

Daños Banorte Hogar

Para reporte de siniestro llama al
55 5480 3825 / Opc. 1
en donde recibirás atención rápida y personalizada
las 24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro
Centro de Atención Telefónica
800 500 2500
disponible de lunes a viernes de 9 a. m. a 7 p. m. y
sábados de 9 a. m. a 3 p. m.
Conoce más en banorte.com



CONDICIONES GENERALES

ÍNDICE

DEFINICIONES GENERALES	8
GARANTÍAS/PRESTACIONES	14
GARANTÍAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS	14
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS HOGAR	20
EMERGENCIAS INUEBLE	21
DEFENSA LEGAL	29
ASISTENCIA A PERSONAS	31
TRASLADO: REPATRIACIÓN SANITARIA	32
EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS	47
CLAUSULAS ADICIONALES	47

CONDICIONES GENERALES BANORTE HOGAR

TABLA DE PRESTACIONES

ASISTENCIA	HOGAR PREMIUM
DESCUENTOS EN RED DE PROVEEDORES	Costo preferencial Ilimitado
ENVÍO DE AMBULANCIA	Hasta \$800.00 MXN Aplica para titular, cónyuge e hijos menores de 18 años EN VIAJE: \$10,000.00 en territorio nacional 1,000 USD en el extranjero "2 eventos al año EN VIAJE: 1 evento al año"
ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA	Sin costo para el Titular. Ilimitado
CHECK UP	El plan incluye: QS de 12 elementos, BH 1 evento al año
VIDEO LLAMADA MÉDICA CON RECETA	Ilimitado Sin costo para el titular
TÉCNICO EN EL HOGAR	\$600 MXN 2 evento al año.
EMERGENCIA DE CERRAJERIA	\$600 MXN 2 eventos al año.
EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD	\$600 MXN 2 eventos al año.
EMERGENCIA DE PLOMERIA	\$600 MXN 2 eventos al año.
EMERGENCIA DE CRISTALERÍA	\$600 MXN 2 eventos al año.
EMERGENCIA PLOMERÍA DE GAS	\$600 MXN 2 eventos al año.
EMERGENCIA DE CARPINTERIA	\$600 MXN 2 eventos al año.

CONDICIONES GENERALES

HERRERIA	\$600 MXN 2 eventos al año.
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA	Sin costo para el titular. Ilimitado
ASISTENCIA TURÍSTICA (CONCIERGE).	Sin costo para el titular. Ilimitado
MENSAJERÍA DE EFECTIVO POR EMERGENCIAS	Nacional: hasta \$30,000 Internacional: hasta 5,000 USD Ilimitado Sin costo para el titular “ En caso de siniestro en el hogar 1 evento
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	Sin costo para el titular. Ilimitado
ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS DEL ASEGURADO	Sin costo para el titular. Ilimitado
TRASLADO FAMILIAR POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE	\$800.00 MXN en territorio nacional \$1,000 USD en el extranjero 1 evento al año
DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA POR ENFERMEDAD DEL TITULAR	Para cónyuge y/o hijos menores de 21 años Internacional: \$1,000 USD Nacional: \$20,000 MXN 1 evento al año
GASTOS ODONTOLÓGICOS	\$5,000.00 MXN en territorio Nacional \$2,500 USD en el extranjero 1 evento al año
ASISTENCIA MÉDICA EN CASO DE EMERGENCIA EN VIAJES	\$5,000.00 MXN en territorio Nacional \$2,500 USD en el extranjero 1 evento al año
DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR	Para cónyuge y/o hijos menores de 21 años Internacional: \$1,000 USD Nacional: \$20,000 MXN 1 evento al año

CONDICIONES GENERALES

TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL TITULAR FALLECIDO	\$60,000.00 MXN en territorio nacional \$5,000 USD en el extranjero 1 evento al año
BÚSQUEDA Y/O LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE REGISTRADO	Sin costo para el titular. Ilimitado
RETORNO ANTICIPADO DEL TITULAR POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR DIRECTO	\$800.00 MXN en territorio nacional \$1,000 USD en el extranjero 1 evento al año
ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA	Plan Veterinario
ORIENTACIÓN VETERINARIA POR TELÉFONO	Sin costo para el titular. Ilimitado
ESTUDIOS DE LABORATORIO EN CONSULTORIO VETERINARIO	\$2,000 MXN 1 evento al año
ASISTENCIA FUNERAL MASCOTA	\$8,000 MXN 1 evento al año
ALOJAMIENTO DE ANIMALES (GUARDERIA)	Costo preferencial Ilimitado
INFORMACIÓN GENERAL (CONCIERGE MASCOTAS DE VIAJE)	Sin costo para el propietario Ilimitado
ENVÍO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTORIO	Amparado 1 evento al año
EUTANASIA MASCOTA	\$8,000 MXN 1 evento al año
PIPETA ANTI-PULGAS	Amparado 1 evento al año
BAÑO Y PELUQUERIA VETERINARIA	Amparado 1 evento al año
VACUNA ANTIRRÁBICA Y/O DESPARACITACIÓN	Amparado 1 de las 2 vacunas 1 evento al año
ORIENTACION VETERINARIA VIDEOLLAMADA	Sin costo para el propietario Ilimitado

DEFINICIONES GENERALES

A los efectos de este contrato se entenderá por

ÁMBITO TERRITORIAL INTERNACIONAL

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta fuera del territorio nacional.

ÁMBITO TERRITORIAL NACIONAL

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

ASISTENCIA

Servicios/Asistencias, comercializados por el proveedor, cuyo objeto consiste en resolver incidencias de naturaleza diversa, que se encuentren previstas en las descripciones del presente documento.

CONTRATO

Documento que contiene los acuerdos y condiciones reguladoras de la prestación del servicio.

CONTRATANTE

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por el proveedor en los términos y condiciones del Contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

CÓNYUGE

Esposa o esposo, concubino(a), cualquier pareja en una relación reconocida por derecho que viva en el mismo domicilio.

COSTO

Cantidad de dinero que el proveedor dedica a la creación o producción de servicios. No incluye el margen de beneficio.

COSTO NETO

Cantidad de dinero que el proveedor cobra por una asistencia. Incluye el margen de beneficio, gastos de administración, gastos de adquisición, comisión, UDI.

EVENTOS

Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el titular dentro de la vigencia.

FAMILIARES

Se considera familiar, al cónyuge del titular, e hijos menores de 21 años, que dependan económicamente de él.

LIMITE

Montos máximos dentro de una asistencia que se otorga al Titular, indicado en el contrato de forma puntual o en el condicionado.

PROVEEDOR

Aquella persona, física o jurídica, que provee o suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros, como forma de actividad económica y a cambio de una contraprestación.

TITULAR

Persona física a las que corresponde por contrato el derecho a recibir las prestaciones y servicios contratados y/o establecidos en este contrato.

ACCIDENTE

Todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del titular, que ponga en peligro su integridad y salud, durante el periodo de vigencia contratado, ocasionándole una lesión corporal.

ATAÚD BÁSICO

El ataúd incluido en las asistencias aplicables será de material metálico, salvo que se establezca otro tipo de ataúd en la descripción del servicio correspondiente.

CONSULTA MÉDICA

Instancia de encuentro entre un médico general, médico familiar o especialista y el titular, para ser evaluado y comprobar su estado de la salud, detectando y/o diagnosticando posibles enfermedades, latentes o potenciales, a corto, mediano y largo plazo.

DOMICILIO/VIVIENDA/RESIDENCIA HABITUAL

Lugar en el que el titular reside de manera habitual en dónde se prestarán las asistencias aplicables.

EMERGENCIA MÉDICA

Aparición repentina de una alteración en la salud del Titular, la cual se manifiesta a través de síntomas agudos que ponen en peligro su vida, la integridad corporal o vitalidad de algún órgano y, por lo tanto, requiere atención médica inmediata.

ENFERMEDAD

Alteración del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se manifieste por primera vez durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

ENFERMEDAD AGUDA

Evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona, provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

ENFERMEDAD CONGÉNITA

Es aquella enfermedad que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

ENFERMEDAD GRAVE

Es la alteración grave del funcionamiento normal de un individuo o de alguna de sus partes, debida a una causa interna o externa, que ponga en peligro una función vital o la vida de este.

ENFERMEDAD PREEXISTENTE

Es la padecida por el titular con anterioridad a la fecha de contratación de los servicios, objeto del presente anexo, independientemente del momento en que se manifieste o si ésta es del conocimiento, o no, del titular.

EQUIPO MÉDICO

Grupo de profesionales, en el ámbito de la salud, que prestan servicios en favor del proveedor.

MÉDICO GENERAL

Profesional de la medicina, que cuenta con los conocimientos y destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento y procedimientos sencillos, la mayoría de los padecimientos que pueda padecer el ser humano.

ORIENTACIÓN

Servicio que consiste en el asesoramiento, a fin de informar sobre un tema específico, previsto en la descripción de dicho servicio.

PRESCRIPCIÓN (MÉDICA)

Acto por el cual, un médico indica a su paciente las recomendaciones que debe seguir para curarse, incluyendo en la mayoría de los casos, una lista de medicamentos. También podrá referirse a diversos dispositivos médicos a colocar o recomendaciones para dirigirse con otros profesionales de la salud, a los que hay que consultar.

PRESTADOR DE SERVICIOS

Es la persona, física o moral, que, mediante una relación jurídica y comercial, se obliga a efectuar una prestación en favor de un tercero, a cambio de una contraprestación por la realización de dichas actividades.

SERVICIO SANITARIO

Se refiere a todo aquel servicio que se presta para la prevención y la atención clínica, puede ser por medio de hospitales y/o profesionales especializados en la salud.

TRASLADO PROGRAMADO

Es el traslado sanitario de personas, enfermas o accidentadas, que no sean solicitados con carácter de urgencia, ya que se ha programado.

URGENCIA MÉDICA

La “emergencia médica” o “urgencia médica” se define como una lesión o enfermedad que supone una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

URGENCIA ODONTOLÓGICA

Situación que requiere atención médica dentro de las 24 horas siguientes, de la aparición o notificación de la existencia de una condición de salud.

ASISTENCIA HOGAR GASODOMESTICOS/HOGAR

Mantenimiento correctivo y/o instalación de equipos Gasodomésticos.

ASISTENCIA/ RECLAMACIÓN

Prestación del servicio al titular para resolver incidencias de diversa naturaleza que le hayan surgido y que estén descritas en el contrato.

COMISIONISTA

Persona que se dedica a desempeñar actividades mercantiles, vendiendo a cuenta de otro recibiendo una retribución económica a cambio.

CONTRATANTE

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por el proveedor en los términos y condiciones del contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

DAÑO GRAVE

Es un deterioro general significativo de un bien inmueble.

EMERGENCIA CRISTALERÍA

Rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores del domicilio o vivienda estipulado en el contrato, que puedan atentar, en caso de no ser reemplazados, en contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

EMERGENCIA DE CERRAJERÍA

Contingencia y/o eventualidad que impida el acceso del titular a su vivienda y que en caso de no reparar pongan en peligro la seguridad del hogar y/o al titular. Por ello, hacen necesaria la intervención de un cerrajero.

EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD

Fallas o averías eléctricas que estén ocasionando falta de energía eléctrica total o parcial en el interior de la vivienda o domicilio del titular con origen en el interior de esta.

EMERGENCIA DE PLOMERÍA

Rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del titular, y que produzcan daños tanto en los bienes como en los de otras personas.

EMERGENCIA GAS

Rotura de instalaciones fijas de la vivienda, a la vista, que produzcan daño o peligro, tanto a los titulares como a terceras personas, o a sus bienes. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se consideran como perteneciente.

EMERGENCIA HOGAR

Imprevistos que surjan de una vivienda y que requieran de una especial atención y deban solucionarse lo antes posible.

EQUIPO GASODOMÉSTICO

Aparato de uso doméstico que usa el gas como fuente de energía, pueden ser lavadoras, secadoras, boiler, calefactores, lavavajillas y centros de lavado.

HURTO

Acción de apoderarse de un bien ajeno sin violencia.

LIMITE Y TOPES DE SERVICIO

Los servicios se prestarán con la periodicidad establecida, con límites y condiciones establecidos en el contrato que se detallan para cada caso particular.

MAQUILA

Trabajo de manufactura realizado por encargo de una empresa.

PERSONAL AUTORIZADO

Persona o grupo de personas, enviados por el proveedor, especialistas en la resolución de un servicio.

RESTRICCIONES

Cláusulas que se incorporan en el contrato con el objetivo de acotar la asistencia prestada dejando constancia de determinadas circunstancias que implican la no prestación del servicio o la limitada prestación de éste. Este tipo de cláusulas son necesarias para acotar bien el alcance de las prestaciones y evitar que queden lagunas o puntos de indefinición en los contratos, lo que dejaría en una situación de inseguridad tanto a la compañía de seguros como a sus asegurados.

ROBO

Acto cometido por cualquier persona o personas para, con ánimo de dominio y sin el consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo, apoderarse de un bien mueble ajeno empleando para ello violencia física o verbal.

SERVICIO

Actividades para satisfacer las necesidades del titular. Un servicio tiene como resultado llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y contratante, donde el servicio generalmente es intangible.

URGENCIA

Todo imprevisto que no sea emergencia y que afecte las instalaciones de la vivienda, requiera de atención inmediata para subsanar dicho imprevisto.

ACCIDENTE GRAVE

Se entiende un daño corporal no intencional, con una causa externa, que implique hospitalización, y que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al titular para iniciar el viaje en la fecha consignada en el Certificado contratado.

CERTIFICADO

Es el instrumento derivado del contrato de Prestación de Servicios al Viajero entregado a este último, que especifica el producto adquirido, determina las condiciones bajo las cuales las partes del contrato han convenido cumplir sus obligaciones y que contiene el nombre, edad, domicilio del viajero, vigencia del producto, duración del viaje, fecha de emisión y el nombre del ente emisor.

DIAGNÓSTICO CLÍNICO

Es el procedimiento mediante el cual el profesional de la salud identifica una enfermedad o el estado del paciente con la ayuda de varias herramientas que le permitan definir el cuadro clínico.

EQUIPACIÓN DE DEPORTES DE INVIERNO

Esquí, palos de esquí, botas de esquí, fijación del esquí, cascos de esquí, tablas de snowboard, botas de snowboard y fijación de la tabla de snowboard.

PRODUCTO CONTRATADO

Conjunto de beneficios que el titular ha escogido y que constan en el certificado.

ROBO CON VIOLENCIA

Acto cometido por cualquier persona o personas para, con ánimo de dominio y sin el consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo, apoderarse de un bien mueble ajeno empleando para ello violencia física o verbal.

TARJETA

Es la credencial que se entrega al titular antes de su viaje, en el portadocumentos y que contiene el número de teléfono de la central de asistencia a la que debe llamar.

VIAJE

Es el trayecto que comprende entre la salida del titular de su domicilio, de manera temporal por motivo de placer, de negocios o de estudios hasta su regreso nuevamente a su domicilio. En todos los casos el titular deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo el proveedor requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del titular a presentar dicha documentación, libera a el proveedor de prestar servicio alguno.

GARANTÍAS/PRESTACIONES

GARANTÍAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS

DESCUENTOS EN RED DE PROVEEDORES

El Titular tendrá derecho a diversos descuentos en Médicos, hospitales, clínica, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Para ello, el Titular deberá comunicarse con el proveedor para solicitarlo y que ésta le informe sobre el prestar de servicios más cercano a su domicilio o al lugar dónde se encuentre, ubicados dentro de las ciudades principales de la República Mexicana.

En todos los casos, el Titular deberá comunicarse con el proveedor para la autorización del descuento, así como presentar alguna identificación oficial (ID).

ENVÍO DE AMBULANCIA

Asistencia gestionará el envío de una ambulancia, vía terrestre, para el traslado del Titular al centro hospitalario más cercano, ya sea por emergencia médica, accidente, enfermedad grave, y/o traslado programado.

Esta asistencia podrá ser solicitada las 24 horas al día, los 365 días del año, y su envío estará sujeto a: (i) la valoración previa, realizada por la cabina médica del proveedor, quien determinará la necesidad del envío del médico, dentro de República Mexicana; y (ii) los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica valorará previamente, la necesidad del envío de acuerdo al código y al tipo de ambulancia detectados, los cuales se indican a continuación:
 - Código Rojo: Emergencia médica en la que la vida del Titular corre peligro: Se entiende como emergencia médica aquella situación de extrema gravedad en la que si no se actúa rápida y adecuadamente puede producirse la muerte del titular o pueden aparecer secuelas graves e irreversibles.
 - Código Amarillo: Caso urgente en el que la vida del Titular no corre peligro. Una urgencia sanitaria es aquel evento relacionado con la salud que para su resolución requiere una asistencia médica no inmediata pero temprana en el tiempo.
 - Código Verde: Caso no urgente que no requiere un traslado sanitario, ni atención médica inmediata.
- Los tipos de ambulancias terrestres que se enviarán, serán los siguientes:
- Ambulancia terrestre tipo 1: Unidad móvil de traslado con un mínimo de equipamiento para transportar pacientes en condiciones que no pongan en riesgo potencial la vida o la salud.
- Ambulancia terrestre Tipo 2: Unidad móvil utilizada para el traslado

y atención de salud del paciente.

- Ambulancia terrestre Tipo 3: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención médica avanzada de pacientes en estado crítico o de alto riesgo.
- El equipamiento de las ambulancias, deberán cumplir con los establecidos NOM-020-SSA.

RESTRICCIONES

- La asistencia no será prestada tratándose de lesiones o padecimientos que no ameriten traslado en ambulancia, como lo pueden ser, de manera enunciativa más no limitativa, gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, entre otros.

CONSULTA MÉDICOS ESPECIALISTAS

El proveedor coordinará de acuerdo con la elección del titular consultas médicas con especialistas en favor del Titular, en clínicas y/o consultorios particulares privados, afiliados a su red de prestadores de servicios, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. En todos los casos, sin excepción, el Titular deberá solicitar telefónicamente la asistencia, con la finalidad de que el proveedor coordine la consulta. Posteriormente, el proveedor indicará al Titular, la fecha y hora de la consulta solicitada.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica gestionará la cita con el especialista elegido por el titular, siempre y cuando, exista antecedente de un médico de primer contacto que la haya solicitado.
- Este servicio será prestado en las localidades y horarios, de acuerdo con la disponibilidad de la red médica. Las especialidades con Garantía en las ciudades capitales son: Medicina Interna, Ginecología, Otorrinolaringología, Pediatría, Traumatología y Ortopedia.
- El proveedor no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.
- No se cubren los traslados, hospedaje o alimentación.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

El proveedor ofrecerá orientación médica telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, al respecto de la salud del [titular/familia], relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- En caso de ser necesario, el equipo médico del proveedor recomendará al Titular, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Titular haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestados en función de los límites establecidos en la tabla de prestaciones o directamente a cargo del titular.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS COBERTURAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

CHECK UP

El proveedor coordinará con el laboratorio elección del titular las pruebas de Check Up, el cual consiste en el paquete de estudios referidos en la tabla de prestaciones.

En todos los casos, sin excepción, el titular deberá solicitar telefónicamente al proveedor, la coordinación de la cita con alguno de los prestadores de servicios suscritos a su red e indicará la fecha y hora para la realización de los estudios.

CONDICIONES DE OPERACIONES Y/O RECLAMACIONES

- Este servicio será prestado en las localidades de las ciudades principales en horas y días hábiles.
- El proveedor no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.

VIDEO LLAMADA MÉDICA CON RECETA

En caso de lesión y/o enfermedad del titular que no sea una emergencia o urgencia médica y que amerite una orientación médica o un tratamiento farmacológico, las 24 horas, los 365 días del año, podrá ser derivado a una Video llamada con médico general de la red, quien realizará una valoración y un diagnóstico clínico para orientar acerca de la acción más correcta a seguir desde el punto de vista médico, facilitando la conexión con el eslabón asistencial o el profesional médico más apropiado, incluso podría emitir una receta con la prescripción médica o de exámenes de laboratorio necesaria como tratamiento del padecimiento presentada. Esta asistencia médica se brindará en un lapso de 30 a 120 minutos posteriores a que el titular haga la solicitud al proveedor.

La orientación medica está basada a los siguientes temas

- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos
- Recomendaciones higiénico-dietéticas
- Efectos y evolución de distintos tratamientos

- A criterio del equipo Médico, recomendación de acudir a consulta médica presencial
- Información sobre enfermedades en general
- Información sobre pruebas diagnosticas
- Orientación en primeros auxilios
- Medicina Preventiva
- Valoración de la necesidad de consultas con especialistas
- Asistencia por Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2
- Valoración de la necesidad con servicios de urgencia y/o emergencia Médica. En caso de detectar algún síntoma durante la asistencia y que requiera atención inmediata, se notificara al paciente para que pueda dirigirse a algún hospital.

Enlace con otros servicios como:

- Central Médica, distribuidores de medicamentos, médicos de red preferente.
- El Seguimiento al paciente-titular (proceso y periodicidad), se podría realizar con la opción de solicitar el servicio bajo agenda, donde el titular puede buscar al médico por nombre validar su agenda y apartar su video llamada.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El equipo Médico del proveedor orientará lo que estime oportuno al titular hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. Si se cuenta con el servicio para solventarla serán prestados en función de los límites existentes, de no ser así correrán por cuenta del titular.

RESTRICCIÓN

El proveedor no será, en ningún caso, responsable ni ofrecerá servicio derivado de:

- Las acciones u omisiones del titular en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por los titulares de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.

- No se emitirán recetas para adquirir medicamentos controlados u otra sustancia que requieran control estricto debido a su capacidad de producir dependencia, abuso o adicción.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS HOGAR

DEFINICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS HOGAR

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

TÉCNICO EN EL HOGAR

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista quien realizará una cotización previa de los servicios señalados para:

La reparación, decoración, mantenimiento, reforma, instalación de electrodomésticos o accesorios, remodelación que este requiera, para la solución rápida pero no definitiva.

El proveedor presentará al titular el presupuesto que elabore el operario especialista y dará sus recomendaciones para que éste tome su decisión de comenzar el servicio, considerando que si hubiese un faltante conforme al límite establecido en la tabla de prestaciones será cubierto por el titular. {Se incluye dentro de la asistencia Mano de Obra, materiales, desplazamientos o cualquier otro tipo de gasto}

El proveedor supervisará los trabajos y otorgará garantía por el valor de los servicios prestados hasta por 30 días después de realizado y entregado el trabajo. Estos servicios pueden ser de: carpintería (madera y metálica)/pintura/herrería/ebanistería /albañilería/alfombras/parqué/persianas/limpiezas/ jardinería(instalación de accesorios)/colocación de accesorios de baño y cocina/cambios de mecanismo de cisterna/sellado de juntas deterioradas de bañera/sustitución de grifos o instalación de uno nuevo donde exista toma de agua/instalación o sustitución de lámpara/accesorios de pared eléctricos donde existan puntos de luz/montaje de muebles/ colocación de estanterías/instalación de cortinas/colocación o fijación de cuadros, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes/sustitución de enchufes o interruptores de luz por otros diferentes (sin cambios de ubicación)/servicio de retirada de muebles, electrodomésticos o utensilios a punto limpio/desatasco de desagües de aparatos de climatización/ comprobación de la presión de gas de los equipos climatización/sustitución de aspersores de riego deteriorados.

RESTRICCIONES

Los servicios no incluyen la configuración y calibración de los equipos de audio, video, electrónicos y gasodomésticos (calibración de boilers y secadoras).

El proveedor no se hace responsable por el mal funcionamiento o daños de origen del equipo o mueble instalado.

El evento solicitado es para un experto en particular, más no para acumular en un mismo evento varios requerimientos o reparaciones que amerite o requiera la presencia de más de un experto en el sitio.

EMERGENCIAS INUEBLE

DEFINICIONES ESPECÍFICAS EMERGENCIAS INMUEBLE

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

EMERGENCIA DE CERRAJERÍA - Service

El proveedor gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparación, apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o intento de robo de las puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional o comercial y que puedan atentar, en caso de no reparar y/o sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar/ comercio del Titular.

En caso de robo, hurto o extravío de llaves, rotura de llaves dentro del cilindro, rotura de chapa, daño en cerraduras, accidente o daño por intento de robo en puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional o comercial y que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o comercial del titular, el proveedor gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales, y un juego de llaves de las mismas características o similar a la existente y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones.

Cualquier suma que exceda del límite, correrá por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización no se realizará el servicio.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente al proveedor y la cabina así lo indique.
- El titular deberá tener registrada la vivienda o comercio en cartera.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

RESTRICCIONES

El servicio de esta asistencia no opera bajo las siguientes condiciones:

- Las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de la vivienda o comercio, sensores y tarjetas de acceso codificadas, las llaves tipo tetra, de puntos.
- En las cerraduras de puertas internas, cajones, caja fuerte y guardaroja de la casa-habitación.
- Daños a elementos de puertas, marcos, herrajes, cristales, piso, elementos de decoración derivados de robo o accidente.
- Puertas de áreas comunes.
- En caso de que se compruebe que la falla se debe al mal uso del titular.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD

El proveedor gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparaciones de urgencia que se requiera para subsanar una avería eléctrica.

En caso de falta de energía eléctrica total o parcial en la vivienda o comercio registrada del titular, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, el proveedor gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán

por cuenta del proveedor hasta por el límite establecido en la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique directamente al proveedor y la cabina así lo confirme.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular deberá tener registrada la vivienda o comercio en cartera.
- Solamente aplica en instalaciones posteriores al medidor de la vivienda o comercio registrada.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

RESTRICCIONES

El servicio de esta asistencia no opera bajo las siguientes condiciones:

- Reparaciones que el titular solicite de manera directa al proveedor.
- La reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, lámparas fluorescentes, interruptores, tomas, bombas eléctricas, focos, balastras, bombillas o tubos fluorescentes y, enchufes y cualquier otro accesorio.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Los supuestos provocados por cortocircuitos y/o sobrecargas producidas como consecuencia de la conexión en la red de cualquier aparato eléctrico, ni la consecuente calibración de la instalación y/o sistemas de protección.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales, incluyendo daños en centros de carga causados por descargas eléctricas.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Albañilería, resanes.

EMERGENCIA DE PLOMERÍA

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para reparaciones de emergencia que se requiera para subsanar una avería de plomería.

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o comercio del titular, el proveedor gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones así lo permita.

Las instalaciones de propiedad comunitaria o de terceros no se consideran como pertenecientes al comercio, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente al proveedor y la cabina así lo indique.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular deberá tener registrada la vivienda o comercio en cartera.
- Únicamente fugas localizadas y en tuberías expuestas.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

RESTRICCIONES

El servicio de esta asistencia no opera bajo las siguientes condiciones:

- Reparaciones que el titular solicite de manera directa al proveedor.
- Los daños, filtraciones o goteras causados por falta de mantenimiento, por fenómenos meteorológicos, por la humedad ambiental o la transmitida por el terreno o la cimentación, o por la crecida, desbordamiento o acción paulatina de las aguas de mares, ríos, lagos, embalses, canales y acequias o de redes de saneamiento o alcantarillado de carácter público.

- La reparación o ajuste de grifos, llaves de paso, elementos o aparatos sanitarios y sus accesorios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato o elemento conectado a instalaciones fijas, así como de los electrodomésticos.
- Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros, arquerías y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado.
- La sustitución de repuestos, caños, flexibles, sifones, mezcladoras y en general cualquier accesorio que no sea directa y solamente necesario para efectuar el servicio objeto de prestación; y exclusivamente en los supuestos que no fuera posible la reparación.
- Los casos de corrosión o deterioro generalizado de tuberías o conducciones.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- La localización y reparación de fugas o averías que no produzcan daños directos en comercio o que, aún produciéndolos, tengan su origen en los vasos de piscinas o estanques, pozos, fosas sépticas, redes de riego sumideros arquetas u otros elementos de la red horizontal de saneamiento o en canalones o bajantes de aguas pluviales.
- Albañilería, resanes.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda

EMERGENCIA DE CRISTALERÍA

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para la reposición y colocación de vidrios rotos de puertas y/o ventanas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta, el proveedor gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la toma de medidas y características para posterior colocación del vidrio o cristal afectado por la rotura, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación. El servicio se brindará las 24 horas al día, los 365 días del año.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente al proveedor y la cabina así lo indique.
- Las características del vidrio o cristal a instalar serán las mismas que el cristal ya existente.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular deberá tener registrada la vivienda en cartera.
- Únicamente se realizará el servicio reportado por el titular a la cabina del proveedor y autorizado por esta.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo al proveedor y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite de la tabla de prestaciones.
- La instalación del vidrio atenderá al tiempo de la maquila y acondicionamiento del mismo.
- Cada evento vendrá limitado por cada reporte del titular.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

RESTRICCIONES

- La reparación o sustitución de marcos de puertas o ventanas exteriores.
- Vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble.
- Vitrales, acrílicos, blindados, películas, carteles, grabados, y/o biselados.
- Cualquier vidrio o cristal deteriorados.
- Damos.
- Daños preexistentes.
- Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.

EMERGENCIA PLOMERÍA DE GAS

El proveedor gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para eliminar fugas de gas en tuberías dentro de la vivienda, desde la salida del gasómetro hasta la válvula de aislamiento, en instalaciones visibles en tubería fija siempre y cuando la fuga haya sido previamente localizada por un profesional y no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones así lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

En caso de peligro, el titular deberá reportar la fuga a la autoridad local, de lo contrario el proveedor no se hará responsable por los daños que se ocasionen por esta causa.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

No procederá el mantenimiento correctivo o preventivo de las instalaciones de gas, es decir, únicamente se reparará la fuga con notificación al titular de que las instalaciones ya se encuentran dañadas y el problema se puede volver a suscitarse.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente al proveedor así lo indique.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular deberá tener registrada la vivienda en cartera.
- Únicamente fugas localizadas en tuberías expuestas.
- Únicamente se realizará el servicio reportado por el titular a la cabina del proveedor y autorizado por esta.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo al proveedor y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite del servicio.

RESTRICCIONES

- La reparación de fugas de tuberías no expuestas, así como problemas ocasionados por falta de mantenimiento en los Gasodomésticos.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.

- Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda
- Quedan excluidas fugas de gas Exteriores al Hogar.
- Queda excluida cualquier tipo de solicitud de trabajos externos al domicilio en referencia al gas, éstos deben ser gestionados por personal de la compañía que proporciona el servicio y autorizados por el ente gubernamental.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.
- No se incluyen reguladores de ningún tipo ni presión.

ORIENTACIÓN JURÍDICA POR SINIESTRO EN EL HOGAR - CONTINENTE

El proveedor gestionará el envío al domicilio del Titular un abogado que le proporcione la Asesoría Legal en caso de robo de sus bienes. Este servicio consistirá en asesorar y acompañar al Titular al Levantamiento del acta correspondiente ante el agente del ministerio público y/o cualquier otra autoridad competente.

CARPINTERÍA

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado para que sea realizada la reparación del mueble (s) cuando el daño haya sido ocasionado por un hecho accidental y no como consecuencia de falta de mantenimiento o desgaste por el uso continuado del mueble, por el periodo de un año desde la compra del mismo quien realizará una cotización previa de los servicios señalados para la reparación, mantenimiento, instalación sin que se trate de una situación de emergencia, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita, con el fin de conocer si queda cubierto bajo los montos señalados en el límite de la tabla de prestaciones. Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

RESTRICCIONES

Quedan excluidas de esta prestación:

Reparaciones por concepto de tapicería, raspaduras, ralladuras y trabajos de ebanistería.

HERRERÍA

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado que realizará la reparación necesaria, siempre y cuando el daño haya sido ocasionado por un hecho accidental y no como consecuencia de falta de mantenimiento o desgaste por uso continuado.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS EMERGENCIAS INMUEBLE

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

DEFENSA LEGAL

DEFINICIONES ESPECÍFICAS DEFENSA LEGAL

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

El proveedor prestará en favor del Titular, orientación legal, vía telefónica, a través de especialista en el ámbito penal civil, mercantil y familiar, en un horario de lunes a viernes, de las 09:00 a las 18:00 horas.

Esta asistencia, incluye:

- Referencia con abogados penalistas: Acceso a abogados penalistas a nivel nacional.
- Referencias con otras instancias legales a causa de una emergencia vial: Para exponer su situación de interés.
- Asesoría en caso de emergencia vial: contactar al Titular con las autoridades competentes y con especialistas, sobre este tipo de emergencias.

- Asesoría en caso de robo: contactar al titular con las autoridades competentes para reportar el robo.
- Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el Acta de Defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando, éste se encuentre en la misma localidad y el Titular, entregue el certificado médico correspondiente).

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Cualquier consulta distinta a las Garantías establecidas para el programa o fuera de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DEFENSA LEGAL

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

ASISTENCIA A VEHÍCULOS

DEFINICIONES ESPECÍFICAS ASISTENCIA A VEHICULOS

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

ASISTENCIA TURÍSTICA (CONCIERGE)

El proveedor facilitará al titular un programa asistencia personal o conserjería a través del teléfono incluyendo, entre otros, reservaciones en restaurantes, entradas para eventos populares, deportivos y culturales, compras personales, apoyo en destinos de viaje, referencia para la localización de objetos difíciles de encontrar, informaciones previas y asesoramiento durante el viaje, estado meteorológico del destino requerido.

Los servicios antes mencionados se refieren a información o gestión de los mismos, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicitan, quedando a cargo del titular todos los costos de: los servicios solicitados, de los bienes adquiridos, de los honorarios que se generen, así como boletos de los espectáculos, conciertos, eventos deportivos, culturales y cualquier otro.

El proveedor no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

El número de solicitudes de conserjería son ilimitadas y acatadas dentro de límites establecidos en la tabla de prestaciones.

ASISTENCIA A PERSONAS

DEFINICIONES ESPECÍFICAS ASISTENCIA A PERSONAS

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

MENSAJERÍA DE EFECTIVO POR EMERGENCIAS

Si durante un viaje por el extranjero el titular se viera privado de dinero en efectivo por motivo de robo, pérdida de equipaje, enfermedad o accidente, el proveedor gestionará un envío de efectivo, previa presentación de los documentos, certificados o denuncias correspondientes, así como la previa comprobación de recepción de dicha cantidad de dinero a través de un ingreso en la cuenta bancaria del proveedor. El proveedor se mantendrá en contacto con el titular para validar la recepción de dicho envío. Este servicio será aplicable las 24 horas del día y siempre dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

El proveedor gestionará la transmisión de mensajes del titular derivados de una emergencia durante un viaje, los cuales deberán de estar acatados dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones. Estos mensajes deberán ser relacionados con la situación de emergencia del titular y que sin que ello derive una responsabilidad para el proveedor.

ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS DEL ASEGURADO

Si el titular sufriera la pérdida de pasaporte o tarjetas bancarias durante el viaje, el proveedor lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para la sustitución o reposición de tales documentos, acatando los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS ASISTENCIA A PERSONAS

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

TRASLADO: REPATRIACIÓN SANITARIA**DEFINICIONES ESPECÍFICAS TRASLADO : REPATRIACIÓN SANITARIA**

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

TRASLADO FAMILIAR POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

El proveedor pondrá a disposición de un familiar directo (cónyuge, padres, hijos) del titular un boleto de ida y vuelta en clase turista desde su residencia habitual a fin de acudir al lugar de la hospitalización.

Este servicio estará sujeto al límite máximo determinado por el producto contratado siempre y cuando la hospitalización sea mayor a 5 días.

El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas.

DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA POR ENFERMEDAD DEL TITULAR

El proveedor pondrá a disposición de un familiar del titular un boleto de vuelta en clase turista desde el hospital donde se encuentre el titular hasta la residencia habitual.

El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas, siempre dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS TRASLADO : REPATRIACIÓN SANITARIA

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

GASTOS SANITARIOS**DEFINICIONES ESPECÍFICAS GASTOS SANITARIOS**

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

GASTOS ODONTOLÓGICOS

El proveedor prestará a través de su red médica la atención odontológica paliativa, inicial y urgente que requiera el titular en caso de accidente o problemas odontológicos críticos que requieran una atención de urgencia, mientras el titular se encuentre de viaje y el servicio esté vigente. El monto de esta prestación tiene un límite máximo establecido según el producto contratado incluyendo los límites establecidos en la tabla de prestaciones. Estos servicios están sujetos a tratamiento del dolor, infección y extracción de piezas dentales que requieran tratamiento paliativo, inicial y urgente.

ASISTENCIA MÉDICA EN CASO DE EMERGENCIA EN VIAJES

El proveedor realizará la gestión, coordinación y pago de servicios médicos auxiliares y ambulatorios que se requieran en la atención del titular en caso de una emergencia médica cuando se encuentra de viaje, siempre respetando los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Si como consecuencia directa de un accidente o enfermedad del titular y a consideración de la red del equipo médico del proveedor se viera precisado a someterse a servicios auxiliares, ambulatorios o fármacos El proveedor se hará cargo de la coordinación y pago al prestador por estos conceptos hasta agotar el límite de la asistencia.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Se dará el servicio solo si hay comunicación con el proveedor dentro de las 24 horas siguientes al evento.
- El evento ha de producirse durante la vigencia del contrato.
- En caso de reclamación de gastos reportados dentro del tiempo estipulado y que por causas ajenas al titular el proveedor no lograse ofrecer el servicio en pago directo, el titular tendrá 60 días para presentar la documentación que le sea requerida por el proveedor para pagar las facturas erogadas por el Titular.

REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

1. Aviso de accidente o enfermedad.
2. Informe médico firmado por el médico tratante o debe ser una historia clínica con hoja membretada o resumen médico de institución pública de salud.
3. Comprobante de domicilio no mayor a tres meses.
4. Factura(s) y recibo(s) original(es) de honorarios que cumplan con

los requisitos fiscales vigentes y especifiquen el nombre de quien recibe la atención médica:

- a) Factura a Nombre del titular o Titular (en caso de fallecimiento)
 - b) Registro Federal de Contribuyentes (cédula fiscal).
 - c) Número de folio.
 - d) Archivo pdf y xml, sólo si son digitales. La factura debe estar a nombre de una persona física o moral distinta a la Asistenciadoras.
5. Historia Clínica y/o resumen médico emitido por institución o médico que atiende.
 6. Estudios que confirme el diagnóstico: Interpretación de estudios de imagen y/o estudios de laboratorio.
 7. Formato de identificación y conocimiento del cliente contra lavado de dinero y copia de la identificación oficial, en donde conste fotografía, domicilio y firma del portador. Debidamente cotejados con nombre, fecha y firma de quien hace el cotejo. Se debe escribir la leyenda: "Se hace constar que la presente copia coincide con el original o copia certificada que se tuvo a la vista". Nombre, fecha y firma de la persona que cotejó.
 8. Estado de cuenta bancario, donde aparezca la clabe interbancaria no mayor a tres meses.

RESTRICCIONES

- La prestación de servicios dirigidos a prevenir o restaurar la salud a través de acciones que se realicen en beneficio del titular, mediante el pago de una cantidad de dinero.
- Las enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el titular, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico del proveedor.
- La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria del alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico del proveedor
- Los estados de embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo.
- Toda implantación, reposición y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contactos.
- Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.

- Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
- Asistencia médica hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
- Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
- Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
- Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente no cubierto.
- Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así también como SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS).
- Enfermedades tales como la del sueño, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.
- Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del titular.
- Las lesiones derivadas de las prácticas deportivas profesionales y amateur.
- Las lesiones producidas por la participación directa o indirecta en manifestaciones y/o protestas.
- Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto.
- Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del titular.
- Lesiones a consecuencia de desastres naturales.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS GASTOS SANITARIOS

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

TRASLADO: REPATRIACIÓN POR FALLECIAMIENTO

DEFINICIONES ESPECÍFICAS TRASLADO : REPATRIACIÓN POR FALLECIAMIENTO

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR

El proveedor pondrá a disposición de un familiar del titular un boleto de ida y vuelta en clase turista desde su residencia habitual a fin de acudir al lugar del fallecimiento y el traslado del familiar en el mismo transporte del fallecido.

El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas y deberá acatar los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL TITULAR FALLECIDO

En caso de fallecimiento del titular, El proveedor efectuará los trámites correspondientes y llevará a cabo el traslado o la repatriación de sus restos mortales hasta el aeropuerto más cercano de su lugar de residencia habitual. Los servicios no incluyen servicios funerarios, ni gastos relacionados con la inhumación, cremación, velación u otras ceremonias funerarias. Estos servicios estarán sujetos a las leyes y políticas aplicables en el o los Países respectivos y sujetos a los límites y condiciones de los servicios contratados.

1. Recolección del cuerpo en cualquier lugar donde haya ocurrido el fallecimiento y traslado a la funeraria para su preparación.
2. El embalsamamiento profesional del cuerpo
3. Préstamo del ataúd metálico para su traslado.
- 4.- Trámite consular (documentos ya traducidos)
- 5.- Apostillamiento tesis de embalsamado
- 6.- Apostillado de acta de defunción
- 7.- VoBo de sanidad internacional
- 8.- Permiso de traslado de salubridad
- 9.- Traducción al idioma
10. El traslado terrestre hasta su lugar de origen donde vaya a ser inhumado o cremado.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS TRASLADO : REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

EQUIPAJE**DEFINICIONES ESPECÍFICAS EQUIPAJE**

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

BÚSQUEDA Y/O LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE REGISTRADO

El proveedor prestará al titular servicios para la búsqueda de equipaje registrado que no sea entregado en el destino y en su caso, brindará asesoría para denunciar el robo o extravío del equipaje, acatando los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

INTERRUPCIÓN**DEFINICIONES ESPECÍFICAS INTERRUPCION**

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

RETORNO ANTICIPADO DEL TITULAR POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR DIRECTO

Cuando el titular tenga que interrumpir el viaje por fallecimiento de un familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos de este; El proveedor trasladará al titular a su lugar de residencia habitual o hasta el lugar de inhumación en el país de residencia habitual del titular. A efecto de que el proveedor preste este servicio, el titular deberá proporcionar los documentos o certificados que comprueben o certifiquen el hecho que hubiera producido la interrupción del viaje (certificado de defunción) y deberán estar dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS INTERRUPCION

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

MASCOTAS**ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA**

Consulta de valoración para una mascota sana de la familia, El proveedor se hará cargo de:

- Orientación Telefónica con especialistas veterinarios, los 365 días del año las 24 horas
- Orientación en precios de medicamentos
- Orientación Nutricional para tu mascota
- Orientación telefónica en caso de emergencia
- Esquema de Vacunación
- Red a Nivel Nacional de Médicos Veterinarios
- Consulta de Valoración para paciente sano. Un evento al año
- Vacuna contra la Rabia o Desparasitación. Un evento al año

Acceso a descuentos en otros servicios como:

Adiestramiento / Alimentos Secos / Alimento Húmedo / Alimento Holístico / Hospitales Clínica Consultorios / Estética / Spa Móvil /Revistas y eventos / Fotografía / Laboratorios / Paseadores y Guarderías / Pet Friendly Shops / Urgencias médicas.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- El proveedor no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

ORIENTACION VETERINARIA TELEFONICA

El proveedor prestará al Titular, orientación médica veterinaria vía telefónica, operando las 24 horas del día los 365 días, en donde se dará asesoría al usuario sobre:

- Asesoría en salud preventiva, salud reproductiva, nutrición, educación, conducta y cuidados generales de la mascota.
- Orientación sobre el plan de Vacunación.
- Programa de desparasitación.
- Primeros auxilios en situaciones de emergencia derivadas de accidente o enfermedad de la mascota.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.

RESTRICCIONES

- No se cubre otro servicio más que el de orientación médica para la mascota.
- En ningún caso se emitirá prescripción médica.
- No se recetarán medicamentos de uso controlado.

ORIENTACION VETERINARIA VIDEOLLAMADA

El proveedor prestará al Titular, orientación médica veterinaria por video llamada, operando las 24 horas del día los 365 días, en donde se dará asesoría al usuario sobre:

- Asesoría en salud preventiva, salud reproductiva, nutrición, educación, conducta y cuidados generales de la mascota.
- Orientación sobre el plan de Vacunación.
- Programa de desparasitación.
- Primeros auxilios en situaciones de emergencia derivadas de accidente o enfermedad de la mascota.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.

RESTRICCIONES

- No se cubre otro servicio más que el de orientación médica para la mascota.
- En ningún caso se emitirá prescripción médica.
- No se recetarán medicamentos de uso controlado.

CONCIERGE MASCOTAS

El titular podrá solicitar información acerca de:

- Orientación en caso de Pérdida de Mascota, que hacer a donde acudir.

- Orientación de cartilla de vacunación en caso de viajar con la mascota.
- Información de restaurantes, comercios, cafés, hoteles “Pet Friendly”.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.
- Orientación para transporte aéreo en viajes nacionales e internacionales.

RESTRICCIONES

- No se cubre otro servicio más que el de orientación para el viaje a la mascota.
- No se cubre el trámite del traslado.

VACUNA ANTIRRABICA Y/O DESPARACITACIÓN

El proveedor brindará a solicitud del titular un servicio de vacuna antirrábica y/o desparasitación para la mascota, hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del titular, el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación y está sujeto a disponibilidad de horario y de la red de Proveedores disponible.

RESTRICCIONES

- Esta asistencia sólo será prestada para Mascotas que cuenten con un carnet de vacunas al día.
- Los costos correspondientes del desplazamiento correrán a cargo del titular.
- No se prestará el servicio para Mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- La asistencia no es reembolsable si el titular acude sin previa autorización del proveedor.

ALOJAMIENTO DE ANIMALES (GUARDERIA) Si como consecuencia de un accidente y/o por prescripción médica, el titular resultara temporalmente incapacitado u hospitalizado por más de 3 días y por este motivo necesitará de ayuda en su domicilio de residencia habitual para el cuidado de su

mascota, El proveedor coordinará el servicio de guardería para la mascota hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.

Este servicio aplica únicamente dentro la localidad que habiten tanto la Mascota como el Titular.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El titular de la mascota o persona encargada deberá entregar fotocopia de las vacunas al día.
- La mascota no debe haber sido operada o intervenida quirúrgicamente en los 2 últimos meses.
- Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.
- Alimentos o cuidados especiales que requiera la Mascota y tengan costo adicional.
- La Mascota contraiga cualquier enfermedad en el lugar de hospedaje.

ASISTENCIA FUNERARIA MASCOTA El proveedor cubrirá los gastos funerarios de la mascota hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones, a consecuencia de una enfermedad o accidente, la cual gestionará los siguientes servicios:

- Rescate de la mascota dentro de la zona de garantía.
- Unidad móvil para el traslado del cuerpo ya sea del hospital o domicilio hacia la agencia funeraria, siempre y cuando se encuentre en la misma localidad.
- Servicio de cremación individual.
- Urna básica para cenizas.
- Certificado de cremación.
- Servicio de tanatología.

En caso de que el importe del servicio funerario resulte superior al que el Titular haya contratado, el titular deberá absorber la diferencia.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La prestación de servicios funerarios está sujeta a un Período de Carencia de treinta (30) días cuando el fallecimiento fuere por causa accidental, y de noventa (90) días cuando fuera por enfermedad, ambos contados a partir del inicio de vigencia.

- Certificado de fallecimiento firmado por el médico de la red, mismo que debe coincidir con la información que el Titular indicó en cabina al momento del alta.
- El servicio de tanatología se brinda en zona metropolitana de forma presencial, en el interior de la república sólo en ciudades principales sujeto a disponibilidad
- Sólo aplica una mascota por plan, indicando peso, edad y raza.

RESTRICCIONES

- Mascotas menores de un año.
- El fallecimiento de la Mascota a consecuencia de participar en eventos de cacería, peleas clandestinas o actividades ilícitas.
- Maltrato animal y/o culpa grave de los dueños de la mascota.
- El fallecimiento de la Mascota a consecuencia de Enfermedades Prevenibles por Vacunación o Desparasitación.
- Servicios funerarios fuera de la República Mexicana.
- Los gastos de traslado fuera de la localidad, municipio o zona conurbada donde se encuentre el cuerpo de la Mascota.
- Servicios y gastos administrativos por muerte en los que intervenga el Ministerio Público o cualquier otra autoridad.

PIPETA ANTI-PULGAS

El proveedor brindará a solicitud del titular un servicio de pipeta antipulgas, hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del titular, el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación, sin estar bañada la mascota con un mínimo de 48 horas, y está sujeto a disponibilidad de horario y de la red de Proveedores disponible.

RESTRICCIONES

1. Esta asistencia sólo será prestada para Mascotas que cuenten con un carnet de vacunas al día.
2. Los costos correspondientes del desplazamiento correrán a cargo del titular.
3. No se prestará el servicio para Mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
4. El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los

asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.

BAÑO Y PELUQUERIA VETERINARIA

El proveedor brindará a solicitud del titular el servicio de baño y estética que puede incluir limpieza de cuerpo, corte de pelo, limpieza de orejas, limpieza de dientes (en caso de que la mascota así lo permita), secado y cepillado a través de la red del prestadores de servicios o en el lugar de residencia del titular para zona metropolitana.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del titular hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones, el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación y está sujeto a disponibilidad de horario y de la red de Proveedores disponible.

RESTRICCIONES

1. Esta asistencia sólo será prestada para Mascotas que cuenten con un carnet de vacunas al día.
2. Los costos correspondientes del desplazamiento correrán a cargo del titular.
3. No se prestará el servicio para Mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
4. El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
5. Costos derivados de reacciones alérgicas

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN CONSULTORIO

En caso de que la mascota requiera la atención de un médico veterinario a consecuencia de una emergencia, accidente y/o enfermedad, el titular deberá acudir al consultorio que se le indique.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- No se encuentran incluidos tratamientos, estudios, medicamentos.

RESTRICCIONES

- Mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- No incluye procedimientos quirúrgicos a consecuencia de enfermedades del corazón, cáncer, operación de orejas y cola o cualquier cirugía estética.

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO – Servicio

En caso de que la mascota requiera la atención de un médico veterinario a consecuencia de un accidente o enfermedad, se otorgará el servicio en su domicilio.

El proveedor gestionará la posibilidad de otorgar la asistencia en el domicilio del propietario siempre y cuando la situación pueda resolverse en el domicilio por un Veterinario sin requerir atención de urgencia, en caso contrario se tendría que acudir al consultorio veterinario asignado por cabina con costo preferencial.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Para el veterinario a domicilio será sujeto a valoración y disponibilidad de la red veterinaria en las principales ciudades y localidades de la república mexicana.
- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- No se encuentran incluidos tratamientos, estudios, medicamentos.

RESTRICCIONES

- Mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- No incluye procedimientos quirúrgicos a consecuencia de enfermedades del corazón, cáncer, operación de orejas y cola o cualquier cirugía estética.

EUTANASIA MASCOTA

El proveedor cubre los gastos derivados del sacrificio forzoso en caso de que el Médico de la Red así lo determine a consecuencia de un accidente, enfermedad crónicas y degenerativas, quemadura, lesiones por ataques de otros animales, traumatismo, atropellamiento o envenenamiento accidental y que el titular este de acuerdo.

La prestación de servicios de eutanasia está sujeta a un Período de Carencia de quince (15) días a partir del inicio de vigencia.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La asistencia no opera por reembolso.
- Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de prestadores de servicios del proveedor .
- Por complicaciones y Enfermedades postparto o postquirúrgicas.

ESTUDIOS DE LABORATORIO EN CONSULTORIO VETERINARIO

En caso de que el veterinario prescriba análisis clínicos a la mascota, el proveedor brindará a solicitud del titular dichos estudios, hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del titular, el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación y está sujeto a disponibilidad de horario y de la red de Proveedores disponible.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- Los costos correspondientes del desplazamiento correrán a cargo del titular.
- La asistencia no es reembolsable si el titular acude sin previa autorización del proveedor .

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS MASCOTAS

Además de las restricciones específicas para cada uno de los servicios contemplados en el presente documento, son causas de restricción general, aquellas que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican a continuación:

- Aquellos animales en cuarentena.
- Aquellos animales usados para exponer, trabajar o para reproducción
- Aquellos animales que no sea de exclusiva propiedad del titular del servicio.
- Aquellos animales que tengan cualquier defecto físico, enfermedad o mal conocido por el titular del servicio al momento de contratar el servicio a menos que la compañía hubiese aceptado por escrito

dejar sin efecto está exclusión

- Mascotas mayores de 10 (diez) años.
- Mascotas que se encuentren fuera del territorio de México.
- Cuando el titular incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Los daños causados por mala fe del Titular.
- Enfermedades preexistentes o alguna derivada de estas (corazón, cáncer, enfermedades renales).
- Golpes y heridas ocasionados por el maltrato de mascotas.
- No se cubre ningún animal exótico.
- Cirugías estéticas (cola o rabo, ojos, orejas y cualquier otra considerada como estética).
- Enfermedades y heridas ocasionadas por experimentos con mascotas.
- Negligencia por parte del Titular que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un Veterinario.
- Sacrificio forzoso o muerte por enfermedades prevenibles por vacunación como son Rabia, Moquillo, Hepatitis Infecciosa, Parvovirus, Complejo Respiratorio causado por Adenovirus.
- Sacrificio forzoso por parte del Gobierno o de la Autoridad competente con la finalidad de erradicar enfermedades, campañas sanitarias y/o cualquier otro evento de esta índole.
- Cuando la autoridad competente no permita prestar el servicio.
- Situaciones que resulten de la participación o comisión de un delito.
- Cuando se trate de una mascota distinta inscrita.
- Cuando se oculte información escrita o verbal relacionada con el asunto sujeto a consultoría.
- Servicios requeridos fuera del territorio de la República Mexicana.

EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Además de las restricciones específicas para cada uno de los servicios contemplados en el presente documento, son causas de restricción general, aquellas que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican a continuación:

- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva, así como las irradiaciones procedentes de
- la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.
- Los que se produzcan a causa de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del titular, por su participación en actos delictivos o hechos constitutivos de delito, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- El proveedor queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.
- Causas de fuerza mayor o casos fortuitos.
- Los que se produzcan por la participación del Titular, en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La práctica profesional de cualquier deporte, así como, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, incluidos

los helicópteros.

- Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por el proveedor y acordado por su servicio médico.
- El proveedor queda relevado de responsabilidad de ofrecer el servicio si por cualquier circunstancia, el Titular se encontrare privado de su libertad por cualquier autoridad.
- Afecciones propias del embarazo como aborto, partos prematuros o partos normales o anormales, cesárea, legrados y toda complicación del embarazo, del parto o del puerperio que no sean precisamente las consignadas en este contrato.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
- Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.
- No se podrá considerar incumplimiento por parte del proveedor, el rechazo respecto de cualquier solicitud para la prestación de servicios de asistencias, cuando éstos sean en territorio diverso a la República Mexicana.
- Los servicios contratados por el titular por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento del proveedor.
- Suicidio y secuelas por su tentativa.
- La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, por hechos punibles o acciones dolosas del Titular. La muerte o lesiones que resulten de accidentes sufridos por el Titular cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes no prescritos médicamente. Para tales efectos se considerará que el Titular se encuentra en estado de ebriedad cuando exceda el límite de gramos por litro de alcohol en la sangre o de alcohol en aire espirado (expirado) de miligramos por litro, certificado por la autoridad competente, conforme a lo permitido en las disposiciones de tránsito, vialidad, movilidad o su equivalente, y demás disposiciones jurídicas aplicables, en las distintas entidades de los Estados Unidos Mexicanos.
- Cuando no se hubiera realizado el pago del producto contratado.
- Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.
- Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
- Padecimientos preexistentes.

- Cualquier lesión autoinfligida
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
- Los acontecidos en algún, automóvil o cualquier otro vehículo, de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
- Los acontecidos en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor, utilizados con fines laborales o profesionales.
- Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos, así como los eventos producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades. Lo anterior salvo que se establezca lo contrario en la descripción de la asistencia en cuestión.
- Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente, la existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
- Los hechos ocurridos cuando exista concurrencia de dos o más servicios. En este supuesto el servicio se prestará de forma complementaria a los anteriores.

“En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 29 de diciembre de 2011, con el número PPAQ-S0001-0065-2011/CONDUSEF-G-00281-003.”