



## asistenciahogar

**Asistencia Hogar** te permite tener tranquilidad ante los imprevistos que pueden presentarse en tu hogar, a continuación te presentamos los términos y condiciones del nuestro programa o cobertura.

Conoce más en:  
[www.naturgy.com.mx/mx/asistencia\\_hogar](http://www.naturgy.com.mx/mx/asistencia_hogar)



Coberturas	Eventos al año	*Monto cubierto
Revisión anual preventiva	1	Sin costo
Plomería de gas natural	2	\$ 500.00 MXN
Reparación de gasodomésticos	2	\$ 1,500.00 MXN
Asistencia en plomería de agua	2	\$ 500.00 MXN
Asistencia en cerrajería	2	\$ 500.00 MXN
Asistencia en electricidad	2	\$ 500.00 MXN
Asistencia especializada	Ilimitados	Precio preferencial
Vigilancia	1	Hasta por 72 hrs

\*Los Montos Cubiertos se consideran anualmente durante la vigencia del Contrato.

### ¿Cómo hacer efectiva tu asistencia?

Para solicitar cualquier Asistencia de **Asistencia Hogar** el **CLIENTE FINAL** se deberá de comunicar vía telefónica con atención las 24 horas los 365 días del año a los siguientes números telefónicos de atención:

 **800 Naturgy - (6288749)**

Ciudad de México    Silao    León    Toluca    Celaya  
Salamanca    Irapuato    San Luís Potosí    Aguascalientes  
Monterrey    Saltillo    Nuevo Laredo

Una copia del presente Contrato, con las modificaciones que pueda sufrir en el futuro, se encuentra disponible de manera permanente en [www.naturgy.com.mx/mx/asistencia\\_hogar](http://www.naturgy.com.mx/mx/asistencia_hogar).

A continuación se detallan los términos y condiciones de prestación del Servicio Asistencia Hogar con sus respectivas exclusiones y consideraciones, para la prestación del Paquete de Asistencias del Servicio Asistencia Hogar. Este servicio de asistencia no es una operación activa de seguro.

**Contrato de Servicios de Asistencia Hogar** (en adelante, el “contrato”), que celebran por una parte **Naturgy Servicios, S.A. de C.V.** (En adelante, “**NATURGY SERVICIOS**”), y por la otra, el cliente final (en adelante, el “**CLIENTE FINAL**”, y conjuntamente con **Naturgy Servicios**, las “**partes**”) cuyo nombre y consentimiento fueron otorgados al momento de contratación del servicio, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

#### I. Declara **NATURGY SERVICIOS S.A. de C.V.**

- a) Que es una persona moral, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas.
- b) Que cuenta con la capacidad legal para la prestación del Servicio Asistencia Hogar.
- c) Que tiene su domicilio fiscal ubicado en Av. Marina Nacional 60, piso 6, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11410.
- d) Que su correo electrónico de contacto es: seguimientoatc\_gnsmx@naturgy.com
- e) Que su teléfono es: 800 Naturgy (6288749) para CDMX, Toluca, Celaya, León, Salamanca, Silao, Irapuato, Aguascalientes y San Luis Potosí, Monterrey, Saltillo y Nuevo Laredo.
- f) Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave GNS990119518.

#### II. Declara el **CLIENTE FINAL**

- a) Que es una persona física o moral, identificada al momento de la contratación, ya sea mediante el formato de aceptación completado (aplicable para ventas a domicilio), o bien, en la llamada telefónica de contratación que sostuvo con NATURGY SERVICIOS (ventas por telemarketing), en cumplimiento de lo establecido por los artículos 51 y 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-2003, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de octubre de 2003 (en adelante, la “NOM 035”).
- b) Que su nombre completo, teléfono, correo electrónico, domicilio, datos de contacto y clave de Registro Federal de Contribuyentes son los que ha proporcionado a NATURGY SERVICIOS al momento de la contratación.
- c) Que tiene contratado el servicio de suministro de gas natural con Naturgy México, S.A. de C.V. o Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V., por lo que cumple con este requisito necesario para contratar el Servicio Asistencia Hogar.
- d) Que ha otorgado su consentimiento para la contratación de los servicios objeto de este Contrato, mediante la firma del formato de aceptación (aplicable para ventas a domicilio), o en la contratación celebrada vía telefónica en apego a lo establecido en la NOM 035.

**Ambas Partes se obligan al tenor de las siguientes:**

### CLÁUSULAS

#### 1. Objeto.

Por medio del presente Contrato, NATURGY SERVICIOS se obliga a prestar al CLIENTE FINAL el servicio denominado “Asistencia Hogar”, de la marca “Naturgy”, que incluye los programas de revisión anual preventiva, plomería de gas natural, reparación de aparatos a base de gas natural, plomería de agua, asistencia en cerrajería, asistencia en electricidad, red de especialistas en el hogar y vigilancia, cuya descripción, alcances y exclusiones se detallan

en el Anexo 1 del presente Contrato, (en adelante, el “Servicio Asistencia Hogar”) en los términos y condiciones que se expresan más adelante. El CLIENTE FINAL, por su parte, se obliga a pagar a NATURGY SERVICIOS la contraprestación a que se refiere la Cláusula 3 más adelante. El Servicio Asistencia Hogar es una asistencia, por lo que éste no es un contrato de seguro, ni constituye una operación activa de seguros. Para efectos de la NOM 035, México es el país de origen del Servicio Asistencia Hogar.

#### 2. Definiciones.

Los términos que en adelante se enlistan tendrán los significados que se asignan en cada caso, siempre que dichos términos se escriban con mayúscula, para efectos de este Contrato:

**CLIENTE FINAL:** Persona física o moral, que ha adquirido voluntaria y expresamente el Servicio Asistencia Hogar, y por lo tanto, goza de todas las prestaciones propias de este programa.

**Equipo Médico:** Se refiere al personal médico autorizado y que esté gestionando algún tipo de asistencia ya sea de manera telefónica o personal.

**Enfermedad:** Toda alteración de la salud (dolencia, padecimiento o patología) sufrida de forma súbita, que se manifiesten por primera vez durante la vigencia del Contrato, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

**Aparatos a base de gas natural:** Se entiende los equipos que funcionan con este combustible de manera directa.

**Monto Cubierto:** Es la cantidad que, en suma y como máximo, NATURGY SERVICIOS está obligada a pagar al CLIENTE FINAL, en el periodo, términos y condiciones definidas en este Contrato.

**MÉXICO ASISTENCIA:** Significa la sociedad mercantil México Asistencia, S.A. de C.V., subcontratada por NATURGY SERVICIOS en términos de la Cláusula 5 de este Contrato para operar y proveer todas las asistencias del Servicio Asistencia Hogar.

**Residencia Habitual:** Domicilio declarado por el CLIENTE FINAL al momento de la contratación del Servicio Asistencia Hogar, en el cual se brindarán al CLIENTE FINAL, o a otro integrante de la familia, cuando resulte procedente, las asistencias incluidas en el mismo.

**Técnico Especialista:** Profesionales u operarios, debidamente capacitados para dar atención a las diversas asistencias incluidas en el Servicio Asistencia Hogar.

#### 3. Contraprestación y Forma de Pago.

El CLIENTE FINAL se obliga a pagar como contraprestación por el Servicio Asistencia Hogar, la cantidad en moneda nacional que se hubiera acordado en el formato de aceptación (en caso de ventas a domicilio), o en la contratación telefónica, como monto total anual (diferido en parcialidades mensuales o bimestrales, según corresponda), más el correspondiente impuesto al valor agregado. Dicho monto total se cargará directamente al recibo del servicio de gas natural, prestado por Naturgy México, S.A. de C.V. o Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V., lo que el CLIENTE FINAL autoriza expresamente. El monto será diferido en parcialidades, dependiendo de la periodicidad con la que a cada CLIENTE FINAL se le facture el servicio de gas natural (por ejemplo, en caso de facturación bimestral, el monto anual total se diferirá en 6 pagos iguales, más el impuesto al valor agregado; en caso de

facturación mensual, en 12 pagos iguales, más el impuesto al valor agregado).

En virtud de que el pago se realiza mediante el cargo directo a la cuenta de gas natural, los medios de pago serán los mismos previstos para el pago de dicho servicio, y se establecerán expresamente en cada recibo que se entregue al CLIENTE FINAL. Siempre se establecerán opciones y lugares de pago en el territorio nacional.

La contraprestación por este servicio se incrementará automáticamente de manera anual, por lo menos en la misma proporción en que se incremente el Índice Nacional de Precios al Consumidor, sin que dicho aumento automático y periódico implique una modificación a los términos y condiciones de este Contrato. En caso de que NATURGY SERVICIOS implementara un incremento de precios superior a éste, lo notificará al CLIENTE FINAL conforme a la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente", con al menos 60 días naturales de anticipación a la fecha en que corresponda la renovación anual del Contrato, y a partir de la cual sería efectivo el incremento. El CLIENTE FINAL tendrá un plazo de 30 días naturales a partir de dicha notificación para dar por terminado este Contrato, dando el aviso correspondiente a NATURGY SERVICIOS, sin que le sea aplicable penalización alguna por dicha terminación.

#### 4. Derechos y Obligaciones de las Partes.

Además de los derechos y obligaciones previstos a lo largo de este Contrato para NATURGY SERVICIOS, ésta tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Prestar, o hacer que los terceros subcontratados presten el Servicio Asistencia Hogar, siempre que el CLIENTE FINAL se encuentre al corriente en el pago de la contraprestación y del servicio de gas natural, y no sean aplicables las limitaciones o exclusiones del Servicio Asistencia Hogar.
- b) Atender los reportes de solicitud de asistencias, en los términos descritos en el Anexo 1 de este Contrato, que contiene la descripción, alcances y exclusiones del Servicio Asistencia Hogar.
- c) Cumplir con la legislación aplicable.

Además de los derechos y obligaciones previstas a lo largo de este Contrato, el CLIENTE FINAL tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Pagar en tiempo y forma la contraprestación por el Servicio Asistencia Hogar y estar al corriente en el pago del servicio de gas natural. De lo contrario, NATURGY SERVICIOS podrá suspender el Servicio Asistencia Hogar en los términos de la Cláusula 11 "Rescisión".
- b) Permitir el acceso del personal de NATURGY SERVICIOS a su domicilio para que puedan prestar las asistencias requeridas.
- c) Conducirse con veracidad al proporcionar datos o información a NATURGY SERVICIOS o al personal técnico, en todo lo relativo a la celebración, ejecución y cumplimiento de este Contrato.

#### 5. Subcontratación.

NATURGY SERVICIOS ha subcontratado a México Asistencia, S.A. de C.V. para la prestación del Servicio Asistencia Hogar. México Asistencia, S.A. de C.V. cuenta con una póliza de seguro de exceso de pérdida y/o una póliza de seguro de reembolso, para respaldar la suficiencia de los recursos requeridos para el cumplimiento de este Contrato, de conformidad con el Acuerdo por el que se fijan los criterios de aplicación general respecto de los servicios de asistencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de abril de 2007. NATURGY SERVICIOS podrá subcontratar a las sociedades que considere necesario o conveniente para cumplir con sus obligaciones previstas o derivadas de este Contrato, sin que requiera dar previo aviso al CLIENTE FINAL, pero se obligará a que dicha subcontratación no implique afectación alguna a los derechos de los CLIENTES FINALES, y responderá frente a estos por dichos contratistas.

#### 6. Cesión.

El CLIENTE FINAL no podrá ceder los derechos y obligaciones que derivan de

este Contrato. NATURGY SERVICIOS podrá ceder sus derechos y obligaciones derivadas del mismo a sociedades o personas del mismo grupo comercial. Si la cesionaria no perteneciera al mismo grupo, NATURGY SERVICIOS deberá dar previo aviso al CLIENTE FINAL por los mecanismos de notificación previstos en la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente". En ningún caso la cesión podrá implicar afectación o menoscabo a los derechos del CLIENTE FINAL.

#### 7. Quejas y Reclamaciones.

El CLIENTE FINAL podrá presentar cualquier queja, reclamación o inconformidad, llamando a los números de teléfono descritos en la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente", teniendo a la mano su último recibo, y describiendo los motivos de su reclamo. La llamada será considerada como aviso y/o solicitud de inconformidad y se le asignará un folio de seguimiento, además de que se grabará y almacenará la llamada por al menos un año. El CLIENTE FINAL también podrá presentar su queja, reclamación o inconformidad mediante correo electrónico a la dirección: [seguimientoatc\\_gnsmx@naturgy.com](mailto:seguimientoatc_gnsmx@naturgy.com), manifestando el motivo de su reclamo y adjuntando una copia de su último recibo.

#### 8. Garantía.

Las reparaciones que se lleven a cabo como parte del Servicio Asistencia Hogar tendrán una garantía en mano de obra y componentes, de 90 días a partir de que las mismas sean entregadas al CLIENTE FINAL. Para hacerla efectiva, el CLIENTE FINAL deberá llamar por teléfono a los números y en los horarios de los Centros de Atención telefónica descritos en la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente". Los demás términos y condiciones de aplicación de esta garantía, incluyendo el lugar en que la misma se hará efectiva, se establecerán en el acta/orden de servicio que levante el personal técnico que acuda a prestar o atender la asistencia solicitada.

#### 9. Datos Personales

Al momento de otorgar su consentimiento para la celebración de este Contrato, ya sea mediante la firma de un formato de aceptación (ventas a domicilio), o en la venta por teléfono, el CLIENTE FINAL otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales se recaben y traten en los términos establecidos en el aviso de privacidad de NATURGY SERVICIOS, que se encuentra disponible en: [www.naturgy.com.mx/mx/inicio/aviso\\_privacidad](http://www.naturgy.com.mx/mx/inicio/aviso_privacidad). El tratamiento de datos personales tendrá las siguientes finalidades: gestión de la información para mantener la base de datos actualizada, gestión sobre instalaciones (instalación, verificación, revisión y mantenimiento) para la entrega del Servicio Asistencia Hogar, gestión comercial, gestión de cobranza y procesamiento de pagos, así como para fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial (envío de publicidad, publicaciones, avisos, mensajes, novedades, invitación a eventos, ya sea de forma impresa o a través de medios electrónicos, telefónicos, físicos y presenciales incluyendo comunicaciones sobre servicios con fines de mercadotecnia, avisos y/o mensajes informativos y diversos), gestión de mercadotecnia (investigación de mercados) a clientes y prospectos, encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión.

El CLIENTE FINAL podrá exigir en cualquier momento que la información relativa a él mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes y servicios. Para tal efecto, deberá notificarlo por escrito a NATURGY SERVICIOS al correo: [datospers\\_mx@gasnatural.com](mailto:datospers_mx@gasnatural.com).

#### 10. Vigencia y Terminación Anticipada/Cancelación

El presente Contrato tendrá una vigencia inicial de 12 meses forzosa a partir de su celebración, y se renovará de forma automática por periodos anuales, salvo que el CLIENTE FINAL dé a NATURGY SERVICIOS un aviso de terminación o cancelación, al menos 30 días naturales antes de la fecha de renovación. El aviso deberá hacerse en términos de la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente".

No obstante lo anterior, en caso de que el CLIENTE FINAL hubiera reportado un evento o solicitado una asistencia durante los primeros 12 meses de vigencia del Contrato, la primera renovación anual le será obligatoria. Si el CLIENTE FINAL no hubiera reportado un evento o solicitado una asistencia, o si habiéndolo hecho, hubieran transcurrido al menos dos periodos de 12

meses desde la contratación inicial, podrá dar por terminado o cancelar el Servicio Asistencia Hogar mediante aviso con al menos 30 días naturales de anticipación a la fecha efectiva de la terminación, sin penalización alguna, en términos de la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente".

El CLIENTE FINAL que se encuentre dentro del plazo forzoso que le es aplicable, solamente podrá dar por terminado de forma anticipada el Contrato, pagando una pena convencional equivalente a la totalidad de los pagos que tuviere pendientes durante el tiempo aún no transcurrido del plazo forzoso, con su respectivo impuesto al valor agregado. En caso de que NATURGY SERVICIOS dé por terminado el Contrato de forma anticipada, pagará al CLIENTE FINAL cualquier daño que le hubiera ocasionado directamente con dicha terminación.

El CLIENTE FINAL tiene el derecho de revocación del consentimiento al que se refiere el numeral 3.6 de la NOM 035, siempre y cuando el Servicio Asistencia Hogar no se hubiera prestado ya, o la fecha de su prestación se encuentre a 10 días hábiles o menos de su contratación.

#### 11. Rescisión.

NATURGY SERVICIOS podrá rescindir el Contrato por cualquiera de las siguientes causales:

- a) Que el CLIENTE FINAL se cambie de domicilio, o por cualquier causa termine o se cancele el contrato de suministro de gas natural, toda vez que el mecanismo de pago (cargo al recibo de gas natural) resultaría imposible. En este caso, el CLIENTE FINAL deberá notificar el cambio de domicilio o la cancelación del servicio de gas natural, con al menos 30 días de anticipación al mismo, para proceder a la rescisión del Contrato sin penalización.
- b) La falta de pago injustificada por parte del CLIENTE FINAL de la contraprestación por el Servicio Asistencia Hogar, o de su recibo de gas natural, por al menos 2 periodos de facturación.
- c) La variación de uso o destino del inmueble al que estuviera ligada la cuenta de gas natural, o la transmisión de propiedad del mismo, por cualquier título legal.
- d) El incumplimiento por parte del CLIENTE FINAL a cualquiera de sus obligaciones establecidas en este Contrato.

El CLIENTE FINAL podrá rescindir el presente Contrato, cuando NATURGY SERVICIOS incumpla de manera fehaciente a alguna de sus obligaciones establecidas en el mismo.

#### 12. Modificaciones

Cualquier modificación a los términos y condiciones de este Contrato será notificada al CLIENTE FINAL, de conformidad con la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente".

En caso de que el CLIENTE FINAL no esté de acuerdo con la modificación respectiva, tendrá un plazo de 30 días a partir de que reciba dicha notificación para dar por terminado el Contrato sin penalización alguna. Las modificaciones realizadas se registrarán, cuando la legislación así lo exija, ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Cualquier modificación se apegará en todo momento a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás regulación secundaria que resulte aplicable.

#### 13. Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente.

El CLIENTE FINAL podrá notificar a NATURGY SERVICIOS cualquier aviso que corresponda en términos de este Contrato, o contactarlo para resolver cualquier inquietud relativa al Servicio Asistencia Hogar, de manera presencial en cualquiera de los centros de atención, vía telefónica al **800 Naturgy (6288749) para la Ciudad de México, Toluca, Celaya, León, Salamanca, Silao, Irapuato, Aguascalientes y San Luis Potosí, Monterrey, Saltillo y Nuevo Laredo**, de lunes a viernes desde las 8:00 a las 20:00 horas, y los sábados de las 9:00 a las 14:00 horas, o enviando un correo electrónico a la dirección: [seguimientoatc\\_gnsmx@naturgy.com](mailto:seguimientoatc_gnsmx@naturgy.com), salvo que en alguna otra de

las cláusulas de este Contrato se precise un mecanismo exclusivo para una notificación particular. La ubicación y horarios de los centros de atención, así como los números de teléfono y correo electrónico de atención a clientes se encuentran disponibles en el sitio en Internet [www.naturgy.com.mx](http://www.naturgy.com.mx), y cualquier cambio en los mismos se publicará en el mismo sitio.

NATURGY SERVICIOS podrá notificar al CLIENTE FINAL cualquier comunicación relativa a este Contrato por correo electrónico a la dirección que el CLIENTE FINAL hubiera proporcionado, por escrito (incluso como parte o anexo del propio recibo del servicio de gas natural), vía telefónica o mediante un mensaje de datos al número telefónico que hubiera proporcionado el CLIENTE FINAL, o por medio de su sitio de Internet.

#### 14. Legislación Aplicable. Solución de Controversias y Jurisdicción.

Es aplicable al presente Contrato la legislación mexicana. Los derechos del CLIENTE FINAL se encuentran protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor, y regulación derivada de ésta. La Procuraduría Federal del Consumidor será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación y cumplimiento de este Contrato. Dicha autoridad tiene domicilio en avenida José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, en la Ciudad de México y teléfono 55 5625 67 00. En caso de controversia judicial, las Partes acuerdan que serán competentes los tribunales con sede en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción a la que tengan derecho.

Autorización con fines mercadotécnicos o publicitarios. – El CLIENTE FINAL sí ( ) no ( ) acepta que NATURGY SERVICIOS ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada con motivo del presente Contrato y sí ( ) no ( ) acepta que NATURGY SERVICIOS le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Firma o rúbrica de autorización del CLIENTE FINAL

#### ANEXO 1

Descripción, Alcances y Exclusiones

##### Descripción de Coberturas del Servicio Asistencia Hogar

**1. Revisión Anual Preventiva (en adelante RAP):** Esta cobertura consiste en una verificación de la Instalación de Aprovechamiento (IDA) propiedad del CLIENTE FINAL, ubicada en el interior de la Residencia Habitual, desde la rosca de conexión estándar de salida del medidor (sin incluir esta), hasta los aparatos a base de gas natural conectados (incluidos estos). Dicha cobertura consiste principalmente en revisar si la IDA y los aparatos a base de gas natural conectados a ella cumplen con los requisitos de seguridad conforme a la normativa oficial mexicana (NOM-002-SECRE-vigente), verificando su estado, hermeticidad y funcionamiento. Esta será ejecutada por proveedores subcontratados por NATURGY SERVICIOS en términos de la Cláusula 5 de este Contrato. La ejecución de la RAP se programará de manera anual en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL, en donde el personal técnico acudirá, o agendará previamente la visita con el CLIENTE FINAL. En caso de que EL CLIENTE FINAL no se encuentre en su Residencia Habitual en el momento de la visita programada, el personal técnico deberá dejar en el domicilio del CLIENTE FINAL constancia de dicha visita, mediante un documento con la información necesaria para poder contactar al personal técnico de NATURGY SERVICIOS y reprogramar la visita para la ejecución de la RAP. Si el CLIENTE FINAL contacta a NATURGY SERVICIOS dos (2) semanas posteriores a la primera fecha de visita, NATURGY SERVICIOS se reserva el tiempo de reprogramación de la visita, sin ningún tipo de restricciones.

**1 visita al año sin costo.**

La cobertura de la RAP comprende los siguientes alcances:



- a) Verificación de la hermeticidad de la IDA, mediante una prueba de hermeticidad indirecta o prueba de litraje, la cual no podrá realizarse cuando existan las siguientes condiciones:
- Medidor con carátula ilegible y/o dañada, inaccesible, medidor dañado o medidor con carátula tipo manecilla.
  - Cuando las condiciones de uno o algunos de los aparatos equipados con piloto, que no se puedan apagar por dificultades para reiniciar nuevamente su funcionamiento, derivado de las malas condiciones del equipo y/o su antigüedad.
  - Dicha prueba de litraje (hermeticidad indirecta), no garantiza que el medidor funcione correctamente en el rango de más/menos 2% (dos por ciento) que establecen los Términos y Condiciones para la Prestación del Servicio de Distribución de gas natural, ni que se encuentre libre de un posible uso no autorizado del gas natural.
- b) Verificación de la correcta combustión de aparatos a base de gas natural conectados a la IDA al momento de la visita, a través de la medición del nivel de monóxido de carbono (Monóxido de Carbono Ambiental).
- c) Verificación de presencia de metano de la IDA en áreas visibles, puntos de conexión y aparatos a base de gas natural.
- d) El resultado de las pruebas técnicas mencionadas según incisos a, b y c del presente Anexo, se clasificarán en defectos secundarios y/o críticos, haciendo constar los defectos de la IDA detallados en el Acta de Revisión que en su momento se suscriba.

**2. Plomería de gas natural:** En caso de emergencia, NATURGY SERVICIOS gestionará el envío con la mayor prontitud de un Técnico Especialista para reparar fugas de gas natural en instalaciones visibles en tubería fija, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

**2 Eventos al año hasta por \$500.00 pesos MXN, Monto Total.**

**Exclusiones:**

Quedan excluidos de la cobertura del programa de plomería de gas, los siguientes supuestos:

- La reparación de fugas de tuberías no expuestas, así como problemas ocasionados por falta de mantenimiento en los equipos a base de gas.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- Albañilería, resanes y ranuras.
- Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, conexiones y válvulas y otras instalaciones de origen propias de la vivienda
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Mala fe del CLIENTE FINAL o de los integrantes de su familia o habitantes de su Residencia Habitual, que hayan intervenido en la celebración o ejecución de este Contrato, o inexacta información proporcionada por parte de cualquiera de estos.
- No se incluyen reguladores de ningún tipo ni presión.

**3. Reparación de aparatos a base de gas natural:** En caso de que el CLIENTE FINAL necesite mantenimiento correctivo de alguno de sus aparatos a base de gas natural, deberá reportarlo a NATURGY SERVICIOS, y ésta coordinará el envío de un Técnico Especialista y capacitado que proporcionará el servicio. Se atenderán las fallas sin importar la marca del aparato, con la única restricción de tener una antigüedad máxima de 8 (ocho) años.

Para efectos del programa de reparación de aparatos a base de gas natural, únicamente se incluirán los equipos que funcionan con gas natural y agua caliente: Lavadora, Secadora, Estufa, Boiler, Calentador, Centro de Lavado y

Lavavajilla.

**2 Eventos al año hasta por \$1,500.00 pesos MXN, Monto Total.**

El servicio incluye mano de obra, refacciones mecánicas y traslado del personal técnico a la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL. En caso que el monto de la reparación exceda el límite anual antes mencionado, el servicio se ejecutará únicamente si el CLIENTE FINAL acepta cubrir al proveedor el excedente de dicha reparación por escrito. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al CLIENTE FINAL, que no se podrá realizar la reparación. En caso de peligro, el CLIENTE FINAL deberá reportar la fuga a la autoridad local. De lo contrario, NATURGY SERVICIOS no se hará responsable por los daños que se ocasionen por esta causa. El servicio se brindará en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS con atención las 24 horas los 365 días del año. MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y se otorgará al CLIENTE FINAL la garantía a que se refiere la Cláusula 8 de este Contrato, por el valor de los servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

**Exclusiones:**

Quedan excluidos de la cobertura del programa de reparación de aparatos a base de gas natural, los siguientes supuestos:

- Establecimientos comerciales con partes utilizadas como residencia o residencias con parte utilizada para fines comerciales.
- Cuando los equipos o aparatos a base de gas natural tengan más de 8 (ocho) años de antigüedad.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Mala fe del CLIENTE FINAL o de los integrantes de su familia o habitantes de su Residencia Habitual, que hayan intervenido en la celebración o ejecución de este Contrato, o inexacta información proporcionada por parte de cualquiera de estos.
- Mantenimiento preventivo.
- En caso de reparación previa, no realizada por NATURGY SERVICIOS o MÉXICO ASISTENCIA y que no se encuentre acreditada la reparación en un taller certificado por el fabricante.
- Piezas electrónicas y digitales.
- No se cubren defectos de fábrica.

**4. Plomería de Agua:** En caso de rotura/fugas de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL, previo reporte del evento por parte de éste, NATURGY SERVICIOS gestionará el envío de un Técnico Especialista, con la mayor prontitud posible, que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones así lo permita.

**2 Eventos al año hasta por \$500.00 pesos MXN, Monto Total.**

Los gastos de desplazamiento del Técnico Especialista, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de NATURGY SERVICIOS hasta por el Monto Cubierto antes mencionado. Cualquier suma que exceda de éste, será por cuenta del CLIENTE FINAL, el cual, previo presupuesto o cotización del Técnico Especialista, firmada por ambos, pagará en ese momento el excedente al Técnico Especialista. De no aceptarse el presupuesto o cotización no se realizará el servicio. El servicio se brindará en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS con atención las 24 horas los 365 días del año. MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y se otorgará al CLIENTE

FINAL la garantía a que se refiere la Cláusula 8 de este Contrato por el valor de los servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

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

#### Exclusiones:

Quedan excluidos de la cobertura del programa de plomería de agua, los siguientes supuestos:

- Los daños, filtraciones o goteras causados por falta de mantenimiento, por fenómenos meteorológicos, por la humedad ambiental o la transmitida por el terreno o la cimentación, o por la crecida, desbordamiento o acción paulatina de las aguas de mares, ríos, lagos, embalses, canales y acequias o de redes de saneamiento o alcantarillado de carácter público.
- La reparación o ajuste de grifos, llaves de paso, elementos o aparatos sanitarios y sus accesorios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato o elemento conectado a instalaciones fijas, así como de los electrodomésticos.
- Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado.
- La sustitución de repuestos, caños, mezcladoras y en general cualquier accesorio que no sea directamente y solamente necesario para efectuar el servicio objeto de prestación; y exclusivamente en los supuestos que no fuera posible la reparación.
- Los casos de corrosión o deterioro generalizado de tuberías o conducciones.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- Congelación de tuberías, conducciones o depósitos.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.
- Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda
- Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.
- Cualquier clase de desazolve.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

**5. Asistencia de Cerrajería:** En caso de que la cerradura haya quedado inservible por descompostura, accidente o intento de robo en puertas exteriores que den acceso a la Residencia Habitual, Naturgy Servicios previo reporte del CLIENTE FINAL gestionará el envío de un Técnico Especialista, con la mayor prontitud posible que realizará la apertura de la cerradura, siempre y cuando no exista disposición de la autoridad que lo impida y que el estado de la instalación lo permita, esta cobertura también brindará atención en caso de que alguna persona se encuentre atrapada en una puerta interior en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL.

El servicio se brindará tanto en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS como en atención directa por los Técnicos Especialistas las 24 hrs los 365 días del año.

**2 Eventos al año hasta por \$500.00 pesos MXN, Monto Total.**

Los gastos de desplazamiento del Técnico Especialista y el costo de la mano de obra que se requieran para la apertura de la cerradura, serán por cuenta de NATURGY SERVICIOS hasta por el Monto Cubierto por evento antes mencionado. Cualquier suma que exceda del mismo, será por cuenta del CLIENTE FINAL, el cual, previo presupuesto o cotización del Técnico Especialista, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización no se realizará el servicio. MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y se otorgará al CLIENTE FINAL la garantía a que se refiere la Cláusula 8 de este Contrato por el valor de los servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

#### Exclusiones:

Quedan excluidos de la cobertura del programa de asistencia en cerrajería, los siguientes supuestos:

- Las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o cerraduras de alta seguridad, sensores y tarjetas de acceso codificadas.
- Las cerraduras de puertas internas (a menos que se encuentre una persona atrapada), cajones, caja fuerte y guardarropa de la casa-habitación.
- Daños a elementos de puertas, marcos, herrajes, cristales, piso, elementos de decoración derivados de robo o accidente.
- Puertas de áreas comunes.
- No se cubren los duplicados de llaves.
- No se cubren los eventos derivados del mal uso del CLIENTE FINAL.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

**6. Asistencia en Electricidad:** En caso de falta de energía eléctrica total o parcial en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, previo reporte del evento por parte del CLIENTE FINAL, NATURGY SERVICIOS gestionará el envío de un Técnico Especialista, con la mayor prontitud posible que se encargará de la reparación para restablecer el suministro de energía, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

**2 Eventos al año hasta por \$500.00 pesos MXN, Monto Total.**

Los gastos de desplazamiento del Técnico Especialista, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de NATURGY SERVICIOS hasta por el Monto Cubierto por evento antes mencionado. Cualquier suma que exceda del mismo será por cuenta del CLIENTE FINAL, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al Técnico Especialista. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al CLIENTE FINAL que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS con atención las 24 horas los 365 días del año.

MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y se otorgará al CLIENTE FINAL la garantía a que se refiere la Cláusula 8 de este Contrato por el valor de los servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

No procederá el mantenimiento preventivo de las instalaciones eléctricas, es decir, únicamente se restablecerá el suministro con notificación al CLIENTE

FINAL, de que las instalaciones ya se encuentran dañadas pero el problema se puede volver a suscitar.

#### Exclusiones:

- Quedan excluidos de la cobertura del programa de asistencia en electricidad, los siguientes supuestos:
- La reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, lámparas fluorescentes, interruptores, tomas, bombas eléctricas, focos, balastras, bombillas o tubos fluorescentes, enchufes y cualquier otro accesorio.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales, incluyendo daños en centros de carga causados por descargas eléctricas.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.
- Cualquier condición causada por agentes externos.

**7. Red Especialistas en el Hogar:** El CLIENTE FINAL podrá solicitar a NATURGY SERVICIOS referencias y cotizaciones, incluso de sus proveedores o contratistas, para distintos servicios en el hogar que no sean de emergencia como: instalación de equipos a base de gas, modificación de tuberías de gas natural y agua, pintura, jardinería, fumigación, vidriería, cancelería, lavado de muebles, plomería, electricidad, albañilería, decoración, ebanistería, carpintería, herrería impermeabilizaciones etc.

El servicio se brindará en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS con atención las 24 horas los 365 días del año. MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y se otorgará al CLIENTE FINAL la garantía a que se refiere la Cláusula 8 de este Contrato, por el valor de los servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

**Sin límite de eventos con costo preferencial para el CLIENTE FINAL.**

La visita para realizar la cotización tendrá un costo siempre y cuando el CLIENTE FINAL no acepte la propuesta y no se haya generado ningún trabajo anterior. Este coste deberá de ser comunicado por NATURGY SERVICIOS al CLIENTE FINAL al momento de solicitar el servicio a la cabina telefónica.

**8. Vigilancia:** En caso de que la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL deje de contar con las medidas de seguridad mínimas y que permitan el acceso al mismo poniendo en riesgo los bienes contenidos, así como la seguridad de las personas que la habitan, EL CLIENTE FINAL podrá solicitar a NATURGY SERVICIOS personal de seguridad.

**1 Evento al año hasta por 72 hrs.**

Este servicio se brindará mediante la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS las 24 horas los 365 días del año y para este servicio se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo 3 (tres) horas para el arribo del Técnico Especialista al domicilio (sujeto a disponibilidad del cliente).

#### 9. Exclusiones Generales del Servicio Asistencia Hogar.

No será procedente la prestación del servicio y/o reintegro ni reembolso de contraprestaciones pagadas por el CLIENTE FINAL cuando se presenten los siguientes casos:

- Cuando el CLIENTE FINAL no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la solicitud de asistencia.
- Cuando el CLIENTE FINAL no acredite haber contratado el Servicio Asistencia Hogar.
- Cuando el CLIENTE FINAL incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en el Contrato.
- El CLIENTE FINAL no tendrá derecho a ser reembolsado sin previa comunicación con NATURGY SERVICIOS.
- Los servicios de asistencia que el CLIENTE FINAL haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previo acuerdo con NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados.
- NATURGY SERVICIOS y los proveedores que ésta subcontrate no serán responsables de los retrasos o de la imposibilidad total o parcial para prestar el Servicio Asistencia Hogar debido a causas de fuerza mayor, caso fortuito, o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Quedan excluidos los servicios de asistencia cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión 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.
- Se excluyen las asistencias por eventos derivados de enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Se excluyen las asistencias por eventos derivados de efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- Se excluyen las asistencias por eventos derivados de cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.
- Asistencias a los calentadores eléctricos de agua sanitaria.
- Asistencias a las instalaciones de agua caliente mediante calentamiento solar.
- Calderas / calentadores o aparatos conectados a la red de gas natural (Aparatos a base de Gas Natural) que tuvieren una antigüedad superior a 8 (ocho) años.
- Asistencias a las instalaciones de gas comunitarias que dan servicio a más de un domicilio, las instalaciones que sean de pública concurrencia, o las que se destinen a usos no domésticos.
- Asistencias a generadores de aire caliente.
- Los desplazamientos requeridos por el CLIENTE FINAL que sean innecesarios para resolver una incidencia.
- Las asistencias reiteradas como consecuencia, bien de una mala conservación de la instalación o de los aparatos conectados a la red de gas natural o bien, de la falta de ejecución de reparaciones que ya hayan sido diagnosticadas en visitas anteriores.
- Las asistencias reiteradas por un mal funcionamiento del calentador o de cualquier otro equipo conectado a la red de gas natural, cuando su antigüedad supere los 8 años.
- Las asistencias cuando los aparatos conectados a la red de gas natural se encuentren en periodo de garantía inicial del fabricante o proveedor o en período de garantía de una reparación anterior, cuyos supuestos se cubrirán por las referidas garantías, salvo que el CLIENTE FINAL solicite expresamente que NATURGY SERVICIOS atienda dicha asistencia.

- Revisión de elementos y/o partes de la instalación no visible y/o no accesible al Técnico Especialista, por interposición de mobiliario, estructura de la vivienda u otros objetos que lo impidan.

Para efectos del cómputo de los eventos, en todos los programas que conforman el Servicio Asistencia Hogar, se entenderá que se trata de un mismo evento cuando la totalidad de los daños reportados deriven de una misma causa.

