



CONDICIONES GENERALES DE LAS MEMBRESÍAS

A) Hogar y Familia	Pág. 1
B) Conductor	Pág. 4
C) Integral	Pág. 7
D) Blue Benefits	Pág. 12
E) Mimedí	Pág. 15



A) MEMBRESÍA HOGAR Y FAMILIA

1. ASISTENCIA MÉDICA

1.1. Traslado Médico Terrestre.

Si el beneficiario sufre un accidente 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 beneficiario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.

Limitado a un evento sin costo para el beneficiario, servicios adicionales se brindarán con costo preferencial.

1.2. EXCLUSIONES:

- ✓ Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- ✓ Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- ✓ Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- ✓ Ambulancias programadas.

2. ASISTENCIA HOGAR

Características de los servicios de asistencia hogar de emergencia:

- a) Los servicios se proporcionaran las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año al beneficiario titular.
- b) En condiciones normales, el especialista llegará al lugar de residencia permanente del Beneficiario titular, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.
- c) Todos los trabajos estarán garantizados por un término de 90 (noventa) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de los trabajos.
- d) En todos los servicios, "EL PRESTADOR" cubrirá hasta un máximo de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento, incluyendo los costos de mano de obra y materiales sin cargo para el Beneficiario titular, limitado a 3 eventos al año en combinación, en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.
- e) Si el costo del servicio excediera el máximo establecido a cargo de "EL PRESTADOR", previo presupuesto o cotización del especialista firmado por éste y el beneficiario titular, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el beneficiario titular.

2.1. Servicios de emergencia de asistencia hogar.

Los servicios de asistencia hogar a que se refiere el presente punto, sólo se proporcionarán en las especialidades descritas a continuación y que se deriven de una situación de emergencia que por accidente o de manera fortuita pueda causar un daño al inmueble identificado como el domicilio permanente del beneficiario titular (casa o departamento para uso habitacional), impidiendo el uso normal o adecuado de un servicio o ponga en peligro la seguridad del inmueble y a sus habitantes.

"EL PRESTADOR" enviará, al domicilio del beneficiario, un especialista de servicios que se encargara de atender las siguientes eventualidades:

2.1.1. Servicios en instalaciones eléctricas.

- a) Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa, departamento, para uso habitacional) y que corresponda al domicilio permanente del beneficiario.
- b) Reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakes) o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble (casa, departamento, para uso habitacional.) y que corresponda al domicilio permanente del beneficiario.

No incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastras).

2.1.2. Cerrajería.

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa, departamento, para uso habitacional) y que atenten contra la seguridad del hogar.

2.1.3. Servicios De Plomería.

Se consideran dentro de estos servicios las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble (casa, departamento, para uso habitacional.) del beneficiario.

2.1.4. Vidriería.

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que pongan en riesgo la seguridad y/o el patrimonio del beneficiario (casa, departamento, para uso habitacional).

2.2. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS:

- ✓ Cualquier daño preexistente.
- ✓ Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al del beneficiario.
- ✓ Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- ✓ La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- ✓ No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
- ✓ No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- ✓ Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- ✓ Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- ✓ No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- ✓ Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- ✓ Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- ✓ Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- ✓ Cualquier reparación o gasto que el beneficiario titular contrate directamente con terceros.
- ✓ Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del beneficiario titular o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- ✓ Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- ✓ 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 beneficiario titular.

3. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

3.1. Asistencia Psicotelefónica.

En caso de que el beneficiario lo requiera, los psicólogos especialistas del proveedor ofrecerán asesoramiento, consultas y orientación a distancia a problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares.

La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno. La duración de la llamada tendrá un tiempo máximo de 20 minutos por sesión, sin límite de eventos.

3.2. EXCLUSIONES:

- ✓ Quedan excluidos los traslados en ambulancia en caso de enfermedades mentales o pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.

4. ASISTENCIA NUTRICIONAL

4.1. Asistencia Nutricional Telefónica.

En caso de que el beneficiario lo requiera, los Nutriólogos de "EL PRESTADOR" darán de forma ilimitada los 365 días del año de 8 de la mañana a 8 de la noche orientación del siguiente tipo:

1. Suplementos – se brindará la asesoría que el beneficiario requiera sobre distintos tipos de suplementos nutricionales según sus necesidades.
2. Orientación en caso de desórdenes alimenticios – el personal calificado de “EL PRESTADOR” dará la información u orientación que requiera el beneficiario sobre síntomas, tratamientos y clínicas especializadas en el tratamiento de este tipo de padecimientos.
3. Además de: tips de hábitos saludables, recetas, dietas, salud emocional, rutinas de ejercicio y lunch saludable.

4.2. EXCLUSIONES:

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

5. ASISTENCIA LEGAL

5.1. Asistencia legal por robo.

En caso de que el beneficiario sea víctima de un asalto, “EL PRESTADOR” garantizará la presencia de por lo menos uno de sus abogados que le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva, de acuerdo al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de la denuncia correspondiente.

Limitado a un evento sin costo para el beneficiario.

5.2. EXCLUSIONES:

- ✓ El pago de copias derivadas de la denuncia es con costo para el beneficiario.

6. ASISTENCIA EDUCATIVA

6.1. Asistencia educativa telefónica.

En caso de que el beneficiario lo requiera, los coordinadores telefónicos de “EL PRESTADOR” darán orientación para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en nivel primaria y secundaria, en un horario de 10 a 18 horas de lunes a viernes, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación en la web, etc. No es necesaria la presencia del titular.

6.2. EXCLUSIONES:

- ✓ “EL PRESTADOR” no se hace responsable por el uso indebido de la información enviada y protegida por la Ley Federal del Derecho del Autor. Es importante aclararle al beneficiario que no le haremos la tarea al estudiante y que es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar la asistencia.
- ✓ Los coordinadores de “EL PRESTADOR” representan únicamente un apoyo para el estudiante, de ninguna manera se harán responsables por el desempeño académico de este.
- ✓ Sujetos a disponibilidad, “EL PRESTADOR” no se hace responsable de situaciones ajenas a la coordinación ni el uso del material compartido al beneficiario. Cuando el beneficiario, su representante o sus familiares, no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

B) MEMBRESÍA CONDUCTOR

1. ASISTENCIA MÉDICA

1.1. Traslado Médico Terrestre.

Si el beneficiario sufre un accidente 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 beneficiario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.

Limitado a un evento sin costo para el beneficiario, servicios adicionales se brindarán con costo preferencial.

1.2. EXCLUSIONES:

- ✓ Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- ✓ Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- ✓ Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- ✓ Ambulancias programadas.

2. ASISTENCIA VIAL

2.1. Envío de Grúa.

En caso de que el vehículo conducido por el beneficiario no pudiera circular a causa de una avería, "EL PRESTADOR" se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo o lugar que éste designe, desde cualquier lugar en que se encuentre, dentro del territorio de la República Mexicana.

2.2. Auxilio vial básico.

En caso de averías menores, "EL PRESTADOR" enviará un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta, paso de corriente, cerrajería de auto y suministro de gasolina (en este último se cobrará al beneficiario el precio de los litros de gasolina utilizados, máximo 5 litros de gasolina).

Límite máximo 1,500.00 (Mil Quinientos PESOS 00/100 M.N.) por evento, limitado a 3 eventos al año en combinación.

2.3. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS:

- ✓ Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante.
- ✓ Vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.
- ✓ Este servicio no incluye el pago de casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.
- ✓ El beneficiario deberá estar presente en todo momento mientras se realiza el arrastre y/o asistencia.
- ✓ El costo de los litros de la gasolina serán cubiertos por el beneficiario.

3. ASISTENCIA EN VIAJES

3.1. ConciERGE nacional.

- a) Información relacionada con: Horarios de museos en las principales ciudades del mundo, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de los Estados Unidos de América.

Servicio inmediato de referencias de: médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

- b) Pérdida de documentos. En caso de robo o extravío de documentos oficiales "EL PRESTADOR", proporcionará al beneficiario vía telefónica, asesoría sobre los requisitos que deberá de cumplir el mismo para iniciar y/o realizar las denuncias correspondientes ante las autoridades federales y/o entidades federales que para el efecto correspondan y/o en su caso los documentos y requisitos generales para su reposición.

- c) Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como: aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros y hoteles en las principales ciudades del mundo (Sujeto a disponibilidad).

Reservaciones en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo. (Sujeto a disponibilidad)
Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales, enseres varios y renta de autos toda vez que existan las condiciones materiales necesarias.

- d) En caso de que el beneficiario se encuentre fuera del territorio nacional, "EL PRESTADOR" le proporcionará los domicilios de la Embajadas, Consulados y/u Oficinas representativas del Gobierno Mexicano en la Ciudad o país en el que se encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida.

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

3.2. Pago de hotel por convalecencia.

"EL PRESTADOR" gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el beneficiario, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de "EL PRESTADOR".

Este beneficio está limitado 1 evento y \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) por noche con un máximo de 5 (cinco) noches.

3.3. Traslado de un familiar por convalecencia.

En caso de prolongación de la estancia del beneficiario por convalecencia y que ésta se prevea de una duración superior a cinco días naturales, se pondrá a disposición de una persona designada por el beneficiario, su traslado en autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte de clase económica con origen en la ciudad de residencia permanente del beneficiario, a fin de acudir a su lado.

Límite 1 evento.

3.4. Pago de hotel a familiar por convalecencia.

En caso de prolongación de la estancia del beneficiario por convalecencia y que esta se prevea de una duración superior a cinco días, se gestionarán los gastos de hospedaje de la persona designada por el beneficiario.

Este beneficio está limitado a un evento por año y \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) por noche con un máximo de 5 (cinco) noches.

3.5. Referencias previas a un viaje nacional.

"EL PRESTADOR" proporcionará al beneficiario, información con relación a los principales destinos turísticos: Horarios y reservaciones en los más exclusivos museos de las principales ciudades, eventos deportivos y espectáculos, así como información del estado del tiempo, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

Sin límite de eventos.

3.6. Traslado en caso de fallecimiento.

En caso de fallecimiento del beneficiario, "EL PRESTADOR" realizará todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal), organizará y cubrirá los costos por concepto de traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el lugar de la residencia permanente del beneficiario.

Hasta por \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.).

4. ASISTENCIA POR ROBO O AVERIA

Estos servicios se otorgarán una vez que el beneficiario se encuentre a más de 80 Km. de distancia de su residencia permanente.

4.1. Pago de hotel por robo o avería.

A solicitud del beneficiario, "EL PRESTADOR" organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el beneficiario, en caso de que la reparación del automóvil no pueda ser efectuada durante las primeras ocho horas de su inmovilización, según criterio del responsable del taller elegido.

Este beneficio está limitado a un evento por año y \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) por noche con un máximo de 5 (cinco) noches.

4.2. Renta de auto por robo o avería.

A solicitud del beneficiario y cuando la reparación del vehículo tarde más de 36 horas y siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo, el beneficiario podrá optar por el alquiler de

otro vehículo de características similares al del que se trate, "EL PRESTADOR" organizará y cubrirá el costo de la renta del auto hasta por un monto de \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) limitado a un evento por año.

4.3. Traslado por robo o avería.

En caso de robo o avería del automóvil y a solicitud del beneficiario, "EL PRESTADOR" gestionará y cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el beneficiario y/o sus familiares, para la continuación de su viaje, por un monto máximo de \$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.) y limitado a un evento por año.

El beneficiario podrá optar solo por uno de los 3 servicios arriba descritos.

C) MEMBRESÍA INTEGRAL (HOGAR Y FAMILIA CON CONDUCTOR. Consultar condiciones de Mimedí Familiar)

1. ASISTENCIA MÉDICA

1.1. Traslado Médico Terrestre.

Si el beneficiario sufre un accidente 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 beneficiario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.

Limitado a un evento sin costo para el beneficiario, servicios adicionales se brindarán con costo preferencial.

1.2. EXCLUSIONES:

- ✓ Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- ✓ Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- ✓ Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- ✓ Ambulancias programadas.

2. ASISTENCIA HOGAR

Características de los servicios de asistencia hogar de emergencia:

- a) Los servicios se proporcionaran las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año al beneficiario titular.
- b) En condiciones normales, el especialista llegará al lugar de residencia permanente del Beneficiario titular, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.
- c) Todos los trabajos estarán garantizados por un término de 90 (noventa) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de los trabajos.
- d) En todos los servicios, "EL PRESTADOR" cubrirá hasta un máximo de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento, incluyendo los costos de mano de obra y materiales sin cargo para el Beneficiario titular, limitado a 3 eventos al año en combinación, en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.
- e) Si el costo del servicio excediera el máximo establecido a cargo de "EL PRESTADOR", previo presupuesto o cotización del especialista firmado por éste y el beneficiario titular, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el beneficiario titular.

2.1. Servicios de emergencia de asistencia hogar.

Los servicios de asistencia hogar a que se refiere el presente punto, sólo se proporcionarán en las especialidades descritas a continuación y que se deriven de una situación de emergencia que por accidente o de manera fortuita pueda causar un daño al inmueble identificado como el domicilio permanente del beneficiario titular (casa o departamento para uso habitacional), impidiendo el uso normal o adecuado de un servicio o ponga en peligro la seguridad del inmueble y a sus habitantes.

"EL PRESTADOR" enviará, al domicilio del beneficiario, un especialista de servicios que se encargara de atender las siguientes eventualidades:

2.2. Servicios en instalaciones eléctricas.

- a) Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa, departamento, para uso habitacional) y que corresponda al domicilio permanente del beneficiario.
- b) Reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakers) o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble (casa, departamento, para uso habitacional.) y que corresponda al domicilio permanente del beneficiario.

No incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastras).

2.3. Cerrajería.

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa, departamento, para uso habitacional) y que atenten contra la seguridad del hogar.

2.4. Servicios De Plomería.

Se consideran dentro de estos servicios las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble (casa, departamento, para uso habitacional.) del beneficiario.

2.5. Vidriería.

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que pongan en riesgo la seguridad y/o el patrimonio del beneficiario (casa, departamento, para uso habitacional).

2.6. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS:

- ✓ Cualquier daño preexistente.
- ✓ Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al del beneficiario.
- ✓ Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- ✓ La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- ✓ No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
- ✓ No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- ✓ Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- ✓ Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- ✓ No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- ✓ Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- ✓ Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- ✓ Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- ✓ Cualquier reparación o gasto que el beneficiario titular contrate directamente con terceros.
- ✓ Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del beneficiario titular o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- ✓ Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- ✓ 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 beneficiario titular.

3. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

3.1. Asistencia Psicotelefónica.

En caso de que el beneficiario lo requiera, los psicólogos especialistas del proveedor ofrecerán asesoramiento, consultas y orientación a distancia a problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares.

La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno. La duración de la llamada tendrá un tiempo máximo de 20 minutos por sesión, sin límite de eventos.

EXCLUSIONES:

- ✓ Quedan excluidos los traslados en ambulancia en caso de enfermedades mentales o pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.

4. ASISTENCIA NUTRICIONAL

4.1. Asistencia Nutricional Telefónica.

En caso de que el beneficiario lo requiera, los Nutriólogos de "EL PRESTADOR" darán de forma ilimitada los 365 días del año de 8 de la mañana a 8 de la noche orientación del siguiente tipo:

1. Suplementos – se brindará la asesoría que el beneficiario requiera sobre distintos tipos de suplementos nutricionales según sus necesidades.
2. Orientación en caso de desórdenes alimenticios – el personal calificado de “EL PRESTADOR” dará la información u orientación que requiera el beneficiario sobre síntomas, tratamientos y clínicas especializadas en el tratamiento de este tipo de padecimientos.
3. Además de: tips de hábitos saludables, recetas, dietas, salud emocional, rutinas de ejercicio y lunch saludable.

EXCLUSIONES:

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

5. ASISTENCIA LEGAL

5.1. Asistencia legal por robo.

En caso de que el beneficiario sea víctima de un asalto, “EL PRESTADOR” garantizará la presencia de por lo menos uno de sus abogados que le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva, de acuerdo al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de la denuncia correspondiente.

Limitado a un evento sin costo para el beneficiario.

5.2. EXCLUSIONES:

- ✓ El pago de copias derivadas de la denuncia es con costo para el beneficiario.

6. ASISTENCIA EDUCATIVA

6.1. Asistencia educativa telefónica.

En caso de que el beneficiario lo requiera, los coordinadores telefónicos de “EL PRESTADOR” darán orientación para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en nivel primaria y secundaria, en un horario de 10 a 18 horas de lunes a viernes, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación en la web, etc. No es necesaria la presencia del titular.

6.2. EXCLUSIONES:

- ✓ “EL PRESTADOR” no se hace responsable por el uso indebido de la información enviada y protegida por la Ley Federal del Derecho del Autor. Es importante aclararle al beneficiario que no le haremos la tarea al estudiante y que es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar la asistencia.
- ✓ Los coordinadores de “EL PRESTADOR” representan únicamente un apoyo para el estudiante, de ninguna manera se harán responsables por el desempeño académico de este.
- ✓ Sujetos a disponibilidad, “EL PRESTADOR” no se hace responsable de situaciones ajenas a la coordinación ni el uso del material compartido al beneficiario. Cuando el beneficiario, su representante o sus familiares, no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

7. ASISTENCIA VIAL

7.1. Envío de Grúa.

En caso de que el vehículo conducido por el beneficiario no pudiera circular a causa de una avería, “EL PRESTADOR” se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo o lugar que éste designe, desde cualquier lugar en que se encuentre, dentro del territorio de la República Mexicana.

7.2. Auxilio vial básico.

En caso de averías menores, “EL PRESTADOR” enviará un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta, paso de corriente, cerrajería de auto y suministro de gasolina (en este último se cobrará al beneficiario el precio de los litros de gasolina utilizados, máximo 5 litros de gasolina).

Límite máximo 1,500.00 (Mil Quinientos PESOS 00/100 M.N.) por evento, limitado a 3 eventos al año en combinación.

7.3. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS:

- ✓ Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante.
- ✓ Vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.

- ✓ Este servicio no incluye el pago de casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.
- ✓ El beneficiario deberá estar presente en todo momento mientras se realiza el arrastre y/o asistencia.
- ✓ El costo de los litros de la gasolina serán cubiertos por el beneficiario.

8. ASISTENCIA EN VIAJES

8.1. ConciERGE NACIONAL.

- a) Información relacionada con: Horarios de museos en las principales ciudades del mundo, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de los Estados Unidos de América.

Servicio inmediato de referencias de: médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

- b) Pérdida de documentos. En caso de robo o extravío de documentos oficiales "EL PRESTADOR", proporcionará al beneficiario vía telefónica, asesoría sobre los requisitos que deberá de cumplir el mismo para iniciar y/o realizar las denuncias correspondientes ante las autoridades federales y/o entidades federales que para el efecto correspondan y/o en su caso los documentos y requisitos generales para su reposición.

- c) Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como: aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros y hoteles en las principales ciudades del mundo (Sujeto a disponibilidad).

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

Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales, enseres varios y renta de autos toda vez que existan las condiciones materiales necesarias.

- d) En caso de que el beneficiario se encuentre fuera del territorio nacional, "EL PRESTADOR" le proporcionará los domicilios de la Embajadas, Consulados y/u Oficinas representativas del Gobierno Mexicano en la Ciudad o país en el que se encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida.

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

8.2. Pago de hotel por convalecencia.

"EL PRESTADOR" gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el beneficiario, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de "EL PRESTADOR".

Este beneficio está limitado 1 evento y \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) por noche con un máximo de 5 (cinco) noches.

8.3. Traslado de un familiar por convalecencia.

En caso de prolongación de la estancia del beneficiario por convalecencia y que ésta se prevea de una duración superior a cinco días naturales, se pondrá a disposición de una persona designada por el beneficiario, su traslado en autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte de clase económica con origen en la ciudad de residencia permanente del beneficiario, a fin de acudir a su lado.

Límite 1 evento.

8.4. Pago de hotel a familiar por convalecencia.

En caso de prolongación de la estancia del beneficiario por convalecencia y que esta se prevea de una duración superior a cinco días, se gestionarán los gastos de hospedaje de la persona designada por el beneficiario.

Este beneficio está limitado a un evento por año y \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) por noche con un máximo de 5 (cinco) noches.

8.5. Referencias previas a un viaje nacional.

"EL PRESTADOR" proporcionará al beneficiario, información con relación a los principales destinos turísticos: Horarios y reservaciones en los más exclusivos museos de las principales ciudades, eventos deportivos y espectáculos, así como

información del estado del tiempo, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

Sin límite de eventos.

8.6. Traslado en caso de fallecimiento.

En caso de fallecimiento del beneficiario, "EL PRESTADOR" realizará todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal), organizará y cubrirá los costos por concepto de traslado del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el lugar de la residencia permanente del beneficiario.

Hasta por \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.).

9. ASISTENCIA POR ROBO O AVERIA

Estos servicios se otorgarán una vez que el beneficiario se encuentre a más de 80 Km. de distancia de su residencia permanente.

9.1. Pago de hotel por robo o avería.

A solicitud del beneficiario, "EL PRESTADOR" organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, en caso de que la reparación del automóvil no pueda ser efectuada durante las primeras ocho horas de su inmovilización, según criterio del responsable del taller elegido.

Este beneficio está limitado a un evento por año y \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) por noche con un máximo de 5 (cinco) noches.

9.2. Renta de auto por robo o avería.

A solicitud del beneficiario y cuando la reparación del vehículo tarde más de 36 horas y siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo, el beneficiario podrá optar por el alquiler de otro vehículo de características similares al del que se trate, "EL PRESTADOR" organizará y cubrirá el costo de la renta del auto hasta por un monto de \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) limitado a un evento por año.

9.3. Traslado por robo o avería.

En caso de robo o avería del automóvil y a solicitud del beneficiario, "EL PRESTADOR" gestionará y cubrirá el costo de los gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el beneficiario y/o sus familiares, para la continuación de su viaje, por un monto máximo de \$3,000.00 (tres mil pesos 00/100 M.N.) y limitado a un evento por año.

El beneficiario podrá optar solo por uno de los 3 servicios arriba descritos.

D) BLUE BENEFITS

1. BENEFICIOS

1.1. 2X1 en Cine

Se entregará un folio por beneficiario a la semana. La solicitud del beneficio deberá ser vía Call Center, el cual validará que es acreedor al beneficio y enviará el cupón con el folio vía correo electrónico para que lo presente impreso en taquilla.

Valido de lunes a viernes en salas de cine tradicional.

1.2. EXCLUSIONES:

- ✓ No válido en cine VIP, IMAX, Funciones 3D, 4Dx, Macro XE o Cinema Park.
- ✓ El folio debe presentarse IMPRESO en taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.
- ✓ El beneficio lo posee el portador del folio y es válido una sola vez.
- ✓ No aplica con otras promociones.
- ✓ No aplica en premieres, funciones especiales o contenido alternativo.
- ✓ No aplica en reservaciones por Cineticket o venta avanzada.
- ✓ Sujeto a disponibilidad o cupo de la película.
- ✓ Por seguridad de la empresa, el cine se reserva el derecho de admisión.

SEGUNDA. De conformidad con lo establecido en la Cláusula DÉCIMA PRIMERA del Contrato, las Zonas determinadas como de alto riesgo en la República Mexicana, son las siguientes.

ENTIDAD	MUNICIPIO	RANGO DE MAXIMO RIESGO
Aguascalientes	Las carreteras a Zacatecas, Fresnillo, Sombrerete, hacia León por la libre, Jalpa, Yacualica Tlaltenango	19:00 A 06:00
Campeche	Carretera Champoton Escarcega	21:00 A 06:00
	Municipio de Emiliano Zapata al municipio de Escarcega	20:00 A 06:00
Chiapas	Carretera San Cristobal Ocosingo	19:00 A 06:00
Chihuahua	Cd. Jimenez	18:00 A 06:00
	Hidalgo del Parral	18:00 A 06:00
	Cd. Juarez.	18:00 A 06:00
	Chihuahua.	18:00 A 06:00
	Servicios carreteros en todo el estado	17:00 A 06:00
Coahuila	Cd. Acuña	18:00 A 06:00
	Monclova	18:00 A 06:00
	Parras	18:00 A 06:00
	Piedras Negras	18:00 A 06:00
	Sabinas	18:00 A 06:00
	Saltillo	18:00 A 06:00
	Torreón	18:00 A 06:00
	Servicios carreteros en todo el estado	18:00 A 06:00
Guanajuato	Celaya	20:00 A 06:00
	Irapuato	20:00 A 06:00
	León	23:00 A 06:00
	Servicios carreteros en todo el estado	20:00 A 06:00
Guerrero	Chilpancingo	18:00 A 06:00
	Iguala	18:00 A 06:00
	Acapulco	20:00 A 06:00
	Servicios carreteros en todo el estado	18:00 A 06:00
Michoacán	Apatzingan	20:00 A 06:00
	Lazaro Cardenas	20:00 A 06:00
	Morelia	20:00 A 06:00
	Uruapan	20:00 A 06:00
	Servicios carreteros en todo el estado	20:00 A 06:00
Morelos	Cuernavaca	22:00 A 06:00

	Servicios carreteros excepto a la Ciudad de México	N/A
Nuevo León	Monterrey y su área metropolitana	22:00 A 06:00
	China	18:00 A 06:00
	Villa de Santiago	20:00 A 06:00
	Villa de García	20:00 A 06:00
	Carretera Monterrey-Nuevo Laredo	20:00 A 06:00
	Carretera Mty a Linares	17:00 A 06:00
	Carretera Mty a Reynosa	17:00 A 06:00
Sinaloa	Culiacan	20:00 A 06:00
	Los Mochis	18:00 A 06:00
	Carreteras federal en todo el estado	18:00 A 06:00
Tabasco	Comalcalco	20:00 A 06:00
	Villahermosa	22:00 A 06:00
	La carretera Villa Hermosa a Tuxtla Gutiérrez	18:00 A 06:00
	Municipio de Emiliano Zapata al municipio de Escarcega	18:00 A 06:00
Tamaulipas	Nuevo Laredo	18:00 A 06:00
	Cd Victoria	18:00 A 06:00
	Reynosa	18:00 A 06:00
	San Fernando	Todo el día
	Ciudad Mante	Todo el día
	Servicios Carreteros en todo el Estado	16:00 A 6:00
Veracruz	Álamo	18:00 A 06:00
	Tuxpan	22:00 A 06:00
	Poza Rica	22:00 A 06:00
	Todas las carreteras del norte del Estado	Todo el día
	Veracruz-Boca del Rio	22:00 A 06:00
	Tuxtepec Oaxaca	22:00 A 06:00
	Tierra Blanca	22:00 A 06:00
	Cosamaloapan	22:00 A 06:00

OBLIGACIONES DEL “USUARIO”.

1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el USUARIO deberá llamar del D.F. y Área Metropolitana al Centro de Atención Telefónica facilitando los datos solicitados.

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 reembolsar 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 reembolso.

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.

NORMAS GENERALES.

a) Mitigación.

El USUARIO, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

b) Cooperación con “EL PRESTADOR”.

El USUARIO, su representante o familiar, deberá cooperar con “EL PRESTADOR” para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a “EL PRESTADOR” los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

c) Prescripción de las Reclamaciones.

Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

d) Subrogación.

“EL PRESTADOR” quedará subrogado, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al USUARIO, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

E) MIMEDI

1. Servicios de Orientación Médica telefónica a nivel nacional 7 por 24 los 365 días del año, proporcionados por médicos certificados:

1.1 Asistencia Médica

Atención para la orientación sobre síntomas no graves, dudas relacionadas con la utilización de medicamentos proporcionada por Médicos certificados y capacitados quienes utilizarán protocolos médicos establecidos para proporcionar el servicio.

Asistencia y orientación para ser atendido por un especialista adecuado.

1.2 Coordinación en Emergencias Médicas

Asesoría para primeros auxilios y coordinación de envíos de Ambulancia* y Médico General a Domicilio*, servicio proporcionado por Médicos certificados y capacitados.

*Estos servicios dependerán de la cobertura geográfica y disponibilidad.

2. Servicios de Call Center 7 por 24 los 365 días del año, proporcionados por ejecutivos de atención telefónica:

2.1 Referencia de Servicios de Salud

- Atención para encontrar el servicio de salud más cercano y de acuerdo a las necesidades del usuario.
- Proporcionar los descuentos o precios preferenciales que la red de proveedores otorgará en el momento de la atención.
- Información y atención de sugerencias
- Información y/o aclaraciones del servicio o producto.
- Solución de quejas en menos de 48 horas en México, Guadalajara y Monterrey. En menos de 72 horas para el resto de la República.

2.2. Concertación de Citas

De acuerdo a las necesidades, concertar citas con el médico especialista de nuestra red seleccionado.

3. Descuentos y precios preferenciales con los proveedores de servicios médicos de nuestra red a nivel nacional.

3.1 Red de Servicios Médicos a Nivel Nacional

- Cobertura en más de 400 localidades.
- 77 especialidades y subespecialidades.
- Más de 3,300 médicos y 3,200 apoyos de servicios médicos. La red de proveedores es una selección de la red que otorga servicio a los empleados bancarios en el servicio médico.

3.2 Descuentos / Precios Preferenciales

En el momento de presentar la credencial de Membresía Nuestra red –física o electrónica– vigente y una identificación oficial con los proveedores en convenio de nuestra red, se otorgarán precios preferenciales o descuentos sobre los precios otorgados:

- Medicamentos. Precios preferenciales o descuentos en medicamentos especializados. desde 4% hasta 32%.
- Laboratorios y/o Gabinetes. Precios preferenciales o descuentos desde 3% hasta 50%.
- Ópticas. Precios preferenciales o descuentos desde 5% hasta 30%.
- Clínicas y Hospitales. Costos preferenciales o descuentos desde 5% al 21.18%.
- Otros Apoyos. Costos Preferenciales o descuentos desde un 2% hasta un 40%.

Estos descuentos son enunciativos mas no limitativos y dependerán del proveedor de la red afiliada.

Consultas con médicos generales y especialistas desde \$170.00 a \$350.00, excepto psicología, psiquiatría, cirugía oncológica y cirugía vascular. Los precios varían dependiendo la especialidad, zona geográfica y cobertura.

- Ahorros hasta del 40% en tratamientos odontológicos, los cuales están determinados sobre un tabulador.

4. Servicios con copago para los usuarios

Médico a Domicilio y ambulancia** (1 envío): A petición del usuario afiliado o a nombre de éste, el equipo de médicos de nuestra red realizará la coordinación para el envío de un Médico General a su domicilio o ambulancia al lugar donde se encuentre. Los servicios subsecuentes tendrán un precio preferencial.

**Estos servicios dependerá de la cobertura geográfica y disponibilidad.