

**CONDICIONES PARTICULARES  
ANDREA**

Blu Asistencia, S.A. de C.V.\* (en adelante la Compañía de Asistencia) ofrece los Servicios de Asistencia que se detallan en este documento, los cuales serán contratados por los Usuarios de Fábricas de Calzado Andrea, S.A. de C.V. (en adelante "Andrea").

El presente documento no es un Contrato de Seguro, toda vez que los Servicios de Asistencia son ofrecidos al Usuario como una contratación de servicios futuros, para lo cual la Compañía de Asistencia responderá con recursos propios, en los términos y condiciones pactados, los cuales se describen a continuación:

Asimismo, los servicios de cobertura de seguros incluidos en el producto, serán brindados a través de la Compañía de Seguros Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., por lo que estos últimos están sujetos a las Condiciones Generales de la referida Aseguradora.

Coberturas y beneficios	Límites	Condiciones
Compra protegida	De \$0 a \$18,000 MXN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura por hasta 72 horas a partir de la hora indicada en el ticket</li> <li>• Deducible 10%</li> </ul>
Asistencia legal telefónica	Sin límite de eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 hrs del día, 365 días del año</li> </ul>

Es obligación del Usuario, conocer la descripción puntual de cada Asistencia descrita, en las Condiciones Generales de Blu Asistencia.

**Vigencia.**

Cada Servicio de Asistencia tendrá una vigencia de 72 (setenta y dos) horas contadas a partir de la compra de la mercancía por parte del Usuario. Lo anterior, siempre y cuando el Usuario se encuentre al corriente de los pagos correspondientes y dentro de la base de datos de usuarios activos.

**Exclusiones.**

Las que se indican para cada Asistencia descrita en las Condiciones Generales de Blu Asistencia y las que se indican para las coberturas de seguro en las Condiciones Generales de Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V.

\*Blu Asistencia, S.A. de C.V. es una compañía de asistencia contratada por Sekura Operadora, S.A. de C.V.

BLU ASISTENCIA, S.A. de C.V. (en adelante la Compañía de Asistencia) ofrece los Servicios de Asistencia que se detallan en este documento, los cuales podrán ser contratados de manera individual, parcial o total, conforme a los paquetes disponibles y las necesidades del Contratante y Usuario, conforme se defina en las Condiciones Particulares. Los Servicios de Asistencia contratados se definirán en todo momento en el certificado y Condiciones Particulares que se entregarán al Usuario al momento de la contratación.

El presente documento no es un Contrato de Seguro, toda vez que los Servicios de Asistencia son ofrecidos al Usuario como una contratación de servicios futuros, para lo cual la Compañía de Asistencia responderá con recursos propios, en los términos y condiciones pactados.

## DEFINICIONES GENERALES

**Accidente Amparado:** Toda lesión corporal sufrida por el Usuario como consecuencia de una causa externa, súbita, violenta y fortuita, que ocurra mientras se encuentre en vigor la asistencia ofrecida. Por lo tanto no se considerarán accidentes las lesiones corporales causadas intencionalmente por el Usuario.

**Asesoría:** Recomendaciones especializadas en el contexto del Servicio de Asistencia que se requiera.

**Asistencia Telefónica:** Apoyo y asesoría al Usuario vía telefónica, en los términos del Servicio de Asistencia que se requiera.

**Compañía de Asistencia:** *Blu Asistencia, S.A. de C.V.*

**Contratante:** Entidad que adquiere un programa integral de asistencias, para un propósito en particular.

**Condiciones Particulares:** Documento que expide la Compañía de Asistencia que detalla el conjunto de Servicios de Asistencia adquiridos por un Contratante o Usuario, así como cualquier especificación expresamente pactada.

**Emergencia Médica:** Toda situación que en opinión de la Compañía de Asistencia, por las características que indique el propio Usuario, su familia o un tercero que se hiciere responsable, considere que el Usuario requiere atención médica inmediata al encontrarse el Usuario en una situación crítica en la que la vida del Usuario se encuentre en peligro.

**Fallecimiento:** Se refiere a la ausencia de signos vitales que derivan en la muerte clínica de una persona.

**Monto Máximo Contratado:** El monto máximo por el que responde la Compañía de Asistencia, para cada uno de los Servicios de Asistencia contratados.

**Orientación Médica:** Asesoría médica general sobre ciertos temas, siempre que no se trate de una situación de emergencia médica. En ningún caso se emitirá diagnóstico.

**Producto Contratado:** El producto específico que hubiere sido contratado por el Usuario y que brinde ciertos beneficios descritos en estas Condiciones Generales.

**Red de Proveedores:** Los proveedores de prestigio que hubieren celebrado convenio con la Compañía de Asistencia y que serán utilizados en la prestación del servicio de las asistencias ofrecidas.

**Servicio de Asistencia:** Los que en términos de estas Condiciones Generales serán prestados por conducto de *Blu Asistencia, S.A. de C.V.*, y que son distintos de una cobertura de seguro.

**Traslado:** Transportar una persona, o un objeto, de un punto determinado a otro, con el objeto de cumplir con los servicios de asistencia contratados.

**Urgencia:** Toda situación que en opinión de la Compañía de Asistencia, por las características que indique el propio Usuario, su familia o de un tercero que se hiciere responsable, considere que el Usuario se encuentra en una situación en la que requiere atención médica inmediata.

**Usuario:** Las personas que en términos de estas Condiciones Generales hubieran contratado los Servicios de Asistencia, o bien, tengan emitido a su nombre un certificado vigente o se encuentren designadas en el certificado correspondiente, y por consiguiente tengan derecho a gozar de los servicios de asistencia ofrecidos.

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

### ASISTENCIA FUNERARIA

En caso de fallecimiento del Usuario, la Compañía de Asistencia, realizará y gestionará todas las formalidades necesarias y se hará cargo de la coordinación y pago directo a la funeraria de los gastos del Servicio funerario, hasta el Monto Máximo Contratado, en el lugar donde haya ocurrido el deceso, a través de la Red de Proveedores.

El Servicio funerario que la Compañía de Asistencia proporcionará, incluye:

- Recolección del cuerpo.
- Ataúd básico metálico.
- Aseo y arreglo estético.
- Sala de velación o en domicilio particular. Se deberá cubrir los gastos de la renta en la sala de velación del velatorio, o en iglesia o capilla, o en domicilio particular.
- Asesoría telefónica en trámites
- Servicio de cremación: urna básica (madera económica) y ataúd para velación.
- Servicio de inhumación: embalsamado y traslado en carroza.

Los servicios son locales, si se desea algún traslado, correrá a cargo de los familiares del usuario.

El servicio no incluye fosa, nicho ni gastos del panteón.

Este Servicio aplica únicamente en caso de fallecimiento del Usuario y hasta por el Monto Máximo Contratado. Cualquier excedente derivado de servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberán ser cubiertos por los familiares del Usuario.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, los familiares del Usuario deberán comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso oportuno, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Al respecto, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a los prestadores de servicio, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso de que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el deceso, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día, los 365 días del año.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratado y estipulados en las Condiciones Particulares.

### **Exclusiones de la asistencia funeraria**

- Fosa, nicho y gastos del panteón.
- Traslado para servicios no locales.
- Repatriación de restos.
- Servicios funerarios con prestadores de servicio fuera de la Red de la Compañía de Asistencia, salvo casos autorizados por la misma, de acuerdo a lo indicado en la sección de Asistencia Funeraria de las presentes Condiciones Generales.
- Gastos por servicios funerarios adicionales o diferentes a los cubiertos de conformidad con las presentes Condiciones Generales, o en exceso al Monto Máximo Contratado.
- Servicios funerarios cuando el fallecimiento haya ocurrido por hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- Transportación de deudos o acompañantes.
- Servicios funerarios cuando el fallecimiento del Usuario derive del suicidio.
- Servicios funerarios cuando el fallecimiento del Usuario derive del servicio militar, actos de guerra, rebelión, revolución o insurrección, riñas y alborotos populares.

### **ASISTENCIA FUNERARIA A COSTO PREFERENCIAL**

En caso de que el Usuario requiera este Servicio para terceras personas, la Compañía de Asistencia, realizará y gestionará todas las formalidades, con costo preferencial a cargo del usuario, en el lugar donde haya ocurrido el deceso, a través de la Red de Proveedores.

### **Asistencia Médica Telefónica**

En caso de que el Usuario lo solicite, el equipo médico de la Compañía de Asistencia le orientará sobre:

- Problemas menores, síntomas y molestias.
- Información sobre el uso de medicamentos, así como de efectos secundarios y dosis recomendadas.
- Orientación en planificación familiar.
- Educación sexual.
- Vacunaciones.
- Prevención en la automedicación.
- Tabaquismo, alcoholismo y farmacodependencia.
- Información de primeros auxilios.

### **Asistencia Legal Telefónica**

En caso de que el Usuario lo solicite, el equipo legal de la Compañía de Asistencia le orientará sobre:

- Asesoría legal automovilística.
- Asesoría legal en caso de robo.
- Asesoría legal funeraria.
- Referencias de especialistas que se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un especialista de la Red de Proveedores de manera presencial con costo preferencial para el Usuario.

La Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores. Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Asistencia Nutricional Telefónica**

En caso de que el Usuario lo solicite el equipo médico de la Compañía de Asistencia le brindará orientación sobre:

- Cálculo del peso ideal.
- Indicaciones para obtener el cálculo de masa corporal, vía telefónica.
- Dietas sencillas para toda la familia y estilos de vida.
- Rutinas de ejercicio: cuánto, cuándo, cómo hacerlo y bajo qué situaciones se requiere la supervisión de un médico.
- Desórdenes alimenticios no críticos.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos ni emitirá diagnóstico o tratamiento médico alguno.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un nutriólogo de la Red de Proveedores de manera personal con costo preferencial para el Usuario.

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindarán referencias telefónicas de nutriólogos con costo preferencial. En caso de que el Usuario llegara a concretar la cita con el nutriólogo que la Compañía de Asistencia haya proporcionado como referencia, los costos derivados de la consulta tendrán que ser cubiertos por el Usuario. Al respecto, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores. Este servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Asistencia Psicológica Telefónica**

En caso de que el usuario lo solicite, se le brindará orientación telefónica sobre cómo afrontar problemas o trastornos generados por:

- Padecimiento de enfermedades terminales del Usuario y/o de algún familiar.
- Atención tanatológica.
- Ayuda para identificar o detectar síntomas sobre desórdenes alimenticios, cuyo desenlace

podiesen provocar enfermedades tales como anorexia, bulimia, compulsión por ingesta de alimentos, entre otros.

- Apoyo familiar, de pareja o individual.
- Apoyo en casos de bullying.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos ni emitirá diagnóstico o tratamiento médico alguno.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un psicólogo de la Red de Proveedores de manera personal con costo preferencial para el Usuario.

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindarán referencias telefónicas de psicólogos con costo preferencial. En caso de que el Usuario llegara a concretar la cita con el psicólogo que la Compañía de Asistencia haya proporcionado como referencia, los costos derivados de la consulta tendrán que ser cubiertos por el Usuario. Al respecto, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

## **Envío de Ambulancia Terrestre en caso de Emergencia**

En caso de accidente y/o enfermedad grave que derive en una Urgencia médica al poner en peligro la vida del Usuario de acuerdo al criterio de un asesor médico de la Compañía de Asistencia, en conjunto con el médico tratante, familiar y/o persona responsable, en su caso, se gestionará el traslado terrestre al centro hospitalario más cercano y/o adecuado. De ser necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia estándar, de terapia intensiva, terapia intermedia, terapia intensiva neonatal, dependiendo de la gravedad y circunstancias en que se encuentre el paciente.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados estipulados en las Condiciones Particulares, cualquier excedente derivado de servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario o los familiares o persona responsable del Usuario deberán comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Todos los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial para el Usuario.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día los 365 días del año y está sujeto al número de eventos contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

## **Envío de Ambulancia Terrestre en caso de Emergencia a costo preferencial**

En caso de accidente y/o enfermedad grave que derive en una Urgencia médica al poner en peligro la vida del Usuario de acuerdo al criterio de un asesor médico de la Compañía de Asistencia, en conjunto con el médico tratante, familiar y/o persona responsable, en su caso, se gestionará el traslado terrestre al centro hospitalario más cercano y/o adecuado, con costo preferencial a cargo del usuario. De ser necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia estándar, de terapia intensiva, terapia intermedia, terapia intensiva neonatal, dependiendo de la gravedad y circunstancias en que se encuentre el paciente.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario o los familiares o persona responsable del Usuario deberán comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

## **Asistencia Dental**

### **Limpieza Dental**

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia, coordinará una cita para limpieza dental con un especialista en odontología de la Red de Proveedores.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por omisiones del especialista en odontología ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones del especialista en odontología de manera precisa, así como de cualquier estudio o procedimiento que el Usuario efectúe con especialistas que no pertenezcan a la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Todos los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial para el Usuario.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas y está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

**Consulta Dental:**

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia, coordinará una consulta de valoración dental con un especialista en odontología de la Red de Proveedores. El Servicio incluye los siguientes beneficios:

- Consulta preventiva o diagnóstica.
- Historia clínica y valoración.
- Técnica de cepillado.
- Instrucción sobre higiene oral.
- Referencias con especialistas y tratamientos adicionales con costo preferencial para el Usuario.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por omisiones del especialista en odontología ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones del especialista en odontología de manera precisa, así como de cualquier estudio o procedimiento que el Usuario efectúe con especialistas que no pertenezcan a la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Todos los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial para el Usuario.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas y está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

**Consulta Dental de Urgencia:**

En caso de accidente o problemas odontológicos críticos del Usuario, la Compañía de Asistencia coordinará una consulta de urgencia dental con un especialista en odontología de la Red de Proveedores. El Servicio incluye los siguientes beneficios:

- Consulta diagnóstica.
- Tratamiento paliativo, inicial y urgente.
- Historia clínica y valoración.
- Referencias con especialistas y tratamientos adicionales con costo preferencial para el Usuario.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la

Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por omisiones del especialista en odontología ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones del especialista en odontología de manera precisa, así como de cualquier estudio o procedimiento que el Usuario efectúe con especialistas que no pertenezcan a la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Todos los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial para el Usuario.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas y está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Exclusiones de la Asistencia Dental**

Cualquier gasto adicional al específico de la consulta del especialista, especialista dental u odontológico. Estos gastos correrán a cargo del Usuario. De manera enunciativa más no limitativa, los gastos excluidos comprenden:

- Cualquier tipo de medicamento.
- Anestésias o sedaciones.
- Gastos hospitalarios.
- Radiografías.
- Profilaxis.
- Biopsias, cultivos, análisis de los mismos o cualquier otro estudio complementario.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético.
- Tratamientos de naturaleza experimental o de investigación.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del Usuario a las indicaciones del especialista en odontología.

### **Asistencia Dental a costo preferencial**

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia, coordinará una cita con un especialista en odontología de la Red de Proveedores, con costo preferencial a cargo del Usuario.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por omisiones del especialista en odontología ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones del especialista en odontología de manera precisa, así como de cualquier estudio o procedimiento que el Usuario efectúe con especialistas que no pertenezcan a la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

## **Asistencia Visual**

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia, coordinará una cita con un especialista en oftalmología de la Red de Proveedores, para:

- Examen de la vista.
- Descuentos en ópticas.
- Descuento en cirugía láser.
- Referencias con médicos especialistas.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar en la localidad más cercana disponible de la Red de Proveedores.

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por omisiones del especialista en oftalmología ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones del especialista en oftalmología de manera precisa, así como de cualquier estudio o procedimiento que el Usuario efectúe con especialistas que no pertenezcan a la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

## **Asistencia Deportiva Telefónica**

En caso de que el Usuario lo solicite, un médico especialista en medicina del deporte de la Compañía de Asistencia, le brindará orientación al Usuario sobre:

- Entrenamientos básicos.
- Rutinas para una actividad física saludable.
- Recomendaciones sobre el cuidado de la alimentación en relación a la actividad física.
- Prevención de lesiones en la realización de actividad física.

Adicional, se brindará servicio de concierge deportivo, otorgando información sobre:

- Actividades y/o eventos deportivos.
- Orientación para la logística en la participación de eventos deportivos, a nivel amateur y profesional.
- Referencias de médicos especialistas.
- Centros hospitalarios.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos ni emitirá diagnóstico o tratamiento médico alguno.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo

electrónico consultar a un especialista de la Red de Proveedores de manera personal con costo preferencial para el Usuario.

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindarán referencias telefónicas de médicos especialistas con costo preferencial para el Usuario. En caso de que el Usuario llegara a concretar la cita con los médicos especialistas que la Compañía de Asistencia haya proporcionado como referencia, los costos derivados de la consulta tendrán que ser cubiertos por el Usuario. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Asistencia de Género Telefónica**

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindará orientación telefónica sobre:

- Cuidado personal.
- Sana alimentación.
- Prevención de enfermedades.
- Atención psicológica para atender cambios hormonales y emocionales.
- Tips de salud para prevención del estrés.

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindarán referencias de médicos generales, especialistas y centros hospitalarios de la Red de Proveedores con un costo preferencial para el Usuario. Este servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista y centros hospitalarios referidos, incluyendo sin limitar cualquier uso indebido de los Datos Personales Sensibles que el Usuario pudiera compartir con motivo de la prestación del servicio de asistencia de género, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Asistencia Educativa Telefónica**

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindará apoyo telefónico sobre:

- Dudas escolares hasta nivel secundaria. Tiempo de respuesta máximo 2 horas.
- Consulta de calendario SEP y UNAM.
- Profesores para clases de regularización.
- Material escolar de apoyo.
- Referencias de centros culturales, bibliotecas, hemerotecas y centros de estudio.
- Orientación de acoso escolar (Bullying).

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada.

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindarán referencias de profesores para clases de regularización o de especialistas para tratamiento de acoso escolar, de la Red de Proveedores, con costo preferencial para el Usuario. En caso de que el Usuario llegara a concretar la cita con especialistas que la Compañía de Asistencia haya proporcionado como referencia, los costos derivados de las clases de regularización y/o consultas tendrán que ser cubiertos por el Usuario. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Exclusiones de la Asistencia Educativa**

Los servicios de Asistencia Educativa excluyen:

- La elaboración de trabajos escolares.

### **Asistencia Vial**

En caso de avería y/o accidente, la Compañía de Asistencia, proporcionará el servicio de asistencia vial a través de la Red de Proveedores, de acuerdo a los siguientes servicios:

Grúa Local:

En caso de que el automóvil no pueda circular de manera autónoma, la Compañía de Asistencia se hará cargo del traslado del vehículo al lugar que el Usuario indique; siempre y cuando el destino se ubique en la misma localidad del evento. El tiempo de espera reglamentario es de 15 minutos a partir del arribo a la ubicación indicada de origen.

En caso de que el destino, se ubique en una zona conurbada, a la que solo se pueda llegar por carreteras federales o autopistas, generará un cargo por kilometraje y/o casetas, que deberá ser cubierto por el Usuario.

Queda entendido que el traslado del automóvil, se efectuará siempre y cuando no se encuentre confiscado, incautado o detenido por parte de las autoridades legalmente reconocidas con motivos de sus funciones y en ejercicio de ellas.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del servicio de grúa, incluyendo sin limitar cualquier daño al vehículo durante el arrastre, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Auxilio Vial:

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia gestionará el envío del proveedor correspondiente, considerando el tipo de servicio:

- Paso de corriente.
- Abastecimiento de gasolina hasta 10 litros.
- Cambio de llanta.
- Cerrajero.

Queda entendido, que bajo ninguna circunstancia, la Compañía de Asistencia amparará los gastos en que incurra el Usuario por concepto de: refacciones, gasolina y/o aceites, acumuladores y/o neumáticos, multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso de que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar vía de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día, los 365 días del año.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratado, estipulados en las Condiciones Particulares.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio, incluyendo sin limitar cualquier daño mecánico o estético al vehículo, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

#### **Exclusiones de Asistencia Vial:**

- No se cubrirán los gastos en que incurra el Usuario por concepto de multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- No se cubrirán gastos de peaje.
- Si el vehículo no se encuentra liberado por las autoridades correspondientes.
- Si el Usuario no está presente al momento de la realización del Servicio de Asistencia Vial.

#### **Asistencia Vial a costo preferencial**

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia, coordinará el servicio a través de la Red de Proveedores, con costo preferencial a cargo del Usuario.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio, incluyendo sin limitar cualquier daño al vehículo durante el arrastre, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día, los 365 días del año.

Este Servicio está sujeto a las Condiciones Particulares estipuladas.

#### **Asistencia en el Hogar**

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia gestionará el envío de un especialista en alguno de los siguientes servicios:

#### **Plomería (Servicios Hidráulicos):**

En caso de que se presente alguna rotura, avería en tuberías, fuga de agua que imposibilite el suministro o evacuación de aguas, se gestionará el envío de un técnico especializado de la Red de Proveedores para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

La Asistencia incluye la reparación derivada de cualquiera de los siguientes eventos:

- Fuga de agua en línea principal (solo interior del inmueble).
- Fuga de agua en sanitarios, mingitorios y/o regaderas.
- Desazolves de drenajes en general.

El Servicio Contratado solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales será a cargo del Usuario.

#### **Exclusiones de Plomería:**

- Reparación y/o reposición de averías propias en grifos, cisternas, depósitos, calentadores, tanques hidroneumáticos, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propia de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios, departamentos, oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de agua y alcantarillado público.
- Las fallas derivadas por el deterioro de las redes de suministro y/o que hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.

#### **Cerrajero:**

En caso de imposibilidad de acceso a la vivienda del Usuario, la Compañía de Asistencia gestionará el envío de un profesional o cerrajero para subsanar el problema, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

La Asistencia incluye reparación derivada de cualquiera de los siguientes eventos:

- Cambio de combinación de chapas.
- Instalación de chapas.
- Apertura de puertas.
- Cambio de bisagras.
- Cambio de herrajes.

El Servicio solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales será a cargo del Usuario.

#### **Exclusiones de Cerrajero:**

- Reparación, cambio y/o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas, recamaras, alacenas y mobiliario en general.
- Apertura, reparación y cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda, tanto externa como interna.
- Apertura, reparación y cambio o reposición de puertas de acceso con mecanismo híbrido, eléctrico y manual, sea externa como interna.
- Servicios en inmuebles que no sean propiedad, o en inmuebles en los que no se tenga el uso, goce y disfrute por parte del Usuario.
- El costo de los materiales, distintos a la mano de obra del cerrajero.
- Quedan excluidos los arreglos locativos (mantenimiento), cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda.
- Hechura de llaves.

- Cuando la cerradura esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

**Electricista:**

La Compañía de Asistencia gestionará el envío de un técnico electricista que realizará la reparación que se requiera por la falta de energía eléctrica en la vivienda del Usuario, que sea resultado de fallas o averías de las instalaciones eléctricas de la misma, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

La Asistencia incluye la reparación derivada de cualquiera de los siguientes eventos:

- Revisión y cambio de fusibles.
- Revisión y cambio de iluminación en general.
- Revisión y cambio de contactos a 110 v.
- Reubicación de instalaciones eléctricas.

**Exclusiones de Electricista:**

- Reparaciones de electrodomésticos tales como calentadores, lavadoras, secadoras y en general cualquier aparato que funcione con electricidad.
- Cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones comunes propiedad de la compañía de luz.
- Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles.
- Arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda.
- Las fallas derivadas por el deterioro de las redes de suministro y/o que hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.

El Servicio solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales será a cargo del Usuario.

Para la prestación del servicio de Asistencia Hogar, el Usuario deberá acreditarse como propietario o residente permanente de la vivienda en la cual se solicitaron los Servicios.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día, los 365 días del año.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratado, estipulados en las Condiciones Particulares.

## **Asistencia en el Hogar a costo preferencial**

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia gestionará el envío de un especialista, con costo preferencial a cargo del Usuario, en alguno de los siguientes servicios:

- Plomería (Servicios Hidráulicos)
- Cerrajero
- Electricista

El Servicio y el costo de los materiales será a cargo del Usuario.

Para la prestación del servicio de Asistencia Hogar, el Usuario deberá acreditarse como propietario o residente permanente de la vivienda en la cual se solicitaron los Servicios.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día, los 365 días del año.

## **Estudios Preventivos**

En caso de que el Usuario lo solicite, se gestionará una cita para la revisión general del estado de salud a través de estudios generales de laboratorio. La Compañía de Asistencia proporcionará este servicio en las principales ciudades de la República Mexicana.

El servicio incluye los siguientes estudios de laboratorio:

- Química sanguínea de 12 elementos.
- Examen general de orina (EGO).

Queda entendido que el Servicio de referencia a laboratorios médicos, no incluye la interpretación de estudios o valoración por parte de un médico.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso de que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que se solicita el Servicio, se podrá prestar vía reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas y está sujeto al número de eventos contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

## **Estudios de laboratorio a costo preferencial**

A solicitud del Usuario, se gestionará una cita para la revisión general del estado de salud a través de estudios generales de laboratorio, con costo preferencial a cargo del Usuario. La Compañía de Asistencia proporcionará este servicio en las principales ciudades de la República Mexicana.

Queda entendido que el Servicio de referencia a laboratorios médicos, no incluye la interpretación de estudios o valoración por parte de un médico.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

## **Envío de médico a domicilio**

En caso de que el Usuario solicite este servicio, de acuerdo al criterio de un asesor médico de la Compañía de Asistencia y siempre que no se trata de un caso de Urgencia Médica, se gestionará el envío de un médico general a la residencia permanente o al lugar donde se encuentre al momento de solicitarlo; siempre y cuando no se trate de una urgencia médica real.

El tiempo de arribo, es aproximadamente de 2 horas. El servicio no incluye costo de medicamentos.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso de que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que se solicita el Servicio, se podrá prestar vía reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Los costos que se deriven y superen el límite del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

Todos los eventos subsecuentes, tendrán un costo preferencial para el Usuario.

La Compañía de Asistencia, no será responsable de los retrasos o incumplimientos debido a causas fortuitas o de causa mayor, con la comprobación fehaciente de dichas circunstancias.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano 24 horas al día los 365 días del año y está sujeto al número de eventos contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

## **Envío de médico a domicilio a costo preferencial**

En caso de que el Usuario solicite este servicio, de acuerdo al criterio de un asesor médico de la Compañía de Asistencia y siempre que no se trata de un caso de Urgencia Médica, se gestionará el envío de un médico general a la residencia permanente o al lugar donde se encuentre al momento de

solicitarlo; siempre y cuando no se trate de una urgencia médica real, con costo preferencial a cargo del Usuario.

El tiempo de arribo, es aproximadamente de 2 horas. El servicio no incluye costo de medicamentos.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Los costos que se deriven serán responsabilidad del Usuario.

La Compañía de Asistencia, no será responsable de los retrasos o incumplimientos debido a causas fortuitas o de causa mayor, con la comprobación fehaciente de dichas circunstancias.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano 24 horas al día los 365 días del año.

### **Asistencia PC, vía Telefónica**

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindará soporte técnico telefónico sobre:

- Revisión de conexiones de los dispositivos de la PC o laptop y pruebas de alimentación eléctrica en caso que el equipo de cómputo no encienda.
- Configuración de hardware y software (paquetería Microsoft Office).
- Asesoría profesional sobre manejo de programas de paquetería Microsoft Office.
- Consejos con problemas en el rendimiento del equipo.
- Revisión de antivirus, cookies y archivos temporales.
- Recomendación de equipos y software.
- Configuración de cuentas de correo electrónico.
- Configuración inicial de equipos móviles.
- Instalación de aplicaciones móviles.
- Navegación segura en redes sociales con parámetros de seguridad parental (menores de edad)
- Recomendaciones para navegación en la web
- Asesoría para el manejo y uso de celulares
- Asesoría técnica para el uso básico de dispositivos móviles (Laptop, PC y tablet)
- Asesoría para la actualización de sistemas operativos IOS y Android.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará en un horario de lunes a viernes de 8:00 hrs a 18:00 hrs.

### **Exclusiones Asistencia PC:**

- Problemas con conexión a Internet derivados del proveedor de telefonía.
- Detección y/o eliminación de cualquier virus y/o malware.
- Recomendación de descargas de software de Internet.
- Problemas vinculados con transacciones bancarias o compras vía Internet.

- Recomendación de sitios web que no estén relacionados con los beneficios amparados.

### **Asistencia Mascota:**

A solicitud del Usuario, se brindarán los siguientes servicios únicamente para perros y gatos:

#### Consulta de Valoración Gratuita:

En caso de accidente o enfermedad de la mascota, que no sea considerada una Urgencia que ponga en peligro su vida, el Usuario podrá solicitar una consulta en la clínica veterinaria de la Red de Proveedores más cercana al domicilio o al lugar donde se encuentre la mascota del Usuario.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

#### Exclusiones de Valoración Gratuita:

- Cualquier tipo de medicamento.
- Vacunas, desparasitaciones, esterilizaciones, anestesias generales o sedaciones.
- Pruebas diagnósticas y/o análisis de laboratorio.
- Cualquier tipo de alimento.
- Consultas de rutina.
- Gastos hospitalarios.
- Radiografías.
- Limpieza dental.
- Servicios estéticos.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del Usuario a las indicaciones del especialista en veterinaria.

#### Hospitalización de Urgencia:

En caso de accidente y/o enfermedad que pongan en peligro la vida de la mascota, el Usuario podrá hacer uso de este Servicio en:

- Medicamentos suministrados durante la hospitalización.
- Esterilizaciones, anestesias generales o sedaciones.
- Pruebas diagnósticas y/o análisis de laboratorio.
- Gastos hospitalarios e intervenciones quirúrgicas.
- Radiografías.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

#### Exclusiones de Hospitalización de Urgencia:

- Cualquier tratamiento realizado por un médico veterinario que no se encuentre en la Red de Proveedores.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético.
- Tratamientos de naturaleza experimental o de investigación.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del Usuario a las indicaciones del especialista en veterinaria.

### Servicio Funerario:

En caso de fallecimiento de la mascota, la Compañía de Asistencia realizará y gestionará todas las formalidades necesarias y se hará cargo de la coordinación y pago directo de los gastos del Servicio funerario, en el lugar donde haya ocurrido el deceso, a través de la Red de Proveedores.

El Servicio funerario que la Compañía de Asistencia proporcionará, incluye:

- Servicio de cremación (cenizas).
- Urna.
- Asesoría telefónica legal, relacionada con el servicio funerario.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados estipulados en las Condiciones Particulares. Cualquier excedente derivado de servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el deceso, el Servicio se podrá prestar vía reembolso, estando sujeto a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### Exclusiones Particulares del Servicio Funerario:

- Repatriación de restos.
- Servicios funerarios fuera de la Red de la Compañía de Asistencia, salvo casos autorizados por la misma, de acuerdo a lo indicado en la presente Asistencia.
- Gastos por servicios funerarios adicionales o diferentes a los cubiertos de conformidad con las presentes Condiciones Generales o en exceso al Monto Máximo Contratado.
- Transportación de deudos o acompañantes.
- Fallecimiento de la mascota como resultado de tratamientos experimentales.
- Fallecimiento de la mascota derivado de prácticas ilegales.
- Fallecimiento de la mascota derivado de tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético.

### Orientación Telefónica Veterinaria:

En caso de que el dueño y/o propietario solicite una consulta veterinaria referente a:

- Molestias, dolores o síntomas de malestar de su mascota.
- Asesoría preliminar y/o indicaciones médico-veterinarias de primera necesidad.
- Consejos sobre cuidados y atenciones, prevención de enfermedades.
- Primeros auxilios en caso de emergencia.

Todos los servicios serán prestados por un médico veterinario especialista quienes no brindarán recomendación de medicamentos, lo anterior debido a que el diagnóstico de enfermedades y/o receta de medicamentos está sujeto a la evaluación física de la mascota.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un médico veterinario de la Red de Proveedores de manera personal o remota con costo preferencial para el Usuario, sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

**Orientación Telefónica para Transporte Aéreo de Mascotas:**

En caso de que el Usuario solicite información para el transporte aéreo de su mascota, la Compañía de Asistencia podrá brindar información telefónica sobre los requerimientos para el traslado de la misma, no siendo responsabilidad de la Compañía de Asistencia realizar el mismo.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada.

Cualquier costo derivado de este Servicio será a cargo del Usuario. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

**Concierge Mascota:**

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindará información sobre:

- Orientación en caso de pérdida de mascota: que hacer y a dónde acudir.
- Orientación sobre la cartilla de vacunación de la mascota.
- Campañas de vacunación y esterilización.
- Exposiciones y Ferias.
- Información sobre venta de accesorios y alimento.
- Información de restaurantes, centros comerciales y hoteles "Pet Friendly".
- Información general acerca de mascotas (vacunación, alimentación, características, razas, cuidados).
- Descuentos en vacunas, desparasitación prótesis, entre otros.
- Referencias de clínicas veterinarias y escuelas de adiestramiento canino.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios veterinarios o especializados en mascotas que sean referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará en territorio mexicano sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Asistencia Mascota a costo preferencial:**

A solicitud del Usuario, se brindarán los siguientes servicios, con costo preferencial a cargo del Usuario, únicamente para perros y gatos:

- Consulta de Valoración
- Hospitalización de Urgencia
- Servicio funerario

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de

los servicios veterinarios o especializados en mascotas que sean referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Asistencia Financiera Telefónica:**

En caso que el Usuario lo solicite, se le orientará sobre:

- Identificación de necesidades básicas financieras.
- Preparación de presupuestos personales y/o familiares.
- Consciencia sobre la cultura del ahorro.
- Guías sobre educación financiera.
- Referencias sobre talleres y cursos de finanzas personales.
- Cómo establecer objetivos y plazos de realización (metas económicas).

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario consultar a un especialista de la Red de manera personal con costo preferencial para el Usuario.

Cualquier costo derivado de este Servicio será cubierto por el Usuario. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Asistencia Laboral Telefónica:**

En caso que el Usuario lo solicite, se le brindará orientación sobre:

- Orientación sobre la elaboración de un currículum vitae.
- Tipos de vestimenta para una entrevista.
- Consejos de comportamiento en una cita laboral.
- Información general sobre las prestaciones de ley.
- Información general sobre obligaciones fiscales.

Este Servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

### **Asistencia Telefónica de Pérdida de Documentos**

En caso de que el Usuario lo solicite, se le brindará orientación sobre:

- Bloqueo de tarjetas de crédito, débito y tiendas departamentales.
- El reemplazo de identificaciones oficiales; licencia, pasaporte, visa, INE, entre otros.
- Localización de módulos e instancias para el trámite de expedición de documentos oficiales.

Este Servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

## **Envío de Enfermero**

En caso de que el Usuario solicite este servicio y de acuerdo al criterio de un asesor médico del equipo médico de la Compañía de Asistencia, se gestionará el envío de un enfermero a la residencia permanente o al lugar donde se encuentre al momento de solicitarlo; siempre y cuando no se trate de una urgencia médica.

El tiempo de arribo, es aproximadamente de 2 horas. El servicio no incluye costo de medicamentos.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso de que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que se solicita el Servicio, se podrá prestar vía reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Los costos que se deriven y superen el límite del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

Todos los eventos subsecuentes, tendrán un costo preferencial para el Usuario.

La Compañía de Asistencia, no será responsable de los retrasos o incumplimientos debido a causas fortuitas o de causa mayor y a través de la comprobación fehaciente de dichas circunstancias.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano 24 horas al día los 365 días del año y está sujeto al número de eventos contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

## **Envío de Enfermero a costo preferencial**

En caso de que el Usuario solicite este servicio y de acuerdo al criterio de un asesor médico de la Compañía de Asistencia, se gestionará el envío de un enfermero a la residencia permanente o al lugar donde se encuentre al momento de solicitarlo; siempre y cuando no se trate de una urgencia médica, con costo preferencial a cargo del Usuario.

El tiempo de arribo, es aproximadamente de 2 horas. El servicio no incluye costo de medicamentos.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

La Compañía de Asistencia, no será responsable de los retrasos o incumplimientos debido a causas fortuitas o de causa mayor y a través de la comprobación fehaciente de dichas circunstancias.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano 24 horas al día los 365 días del año.

### **Concierge Turístico y de Entretenimiento (Asistencia en Viajes Telefónica)**

En caso de que el Usuario solicite este servicio se le brindará información sobre:

- Referencias de sitios turísticos.
- Referencias de actividades recreativas.
- Referencias de rutas y medios de transporte.
- Referencias de hospedaje.
- Referencias para envío de taxi, flores, entre otros.
- Referencias de agencias para alquiler de automóviles.
- Información sobre el país y sus principales ciudades.
- Información sobre los requerimientos migratorios, usos y costumbres de los destinos.
- Reservaciones en restaurantes, bares y centros de entretenimiento.
- Localización y horarios de eventos y sitios turísticos.
- Pronóstico del clima

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. Los costos que se deriven del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

### **Consulta o referencia con médico especialista a costo preferencial**

En caso de que el Usuario solicite este Servicio se le brindarán referencias de médicos especialistas de las siguientes especialidades: ginecología, traumatología, cardiología, gastroenterología, neurología, oncología, entre otros. Localización de farmacias y descuentos en clínicas, laboratorios y hospitales. Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. Los costos que se deriven del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. Los costos que se deriven del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

### **Estudios de gabinete y laboratorio a costo preferencial**

En caso de que el Usuario lo solicite, se gestionará una cita para la elaboración de cualquier tipo de estudio médico, por medio de la Red de Proveedores, con costo preferencial a cargo del Usuario, sin límite de eventos.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Vigencia: De acuerdo a lo estipulado en las Condiciones Particulares.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

### **CONSIDERACIONES APLICABLES A TODAS LAS ASISTENCIAS**

La Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios brindados por los prestadores de servicio de la Red de Proveedores, y en caso de controversia, tomará nota para fines internos y de consideración sobre la permanencia del prestador dentro la Red de Proveedores.

### **EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS ASISTENCIAS:**

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por reclamaciones que tengan origen en cualquiera de los siguientes eventos o circunstancias, o cuando ocurra en las situaciones que se describen a continuación:

- En caso de no dar aviso oportuno y en los términos requeridos a la Compañía de Asistencia para solicitar los Servicios.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente el Servicio.
- Cuando no se acredite la personalidad del Usuario como derechohabiente del Servicio de Asistencia.
- Cuando se incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las Condiciones Generales y/o Particulares de los Servicios de Asistencia.
- Los Servicios causados por actos dolosos y de mala fe por parte del Usuario.
- Cuando los Servicios de Asistencia solicitados sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, motín, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, confiscación o apresamiento por orden de autoridades públicas o gobiernos, legítimos o no, contrabandos, actos ilícitos o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- En caso de situación migratoria ilegal y/o situación laboral ilegal del Usuario.
- Accidentes ocurridos durante la participación directa del Usuario en actos temerarios o en cualquier maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendido por tales aquellas donde se pone en peligro la vida e integridad física de las personas.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.

- Cualquier solicitud de servicio previo o simultáneo a la contratación de los Servicios de Asistencia.
- Carreras o pruebas de resistencia o velocidad en vehículos de cualquier tipo.
- Eventos o actividades en práctica o competencias amateur o profesional relacionadas con paracaidismo, motociclismo, motonáutica, buceo, pesca, alpinismo, esquí, charrería, caza, tauromaquia, así como el uso de vehículos de montaña, cualquier tipo de deporte aéreo, acuático, navegación submarina y/o cualquier otra actividad deportiva o afición considerada de alto riesgo.
- Servicios de Asistencia que deriven de actos dolosos cometidos en contra del Usuario, siempre y cuando éste sea sujeto activo de delito o bien, sea el provocador del mismo.
- Servicios de Asistencia derivados de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, estupefacientes, psicotrópicos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por ingestión de bebidas alcohólicas, así como tratamientos contra alcoholismo y otras toxicomanías, así como sus complicaciones.
- Servicios de Asistencia derivados del suicidio, intento de suicidio o lesiones o padecimientos provocados intencionalmente por el Usuario, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico, excepto las reconstructivas que resulten indispensables o que sean derivadas de un accidente amparado en las presentes Condiciones Generales.
- No se cubren reclamaciones del Usuario, incluyendo la responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole, por la prestación de los Servicios recibidos por conducto de terceros, aun cuando éstos hubieren sido referidos por la Compañía de Asistencia.
- La Compañía de Asistencia no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que se deban prestar los Servicios.
- Reclamaciones derivadas de los Servicios que el Usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- La participación del Usuario en peleas, combates, aún en defensa propia y sin importar quien inicie la pelea.
- Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad, así como cualquier enfermedad, padecida, diagnosticada o conocida por el Usuario y que por sus síntomas y/o signos no pudiese pasar inadvertida.
- Enfermedades mentales o alienación.

Los Servicios de Asistencia descritos en este documento son distintos a los de un contrato de seguro y son proporcionados por BLU ASISTENCIA, S.A. DE C.V., con recursos e instalaciones propias, contando con las pólizas de seguro de reembolso o de exceso de pérdida, que en su caso, correspondan para respaldar la suficiencia de los recursos requeridos para el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Ante cualquier inconformidad o deficiencia en la prestación de los Servicios de Asistencia, el Usuario podrá acudir ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO).

**BLU ASISTENCIA, SA DE CV.**  
**Una compañía de SEKURA**

**Artz Pedregal, Torre 2, Piso 7, Periférico Sur 3720, Jardines del Pedregal, Ciudad de México, 01900.**  
**Aviso de privacidad: [www.sekura.com.mx/privacidad](http://www.sekura.com.mx/privacidad)**