

## **A) PROGRAMA LGBT PLUS:**

### **VIGENCIA DEL PROGRAMA:**

El programa tiene una vigencia de un año, siempre que no haya omisiones de pago en los próximos meses, sin embargo, los servicios tendrán un periodo de espera de 60 (sesenta) días (con excepción de las Asistencias Telefónicas y virtuales), en caso de presentarse alguna interrupción en la continuidad del programa, los tiempos de espera establecidos deberán ser cubiertos nuevamente al retomar el pago del servicio de telefonía móvil, por lo que, para evitar un nuevo período de espera, es esencial mantener la continuidad de pago de su línea telefónica.

### **COBERTURA:**

Este servicio será prestado a Nivel Nacional, cubriendo a los usuarios titulares activos.

### **SERVICIOS:**

#### **1. Ambulancia terrestre.**

Si el Usuario sufre un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de "EL PRESTADOR" recomiende su hospitalización, "EL PRESTADOR" organizará y cubrirá el costo del traslado del Usuario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre, en las principales ciudades y donde la infraestructura médica lo permita, la recepción hospitalaria es responsabilidad del usuario, solo aplican traslados locales.

#### **Limitaciones:**

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 (un) evento al año sin costo para el usuario durante la vigencia del programa.**

#### **Exclusiones:**

- a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, Manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor
- b) Autolesiones, suicidio o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
- c) Enfermedades mentales.
- d) Traslados programados ni segundos servicios.
- e) No se cubren tiempos de espera

#### **2. Consulta médica online.**

El equipo médico de "EL PRESTADOR" proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera de manera ilimitada las 24 (veinticuatro) horas del día, mediante un médico general titulado a través de videoconferencia. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

#### **Limitaciones:**

**Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de "EL PRESTADOR" no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

### **3. Check Up's.**

1. Check Up de Química Sanguínea de 6 elementos y Examen General de Orina, Factor RH, Biometría Hemática, un evento al año, sin costo para el titular.
2. Check Up de Grupo Sanguíneo y Factor RH, un evento al año, sin costo para el titular.
3. Papanicolau, un evento al año, sin costo para el titular.
4. Examen de enfermedades de transmisión sexual: Sífilis, gonorrea y herpes genital, un evento al año, sin costo para el titular.
5. Exámen VIH, un evento al año, sin costo para el titular.

Es necesario que el usuario agende su cita directamente con el laboratorio, aplica en ciudades principales de la República Mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 (un) evento de cada uno, sin costo para el usuario, durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

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

### **4. Médico a Domicilio.**

Cuando el Usuario no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un médico general sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un médico a domicilio sujeto a valoración médica y disponibilidad de la red médica de "EL PRESTADOR" en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. En los demás lugares, "EL PRESTADOR" hará lo posible por ayudar al Usuario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

Limitaciones:

**Este servicio está limitado a 1 (un) evento al año con costo preferencial para el usuario, durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado o bien incurra en falsedad de información.
- b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.

- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
- d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- e) Cuando el médico de “EL PRESTADOR” determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en domicilio.
- f) El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc).
- g) No incluye envío de médicos especialistas a domicilio.

### **5. Consulta médica general en consultorio.**

“EL PRESTADOR” gestionará una cita para consulta de médico general de la red en consultorio. Aplica en ciudades principales de la República Mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

**Este servicio está limitado a 1 (un) evento al año con costo preferencial para el usuario, durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- c) Cuando el médico de “EL PRESTADOR” determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato para atender en consultorio.
- d) Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
- e) Cuando el usuario haga uso de palabras altisonantes
- f) El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc).
- g) No se extienden certificados médicos.

### **6. Referencias Médicas con Red de descuentos.**

“EL PRESTADOR” proporcionará al Usuario, referencias de médicos: General, ginecología, pediatra, internista, oftalmología, traumatología y otorrino, clínicas, todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario por lo que “EL PRESTADOR” no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas.

☑ Descuento en hospitalización. Únicamente la habitación, no incluye procedimientos ni medicamentos.

☑ Descuento en medicamentos del cuadro básico y sobre el precio máximo al público.

Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de “EL PRESTADOR” en las principales ciudades y localidades de la república mexicana, la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin límite de eventos, con costos preferenciales para el usuario durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

“EL PRESTADOR” no puede garantizar al Usuario prestarle el servicio que requiere en alguna de las siguientes situaciones:

- a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- b) No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible.
- c) No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- d) “EL PRESTADOR” no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- e) “EL PRESTADOR” no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
- f) “EL PRESTADOR” no está obligado a saber información de calles o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.

### **7. Nutriólogo Online.**

El equipo médico de “EL PRESTADOR”, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 a 18:00 horas, con previa programación, de lunes a sábados, por medio de videollamada. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:

- ☑ Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- ☑ Diseño de dietas y rutinas de ejercicio básicas (no de gimnasio).
- ☑ Asesoría de suplementos nutricionales según sus necesidades.
- ☑ Orientación en caso de desórdenes alimenticios.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa, las sesiones tendrán una duración máxima de 20 (veinte) minutos.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de “EL PRESTADOR” no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

### **8. Psicólogo online.**

El equipo médico de “EL PRESTADOR”, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada proporcionando asesoría y orientación

de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares. Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo para el usuario y sin límite de eventos durante la vigencia del programa, las sesiones tendrán una duración máxima de 20 (veinte) minutos.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de "EL PRESTADOR" no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.
- e) Cuando el usuario no acepte la grabación de voz.

## **9. Asistencia Funeraria.**

En caso de fallecimiento del Usuario por accidente o enfermedad, "EL PRESTADOR" coordinará a través de su red de proveedores los siguientes servicios:

Servicio funerario básico:

- Traslado a la agencia funeraria.
- Estética del cuerpo, embalsamamiento.
- Ataúd Metálico
- Sala de velación por 24 horas o instalación de capilla en domicilio.
- Carroza fúnebre.
- Cremación.
- Urna para cenizas.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa por un monto máximo de \$20,000.00 (veinte mil) MXN. Rango de edad de 18 a 65 años, con un período de espera de 60 días en caso de enfermedad o muerte natural.**

Exclusiones:

- a) El servicio de autobús está sujeto a disponibilidad (no aplica rescate ni reembolso)
- b) También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
  1. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
  2. Autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
  3. La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
  4. Suicidio, accidente, homicidio, enfermedad, muerte natural.

- c) Servicio sujeto a los términos y condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad, excedentes y/o servicios adicionales deberán ser cubierto por los familiares.
- d) Cuando el titular y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente el servicio.
- e) No se cubren traslados fuera de la localidad.
- f) No incluye nichos ni fosa no aplica rescate ni reembolso.

#### **10. Asistencia legal telefónica.**

“EL PRESTADOR” pondrá a disposición del Usuario su red de abogados consultores las 24 horas del día, los 365 días del año para consultas telefónicas sobre cualquier rama del derecho, excepto Mercantil, Fiscal y Laboral, Agrario e Internacional. La duración de la asesoría es de 20 a 30 minutos máximo.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo para el usuario y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- b) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- c) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.
- d) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.
- e) También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- f) Quedan excluidas La asistencia telefónica Legal Mercantil, Fiscal y Laboral, Agrario e Internacional.

#### **11. Consulta veterinaria telefónica.**

En caso de que el Usuario lo requiera, los médicos veterinarios de “EL PRESTADOR” darán orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la mascota sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno (Solo aplica para perros y gatos).

Horario de atención de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a viernes.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo para el usuario y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
- c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

## **12. Ayuda a localizar Mascotas Extraviadas.**

En caso de que la Mascota se haya extraviado, se asistirá vía telefónica al usuarios sobre las actividades necesarias para el rastreo de esta como orientación sobre la impresión y reparto de carteles en tamaño carta 2 km a la redonda y la publicación en internet de la foto del animal perdido.

\* NOTA: Es importante que la notificación del extravío de la mascota se haga dentro de las primeras 24 horas para aumentar las probabilidades de localización.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin límite de eventos y los cargos generados correrán a cargo del titular durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.

## **13. Referencias Médicas Veterinaria.**

Se darán referencias de albergues, clínicas veterinarias y estéticas, tienda de accesorios, criaderos, pensiones, adiestramiento, esterilización, esterilización, rehabilitación y ortopedia, SPA'S, colocación de chips de localización, limpieza dental, cirugía de orejas y amputación de dedos. A petición del Usuario "EL PRESTADOR" coordinara citas con médicos veterinarios en las principales ciudades como: Monterrey, Guadalajara, Ciudad de México, Puebla y zona metropolitana. Los cargos generados serán a cuenta del titular del programa, solo aplica para perros y gatos.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

## **14. Servicio funerario veterinario.**

(Ciudad de México, Zona Metropolitana, Monterrey Y Guadalajara)

En caso de fallecimiento de la mascota se deberá notificar a "EL PRESTADOR" para que con su red de proveedores coordine el servicio funerario hasta tope cobertura en CDMX y ZM, MTY Y GDL, el servicio funerario incluye:

- a) Cremación individual
- b) Urna.
- c) Recuperación de cenizas en máximo 24 hrs a 48 hrs.
- d) Certificado de cremación.
- e) Servicio programado lunes a domingo de 8:00 a 19:00 horas. Solo aplica para perros y gatos.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y**

**está limitado a 1 (uno) evento, por un máximo de \$1,500.00 (mil doscientos) pesos por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.**

Exclusiones:

- a) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y PROFEPA.
- c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- d) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

### **15. Consulta Veterinaria.** **(CDMX, MTY Y GDL)**

Consulta médica veterinaria en consultorio, servicios con previa cita, en las principales ciudades de Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara y hasta donde la infraestructura médica de la localidad lo permita. Solo aplica para perros y gatos.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 evento al año, con límite de hasta \$1,500.00 en un único evento.**

Exclusiones:

Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo la atención requerida.

### **16. Asistencia Dental.**

Consulta + Limpieza Dental (Superficial).

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y se brindará sin costo para el usuario y 1 evento al año**

Exclusiones:

- a) No se cubren blanqueamientos ya que estos procedimientos son estéticos
- b) No se podrá emitir sin listados de asegurados.

### **17. Beneficios.**

#### **17.1. Red de descuentos de vida y estilo.**

El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones a través de la plataforma viveplus.com, durante la vigencia de su contratación.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y se brindará sin límite de eventos, con costos preferenciales para el usuario, durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.



- b) "EL PRESTADOR" no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- c) "EL PRESTADOR" no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).

## **17.2. Cine 2X1**

El Usuario tendrá el beneficio de: 1 acceso de 2x1 al mes, de lunes a viernes en sucursales Cinépolis de acuerdo con la siguiente mecánica:

- ☑ El Usuario deberá comunicarse para solicitar dicho beneficio, se valida y posteriormente se le enviará vía correo electrónico un folio que contenga los datos de la promoción, así como su vigencia a mes calendario y términos y condiciones. Dicho beneficio podrá ser utilizado de lunes a domingo.
- ☑ Posteriormente, el Usuario deberá presentar el folio en la taquilla de cualquier sucursal Cinépolis vip antes de realizar la compra de su boleto.
- ☑ Características especiales y requisitos adicionales del beneficio:
  - a) El folio electrónico es válido por una entrada únicamente en conjuntos Cinépolis de la república mexicana.
  - b) El Usuario podrá solicitar únicamente un código por mes; mismo que será válido para una sola vez.
  - c) El folio debe presentarse o mencionarse completo en la taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 (un) evento al mes, durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) No aplica en funciones en formato cinépolis® tradicional, 3d, 4dx®, macro xe®, cinépolis imax®, sala junior®, cinema park® y xtreme cinemas®.
- b) No aplica con otras promociones.
- c) No aplica en días de descanso obligatorio señalados en la ley federal del trabajo.
- d) No aplica en premieres, funciones especiales, contenido alternativo y días de estreno.
- e) No aplica en reservaciones por cineticket® o venta avanzada.
- f) Sujeto a disponibilidad o cupo de la película. Por seguridad de los clientes y de la empresa, cinépolis® se reserva el derecho de admisión.

## **B) PROGRAMA XNOSOTRAS MOBILE:**

VIGENCIA DEL PROGRAMA:

El programa tiene una vigencia de un año, siempre que no haya omisiones de pago. Sin perjuicio de lo anterior, los servicios tendrán un periodo de espera de 60 (sesenta) días (con excepción de las Asistencias Telefónicas y virtuales) y en caso de presentarse alguna interrupción de pago para la continuidad del programa, los tiempos de espera establecidos deberán cubrirse de nueva cuenta al regularizar el pago del servicio de telefonía móvil. Por lo anterior, para evitar un nuevo período de espera, resultará esencial mantenerse al corriente en el pago de su línea telefónica.

COBERTURA:

Este servicio será prestado a Nivel Nacional, cubriendo a los usuarios titulares activos.

## SERVICIOS:

### **1. Ambulancia terrestre.**

Si el Usuario sufre un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de “EL PRESTADOR” recomiende su hospitalización, “EL PRESTADOR” organizará y cubrirá el costo del traslado del Usuario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre, en las principales ciudades y donde la infraestructura médica lo permita, la recepción hospitalaria es responsabilidad del usuario, solo aplican traslados locales.

#### Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 (un) evento al año sin costo para el usuario durante la vigencia del programa.**

#### Exclusiones:

- a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- b) Autolesiones, suicidio o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
- c) Enfermedades mentales.
- d) Traslados programados ni segundos servicios.
- e) No se cubren tiempos de espera

### **2. Consulta médica online.**

El equipo médico de “EL PRESTADOR” proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera de manera ilimitada las 24 (veinticuatro) horas del día, mediante un médico general titulado a través de videoconferencia. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

#### Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.**

#### Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de “EL PRESTADOR” no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

### **3. Check Up's.**

1. Check Up de Química Sanguínea de 6 elementos y Examen General de Orina, Factor RH, Biometría Hemática, un evento al año, sin costo para el titular.

2. Check Up de Grupo Sanguíneo y Factor RH, un evento al año, sin costo para el titular.
3. Mastografía, un evento al año, sin costo para el titular, (para mayores de 40 años).
4. Papanicolau, un evento al año, sin costo para el titular.

Es necesario que el usuario agende su cita directamente con el laboratorio, aplica en ciudades principales de la República Mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 (un) evento de cada uno, sin costo para el usuario, 1 (un) año.**

Exclusiones:

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

#### **4. Médico a Domicilio.**

Cuando el Usuario no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un médico general sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un médico a domicilio sujeto a valoración médica y disponibilidad de la red médica de "EL PRESTADOR" en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. En los demás lugares, "EL PRESTADOR" hará lo posible por ayudar al Usuario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

Limitaciones:

**Este servicio está limitado a 1 (un) evento al año con costo preferencial para el usuario, durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado o bien incurra en falsedad de información.
- b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
- d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- e) Cuando el médico de "EL PRESTADOR" determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en domicilio.
- f) El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos, vacunas o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc).
- g) No incluye envío de médicos especialistas a domicilio.
- h) No se transcriben recetas, ni se extienden certificados médicos.

#### **5. Consulta médica general en consultorio.**

"EL PRESTADOR" gestionará una cita para consulta de médico general de la red en consultorio. Aplica en ciudades principales de la República Mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

**Este servicio está limitado a 1 (un) evento al año con costo preferencial para el usuario, durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- c) Cuando el médico de "EL PRESTADOR" determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato para atender en consultorio.
- d) Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
- e) Cuando el usuario haga uso de palabras altisonantes
- f) El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc).
- g) No se extienden certificados médicos.

## **6. Referencias Médicas con Red de descuentos.**

"EL PRESTADOR" proporcionará al Usuario, referencias de médicos: General, ginecología, pediatra, internista, oftalmología, traumatología y otorrino, clínicas, todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario por lo que "EL PRESTADOR" no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas.

Descuento en hospitalización. Únicamente la habitación, no incluye procedimientos ni medicamentos.

Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de "EL PRESTADOR" en las principales ciudades y localidades de la república mexicana, la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin límite de eventos, con costos preferenciales para el usuario durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

"EL PRESTADOR" no puede garantizar al Usuario prestarle el servicio que requiere en alguna de las siguientes situaciones:

- a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- b) No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible.
- c) No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- d) "EL PRESTADOR" no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- e) "EL PRESTADOR" no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
- f) "EL PRESTADOR" no está obligado a saber información de calles o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.

## **7. Nutriólogo Online.**

El equipo médico de "EL PRESTADOR", proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 a 18:00 horas, con previa programación, de lunes a sábados, por

medio de videollamada. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:

- ☑ Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- ☑ Diseño de dietas y rutinas de ejercicio básicas (no de gimnasio).
- ☑ Asesoría de suplementos nutricionales según sus necesidades.
- ☑ Orientación en caso de desórdenes alimenticios.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa, las sesiones tendrán una duración máxima de 20 (veinte) minutos.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de “EL PRESTADOR” no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

### **8. Psicólogo online.**

El equipo médico de “EL PRESTADOR”, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares. Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo para el usuario y sin límite de eventos durante la vigencia del programa, las sesiones tendrán una duración máxima de 20 (veinte) minutos.**

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
  - b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
  - c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
  - d) El equipo médico de “EL PRESTADOR” no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.
- d) Cuando el usuario no acepte la grabación de voz.

### **9. Asistencia Funeraria.**

En caso de fallecimiento del Usuario por accidente o enfermedad, “EL PRESTADOR” coordinará a través de su red de proveedores los siguientes servicios:

Servicio funerario básico:

- ☑ Traslado a la agencia funeraria.
- ☑ Estética del cuerpo, embalsamamiento.
- ☑ Ataúd Metálico
- ☑ Sala de velación por 24 horas o instalación de capilla en domicilio.
- ☑ Carroza fúnebre.
- ☑ Cremación.
- ☑ Urna para cenizas.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa por un monto máximo de \$20,000.00 (veinte mil) MXN. Rango de edad de 18 a 65 años, con un período de espera de 60 días en caso de enfermedad o muerte natural.**

Exclusiones:

- a) El servicio de autobús está sujeto a disponibilidad (no aplica rescate ni reembolso)
- b) También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
  1. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
  2. Autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
  3. La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
  4. Suicidio, accidente, homicidio, enfermedad, muerte natural.
- c) Servicio sujeto a los términos y condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad, excedentes y/o servicios adicionales deberán ser cubierto por los familiares.
- d) Cuando el titular y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente el servicio.
- e) No se cubren traslados fuera de la localidad.
- f) No incluye nichos ni fosa no aplica rescate ni reembolso.

### **10. Asistencia legal telefónica.**

“EL PRESTADOR” pondrá a disposición del Usuario su red de abogados consultores las 24 horas del día, los 365 días del año para consultas telefónicas sobre cualquier rama del derecho, excepto Mercantil, Fiscal y Laboral, Agrario e Internacional. La duración de la asesoría es de 20 a 30 minutos máximo.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo para el usuario y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- b) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- c) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.
- d) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.

e) También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

f) Quedan excluidas La asistencia telefónica Legal Mercantil, Fiscal y Laboral, Agrario e Internacional.

## **11. Asistencia Dental.**

☑ Consulta Revisión y Diagnóstico Dental: En esta consulta gratuita el dentista realizará una revisión de dientes y encías del cliente y le informará cuál es su diagnóstico. 1 evento al año sin costo.

☑ Limpieza Oral Preventiva (Profilaxis superficial): El dentista le realizará un pulido de dientes con pastas abrasivas y cepillos giratorios y/o copas de hule, esta limpieza oral preventiva no se podrá realizar si presenta sarro visible por encima y/o por debajo de la línea de las encías, gingivitis o enfermedades periodontales. (Véase exclusiones)

El tiempo Promedio de un pulido de dientes puede ser de 10 a 20 minutos dependiendo del estado de salud bucal de cada persona. 1 evento al año sin costo.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y se brindará sin costo para el usuario y 1 evento al año**

Exclusiones:

No se cubren blanqueamientos ya que estos procedimientos son estéticos

No se podrá emitir sin listados de asegurados.

## **12. Beneficios.**

### **12.1. Red de descuentos de vida y estilo.**

El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones a través de la plataforma viveplus.com, durante la vigencia de su contratación.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin límite de eventos, con costos preferenciales para el usuario, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.

b) "EL PRESTADOR" no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.

c) "EL PRESTADOR" no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).

### **12.2. Cine 2X1**

El Usuario tendrá el beneficio de: 1 acceso de 2x1 al mes, de lunes a viernes en sucursales Cinépolis de acuerdo con la siguiente mecánica:

☑ El Usuario deberá comunicarse para solicitar dicho beneficio, se valida y posteriormente se le enviará vía correo electrónico un folio que contenga los datos de la promoción, así como su vigencia a mes calendario y términos y condiciones. Dicho beneficio podrá ser utilizado de lunes a domingo.

☑ Posteriormente, el Usuario deberá presentar el folio en la taquilla de cualquier sucursal Cinépolis antes de realizar la compra de su boleto.

☑ Características especiales y requisitos adicionales del beneficio:

a) El folio electrónico es válido por una entrada únicamente en conjuntos Cinépolis de la república mexicana.

b) El Usuario podrá solicitar únicamente un código por mes; mismo que será válido para una sola vez.

c) El folio debe presentarse o mencionarse completo en la taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.

Limitaciones:

**Este servicio está limitado a 1 (un) evento al mes, durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

a) No aplica en funciones en formato cinépolis® tradicional, 3d, 4dx®, macro xe®, cinépolis imax®, sala junior®, cinema park® y xtreme cinemas®.

b) No aplica con otras promociones.

c) No aplica en días de descanso obligatorio señalados en la ley federal del trabajo.

d) No aplica en premieres, funciones especiales, contenido alternativo y días de estreno.

e) No aplica en reservaciones por cineticket® o venta avanzada.

f) Sujeto a disponibilidad o cupo de la película. Por seguridad de los clientes y de la empresa, cinépolis® se reserva el derecho de admisión.

### **13. Consulta veterinaria telefónica.**

En caso de que el Usuario lo requiera, los médicos veterinarios de "EL PRESTADOR" darán orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la mascota sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno (Solo aplica para perros y gatos).

Horario de atención de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a viernes.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo para el usuario y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.

b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.

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

### **14. Ayuda a localizar Mascotas Extraviadas.**

En caso de que la Mascota se haya extraviado, se asistirá vía telefónica al usuarios sobre las actividades necesarias para el rastreo de esta como orientación sobre la impresión y reparto de



carteles en tamaño carta 2 km a la redonda y la publicación en internet de la foto del animal perdido.

\* NOTA: Es importante que la notificación del extravío de la mascota se haga dentro de las primeras 24 horas para aumentar las probabilidades de localización.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin límite de eventos y los cargos generados correrán a cargo del titular durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.

### **15. Referencias Médicas Veterinaria.**

Se darán referencias de albergues, clínicas veterinarias y estéticas, tienda de accesorios. A petición del Usuario "EL PRESTADOR" coordinara citas con médicos veterinarios en las principales ciudades como: Monterrey, Guadalajara, Ciudad de México, Puebla y zona metropolitana. Los cargos generados serán a cuenta del titular del programa, solo aplica para perros y gatos.

Limitaciones:

**Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.**

Exclusiones:

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

### **16. Servicio funerario veterinario.**

(Ciudad de México, Zona Metropolitana, Monterrey Y Guadalajara)

En caso de fallecimiento de la mascota se deberá notificar a "EL PRESTADOR" para que con su red de proveedores coordine el servicio funerario hasta tope cobertura en CDMX y ZM, MTY Y GDL, el servicio funerario incluye:

- f) Cremación individual
- g) Urna.
- h) Recuperación de cenizas en máximo 24 hrs a 48 hrs.
- i) Certificado de cremación.
- j) Servicio programado lunes a domingo de 8:00 a 19:00 horas. Solo aplica para perros y gatos.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 (uno) evento, por un máximo de \$1,500.00 (mil doscientos) pesos por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.**

Exclusiones:

e) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.

f) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y PROFEPA.

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

h) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

## **17. Consulta Veterinaria.**

### **(CDMX, MTY Y GDL)**

Consulta médica veterinaria en consultorio, servicios con previa cita, en las principales ciudades de Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara y hasta donde la infraestructura médica de la localidad lo permita. Solo aplica para perros y gatos.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 1 evento al año, con límite de hasta \$1,500.00 en un único evento.**

Exclusiones:

Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo la atención requerida.

## **18. Asistencia Hogar.**

### **18.1. Cerrajería Casa**

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras convencionales dañadas por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble y que atenten contra la seguridad del hogar.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 2 eventos al año, en combinación de cualquier servicio de hogar, hasta \$500 por evento.**

Exclusiones:

a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.

b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.

c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.

d) No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.

e) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.

f) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.

g) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.

h) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

i) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

### **18.2. Electricidad.**

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble.

Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 2 eventos al año, en combinación de cualquier servicio de hogar, hasta \$500 por evento.**

Exclusiones:

- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
- c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- e) No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
- f) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- g) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- h) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- i) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- j) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- k) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- l) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, seguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

### **18.3. Plomería.**

Se repararán las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia (casa o departamento, para uso habitacional), del usuario. La reparación de fugas de gas, únicamente se hará cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los inmuebles, como estufas, calentadores, aire acondicionado o secadoras.

Limitaciones:

**Este servicios tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y está limitado a 2 eventos al año, en combinación de cualquier servicio de hogar, hasta \$500 por**

## **evento.**

### Exclusiones:

- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
- c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- e) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- f) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- g) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- h) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- i) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- j) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- k) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- l) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- m) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

## **18.4. Vidriería.**

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que atenten contra la seguridad de su hogar.

### Limitaciones:

**Este servicio tiene un periodo de espera de 60 días a partir de la fecha de alta en el programa y esta limitado a 2 eventos al año, en combinación de cualquier servicio de hogar, hasta \$500 por evento.**

### Exclusiones:

- a) No incluye vidrios especiales, vitrales ni domos.
- b) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- c) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
- d) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- e) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- f) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión,

guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.

g) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.

h) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.

i) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.

j) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

k) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

## SEGUNDA. OBLIGACIONES DEL “USUARIO”.

### 1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el “USUARIO” deberá llamar al (55) 5322 2472 para el programa “LGBT PLUS” y (55) 5322 2471 para el programa “XNOSOTRAS MOBILE” facilitando los datos siguientes:

a) Número telefónico

b) Nombre del titular

c) Cualquier dato requerido para poder coordinar el servicio solicitado

### 2. IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A EL PRESTADOR

Los servicios a que se refiere este Anexo, configuran la única obligación de “EL PRESTADOR” de organizar y cubrir los costos directamente, y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del “USUARIO” para solicitarlos en los términos de este Anexo, dicho “USUARIO” podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto, “EL PRESTADOR”, podrá restituir al “USUARIO” las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trate de hospitalización y/o ambulancia terrestre por emergencia, en ningún otro supuesto habrá lugar a dicha restitución.

a) En caso de peligro de la vida.

En situación de peligro de muerte, el “USUARIO” o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente o Enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con EL PRESTADOR para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, EL PRESTADOR considerará al USUARIO como responsable de los costos y gastos ocurridos.

## TERCERA. EXCLUSIONES.

Formato elaborado y autorizado por Jurídico Corporativo. CCT/mam/2021.

1. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones

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

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

4. Cuando el “USUARIO” no se identifique como tal.

5. Cuando el "USUARIO" incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

6. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

a) Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

b) Autolesiones o participación del BENEFICIARIO y/o beneficiario en actos delictivos intencionales.

c) La participación del "USUARIO" y/o beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).

d) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio

e) Enfermedades mentales o alienación; Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares; Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.

f) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslado de órganos de cualquier tipo.

g) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.

h) Hechos de la naturaleza tales como (pero no limitativos) a inundación, huracán y terremoto.