



servigas⁺

Servigas Plus es un programa único y el más completo. Resolveremos de manera integral los imprevistos en tu hogar, cuidaremos de ti, de tu familia y de los más cercanos.

Conoce más en:

www.naturgy.com.mx/mx/servigas_plus



Paquete de Asistencias del Programa ServigasPlus

Coberturas	Eventos al año	*Monto cubierto
Revisión anual preventiva	1	Sin costo
Plomería de gas	1	\$ 1,500.00 MXN
Reparación de gasodomésticos	1	\$ 1,500.00 MXN
Plomería de agua	1	\$ 1,500.00 MXN
Cerrajería	1	\$ 1,500.00 MXN
Electricidad	1	\$ 1,500.00 MXN
Cristales	1	\$ 1,500.00 MXN
Calibración de equipos	1	Sin Límite
Mantenimiento menor en el Hogar	1	\$ 650.00 MXN
Envío de ambulancia (familiar)	2	\$ 1,600.00 MXN
Consulta médica a domicilio (familiar)	2	\$ 900.00 MXN
Urgencias médicas (familiar)	1	\$ 8,000.00 MXN
Asistencia funeraria (familiar)	1	\$ 20,000.00 MXN

Remolque de vehículo		
Auxilio vial	1	Sin costo
Mascotas	1	1 consulta, hasta \$600.00 MXN 1 Vacuna Antirrábica
Dental	Sin Límite	Precio preferencial
Visión	Sin Límite	Precio preferencial
Red de especialistas en el hogar	Sin Límite	Precio preferencial
Personal de seguridad	Sin Límite	Precio preferencia
Precios preferentes en consultas médicas y farmacias	Sin Límite	Precio preferencial
Orientacion médica - mediphone	Sin Límite	Sin costo
Orientacion nutricional, fitness, embarazo y psicológica	Sin Límite	Sin costo

Asistencias Protección Hogar

Coberturas	Eventos al año	*Monto cubierto
Protección de bienes	1	\$ 100,000.00 MXN
Responsabilidad por daños a terceros	1	\$ 100,000.00 MXN
Protección robo al hogar	1	\$ 20,000.00 MXN
Indemnización por daños a tus electrodomésticos	1	\$ 7,000.00 MXN

Los Montos Cubiertos se consideran anualmente durante la vigencia de contratación de este servicio.

*Aplican términos y condiciones.

¿Cómo hacer efectiva tu asistencia?

Para solicitar cualquier **Servicio de Asistencia Servigas Plus** 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 Luis Potosí	Aguascalientes	
Monterrey	Saltillo	Nuevo Laredo		

A continuación se detallan todos los Términos, Condiciones generales con sus respectivas exclusiones y consideraciones a las cuales deberá dar cumplimiento MÉXICO ASISTENCIA para la prestación del **Paquete de Asistencias del Programa Servigas Plus**. Este Servicio de asistencia no es un contrato de seguro.

Contrato de Servicios de Asistencias Diversas (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 consumidor (en adelante, el “**CONSUMIDOR**”, 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:

1. 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 Programa Servigas Plus.
- c) Que tiene su domicilio fiscal ubicado Av. Marina Nacional 60 Piso 6, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11410
Correo electrónico de contacto: seguimientoatc_gnsmx@naturgy.com
- d) Teléfonos de atención a clientes: **800 Naturgy (6288749)** para CDMX, Toluca, Celaya, León, Salamanca, Silao, Irapuato, Aguascalientes, San Luis Potosí, Monterrey, Saltillo y Nuevo Laredo.
- e) Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave GNS990119518.

2. 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 Servigas Plus.
- 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 de denominado "Servigas Plus", de la marca "Naturgy", que incluye los programas mencionados al inicio de este Contrato y cuya descripción, alcances y exclusiones se detallan en el Anexo 1 del mismo, (en adelante, el "Servicio Servigas Plus") 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 Servigas Plus 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 Servigas Plus.

2.- Definiciones.

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

Accidente: Toda lesión corporal sufrida por el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA a consecuencia directa de una causa externa, fortuita o súbita, por lo tanto no se considera accidente a las lesiones corporales o la muerte provocada intencionalmente por el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

Automóvil: Vehículo motorizado de cuatro ruedas en dos ejes, menor a 3.5

toneladas de peso de uso y Servicio particular propiedad legal del CLIENTE FINAL.

Avería: Daño, rotura o deterioro fortuito que impida la circulación autónoma del automóvil.

CLIENTE(S) FINAL(ES): Significa cualquier persona(s) física(s), que adquiera(n) voluntaria y expresamente el Programa Servigas Plus, ofrecido y comercializado ya sea directamente por NATURGY SERVICIOS o por terceros y por lo tanto goza del paquete de asistencias propias de este Programa.

Equipo Médico: Se refiere al personal médico autorizado y que esté gestionando algún tipo de asistencia por cuenta de MÉXICO 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 Programa Servigas Plus, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

Emergencia Médica: Condición patológica de carácter súbito y repentino o accidente que pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal de un ser humano.

Aparatos a base de Gas Natural: Se entiende los equipos que funcionan con gas natural y agua caliente.

INTEGRANTE DE LA FAMILIA: Cónyuge e hijos menores de 21 (veintiún) años que vivan en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL ubicada dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

Monto Cubierto: Es la cantidad que en suma y como máximo que MÉXICO ASISTENCIA está obligada a pagar directamente a su red de proveedores, respecto a los Servicios considerados como Asistencias en relación a los eventos solicitados por los CLIENTES FINALES del Programa Servigas Plus.

MÉXICO ASISTENCIA: Significa la sociedad mercantil México Asistencia, S.A. de C.V. encargada de operar y proveer integralmente el paquete de asistencias del Programa Servigas Plus.

PERSONAL DOMESTICO: Personal contratado por el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA para realizar actividades relacionadas al mantenimiento del hogar en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL.

Período de Carencia: Es el tiempo comprendido entre la fecha de puesta de alta del suministro de gas natural (Cliente Nuevo) de Naturgy y el momento en que entra en vigor la vigencia del Servicio.

Residencia Habitual: Lugar donde el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA radica permanente, entendiéndose por permanente el lapso de por lo menos 6 (seis) meses continuos en el mismo lugar, en esta Residencia Habitual es donde se brindaran las coberturas del Programa Servigas Plus.

Reclamante: Para el Servicio de Gastos Funerarios, será la persona que pueda reclamar esta Asistencia en el caso de que ocurriera la muerte del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

Servicio: paquete de asistencias que proporciona el Programa Servigas Plus y que opera MÉXICO ASISTENCIA a los CLIENTES FINALES.

Técnico Especialista: Profesionales u operarios de MÉXICO ASISTENCIA, debidamente capacitados para dar atención a las diversas Asistencias estipuladas en el Programa Servigas Plus.

Urgencia Médica: Es toda aquella situación en la que, si bien no existe riesgo inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica, ya sea para calmar los síntomas o para prevenir complicaciones de mayor importancia.

UMA: Unidad de Medida y Actualización.

3. Contraprestación y Forma de Pago.

El CLIENTE FINAL se obliga a pagar como contraprestación por el Programa Servigas Plus, 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 12 parcialidades mensuales), 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 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 la forma de pago es 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 incrementa el Índice Nacional de Precios al Consumidor, sin que dicho aumento automático y periódico implique una modificación a los términos y condiciones de este Programa. En caso de que NATURGY SERVICIOS implementara un incremento de precios superior a éste, lo notificará al CLIENTE FINAL conforme al punto 14 "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.

NATURGY SERVICIOS tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Prestar, o hacer que los terceros subcontratados presten el Programa Servigas Plus, siempre que el CLIENTE FINAL se encuentre al corriente en el pago de la contraprestación y del servicio de gas natural, los aparatos se consideren como Aparatos Incluidos, y no sean aplicables las limitaciones o exclusiones del Servicio.
- b) Atender los reportes de solicitud de Asistencias, en los términos descritos en la Descripción de Coberturas del Servicio.
- c) Cumplir con la legislación aplicable.

Además de los derechos y obligaciones previstas anteriormente, el CLIENTE FINAL tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Pagar en tiempo y forma la contraprestación por el Servicio Servigas Plus y estar al corriente en el pago del servicio de gas natural. De lo contrario, NATURGY SERVICIOS podrá suspender el Servicio en los términos del punto 12 "Recisión".
- b) Permitir el acceso del personal de NATURGY SERVICIOS a su domicilio para que puedan realizar 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 ejecución y cumplimiento de los términos y condiciones.

5. Subcontratación.

NATURGY SERVICIOS ha subcontratado a México Asistencia, S.A. de C.V. para la prestación del Programa Servigas Plus. 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, 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 del Programa Servigas Plus. 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 el punto 14 "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 el punto 14 "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, manifestando el motivo de su reclamo y adjuntando una copia de su último recibo.

8. Garantía.

Las reparaciones de las Asistencias incluidas en el Programa Servigas Plus tendrán una garantía en mano de obra y componentes, de 90 días a partir de que el mismo sea entregado 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 el punto 14 "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 realizar la Asistencia.

9. Datos Personales

Al momento de otorgar su consentimiento para la contratación del Programa Servigas Plus, 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. 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, 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.

10. Vigencia y Terminación Anticipada/Cancelación

La contratación del Programa Servigas Plus 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, 30 días naturales antes de la fecha de renovación. El aviso deberá hacerse en términos del punto 14 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente".

No obstante lo anterior, en caso de que el CLIENTE FINAL hubiera 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 una Falla Técnica, 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 mediante aviso con 30 días naturales de anticipación a la fecha efectiva de la terminación, sin penalización alguna, en términos del punto 14 "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 terminada de forma anticipada la prestación del Servicio, 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 terminada la prestación del servicio 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 5.1.12.de la Norma Oficial Mexicana NOM-174-SCFI-2007, Prácticas comerciales – Elementos de información para la prestación de servicios en general, siempre y cuando el Servicio 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 la prestación del Servicio 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, 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 para la prestación de este Servicio.

El CLIENTE FINAL podrá rescindir el presente Contrato, cuando NATURGY SERVICIOS incumpla de manera fehaciente a alguna de sus obligaciones establecidas en los Términos y Condiciones de Prestación del Servicio.

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 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 a Servigas Plus, o contactarlo para resolver cualquier inquietud relativa al Servicio, 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, salvo que en algún otro punto de estos Términos y Condiciones 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, y cualquier cambio en los mismos se publicará en el mismo sitio.

NATURGY SERVICIOS podrá notificar al CLIENTE FINAL cualquier comunicación relativa a la Prestación del Servicio 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 para la prestación del servicio 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 la prestación del Servicio. 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.

Firma o rúbrica de autorización del **CLIENTE FINAL**

ANEXO 1

Descripción, Alcances y Exclusiones

Descripción de Coberturas del Servicio Servigas Natural

1. Revisión Anual preventiva (en adelante RAP): Esta cobertura consiste en una verificación de la Instalación de Aprovechamiento (en adelante 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 de consumo de gas natural conectados (incluidos estos). Dicha cobertura consiste principalmente en revisar si la IDA y los aparatos de consumo de gas natural, cumplen con los requisitos de seguridad conforme a la normativa oficial mexicana (NOM-002-SECRE-vigente), verificando su estado, hermeticidad y funcionamiento, este será ejecutado por proveedores autorizados por NATURGY SERVICIOS. Para la realización de la RAP, se programará de manera anual para su ejecución en el del CLIENTE FINAL, en donde, el personal técnico acudirá para la ejecución, 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, dejando un documento con la información de NATURGY SERVICIOS para poder contactar al personal técnico y reprogramar la visita para la ejecución de la RAP. Si EL CLIENTE FINAL contacta a NATURGY SERVICIOS (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 caratula ilegible y/o dañada, inaccesible, medidor dañado ó medidor con caratula 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 las Términos y Condiciones Generales para la Prestación del Servicio, ni que se encuentre libre de un posible uso no autorizado del gas natural.

b) Verificación de la correcta combustión de aparatos gasodomésticos 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 gasodomésticos a gas natural.

d) El resultado de las pruebas técnicas mencionadas según incisos a, b y c de la presente cláusula, 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: En caso de emergencia MÉXICO ASISTENCIA 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.

1 Evento al año hasta por \$1,500.00 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 MÉXICO ASISTENCIA hasta por el Límite Máximo por Evento antes mencionado. Cualquier suma que exceda del límite descrito será por cuenta del CLIENTE FINAL, el cual previo presupuesto o cotización por escrito del Técnico Especialista, el cual acepte pagar el sobrecosto 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. En caso de peligro, el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA deberá reportar la fuga a la autoridad local, de lo contrario MÉXICO ASISTENCIA no se hará responsable por los daños que se ocasionen por esta causa.

El Servicio se brindará tanto en la cabina telefónica de MÉXICO ASISTENCIA como en atención directa por los Técnicos Especialistas las 24 horas los 365 días del año, para esta cobertura se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del (sujeto a disponibilidad del CLIENTE FINAL).

No procederá el mantenimiento correctivo o preventivo de las instalaciones de gas natural, es decir, únicamente se reparará la fuga con notificación del CLIENTE al Técnico Especialista en la Residencia Habitual de que las instalaciones ya se encuentran dañadas y el problema se puede volver a suscitar. MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y otorgará una garantía por el valor de los Servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

Exclusiones:

- La reparación de fugas de tuberías no expuestas, así como problemas ocasionados por falta de mantenimiento en los equipos gasodomésticos.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.

- Albañilería, resanes y ranuraciones.

- Quedan excluidos de este Servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, 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/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, o inexacta información por parte de este.

- 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 equipos conectados a gas natural, MÉXICO ASISTENCIA 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 trabajan con este combustible y agua caliente como lo son: Lavadora, Secadora, Estufa, Boiler, Calentador, Centro de Lavado y Lavavajilla.

1 Evento al año hasta por \$1,500.00 MXN, Monto Total.

El Servicio incluye mano de obra, refacciones mecánicas y traslado del personal Técnico Especialista a la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL. En caso de que el monto de la reparación exceda el Límite Máximo por Evento antes mencionado, el Servicio se ejecutará únicamente si el CLIENTE FINAL, el cual previo presupuesto o cotización por escrito del Técnico Especialista acepte pagar en ese momento el sobrecosto al Técnico Especialista. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, que no se podrá realizar la reparación.

En caso de peligro, el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, deberá reportar la fuga a la autoridad local, de lo contrario MÉXICO ASISTENCIA no se hará responsable por los daños que se ocasionen por esta causa. El Servicio en la cabina telefónica de MÉXICO ASISTENCIA se brindará con atención las 24 horas los 365 días del año, para esta cobertura se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Técnico Especialista a la Residencia Habitual (sujeto a disponibilidad del CLIENTE FINAL). MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y otorgará garantía por el valor de los Servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

Exclusiones:

- Establecimientos comerciales con partes utilizadas como residencia o residencias con parte utilizada para fines comerciales.

- Cuando los equipos conectados al 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/INTEGRANTE DE LA FAMILIA o inexacta información por parte de este.

- Mantenimiento preventivo.

- En caso de reparación previa, no realizada por MÉXICO ASISTENCIA y que no se encuentre acreditado 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 potable de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL, MÉXICO ASISTENCIA 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.

1 Evento al año hasta por \$1,500.00 cada uno, 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 MÉXICO ASISTENCIA hasta por el Límite Máximo por Evento antes mencionado.

En caso de que el monto de la reparación exceda el Límite Máximo por Evento antes mencionado, el Servicio se ejecutará únicamente si el CLIENTE FINAL, el cual previo presupuesto o cotización por escrito del Técnico Especialista acepte pagar en ese momento el sobrecosto al Técnico Especialista. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, que no se podrá realizar la reparación.

El Servicio en la cabina telefónica de MÉXICO ASISTENCIA se brindará con atención las 24 horas los 365 días del año para esta cobertura se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Técnico Especialista a la Residencia Habitual (sujeto a disponibilidad del cliente). MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y otorgará garantía por el valor de los Servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

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/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, 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 fugas o 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 en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL.
- 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 antes mencionadas.
- Cualquier clase de desazolve y tuberías sanitarias de desagüe.
- 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.

5. Asistencia en Cerrajería: En caso de rotura de llaves dentro del cilindro, rotura de chapa, daño en cerraduras, accidente o daño por intento de robo en puertas exteriores que den acceso a la RESIDENCIA HABITUAL y que puedan atentar contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o al CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, MÉXICO ASISTENCIA gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un Técnico Especialista que realizará la reparación y/o reemplazo que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. Esta cobertura también brindará atención en caso de que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA se encuentre atrapado en una puerta interior del RESIDENCIA HABITUAL del CLIENTE FINAL. El Servicio se brindará tanto en la cabina telefónica de MÉXICO ASISTENCIA como en atención directa por los Técnicos Especialistas las 24 horas los 365 días del año, para esta cobertura se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Técnico Especialista al domicilio (sujeto a disponibilidad del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA).

1 Evento al año hasta por \$1,500.00 cada uno, 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 MÉXICO ASISTENCIA hasta por el Límite Máximo por Evento antes mencionado. Cualquier suma que exceda del límite, será por cuenta del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, 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 otorgará garantía 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 (al menos que se encuentre el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA atrapado), cajones, caja fuerte y guarda-ropa 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 cubre por mal uso del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.
- 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, MÉXICO ASISTENCIA 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.

1 Evento al año hasta por \$1,500.00 cada uno, 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 MÉXICO ASISTENCIA hasta por el Límite Máximo por Evento antes mencionado.

En caso de que el monto de la reparación exceda el Límite Máximo por Evento antes mencionado, el Servicio se ejecutará únicamente si el CLIENTE FINAL, el cual previo presupuesto o cotización por escrito del Técnico Especialista acepte pagar en ese momento el sobre costo al Técnico Especialista. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, 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. Para esta cobertura, se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Técnico Especialista a la Residencia Habitual (sujeto a disponibilidad del CLIENTE FINAL).

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 o algún INTEGRANTE DE LA FAMILIA, de que las instalaciones ya se encuentran dañadas y 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 y, enchufes y cualquier otro accesorio.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- 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. Cristales: En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores y que puedan atentar contra la seguridad y pongan en peligro la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL y/o a los integrantes de esta, MÉXICO ASISTENCIA gestionará el envío con la mayor prontitud posible de un Técnico Especialista que procederá a la toma de medidas y características para posterior colocación del vidrio o cristal afectado por la rotura, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

1 Evento al año hasta por \$1,500.00 cada uno, 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 MÉXICO ASISTENCIA hasta por el Límite Máximo por Evento antes mencionado.

En caso de que el monto de la reparación exceda el Límite Máximo por Evento antes mencionado, el Servicio se ejecutará únicamente si el CLIENTE FINAL, el cual previo presupuesto o cotización por escrito del Técnico Especialista acepte pagar en ese momento el sobre costo al Técnico Especialista. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, que no se podrá realizar la reparación.

El Servicio se brindará tanto en la cabina telefónica de MÉXICO ASISTENCIA como en atención directa por los Técnicos Especialistas las 24 horas los 365 días del año, para esta cobertura se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Técnico Especialista a la Residencia Habitual (sujeto a disponibilidad del cliente).

MÉXICO ASISTENCIA/ Técnico Especialista dejara los trabajos por el Servicio de Asistencia Cristales a entera satisfacción del CLIENTE FINAL.

Exclusiones:

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

- La reparación o sustitución de marcos de puertas o ventanas exteriores.
- Vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble.
- Vitrales, acrílicos, blindados, películas, carteles, grabados, y/o biselados.
- Cualquier vidrio o cristal deteriorados.
- Domos.
- Daños pre-existentes.
- Mala fe del CLIENTE FINAL o de algún INTEGRANTE DE LA FAMILIA, que haya intervenido en la celebración o ejecución de este Contrato, o inexacta información proporcionada por parte de cualquiera de estos.

8. Calibración de Equipos: A solicitud del CLIENTE FINAL, MÉXICO ASISTENCIA coordinará el envío de un Técnico Especialista quién realizará la calibración de 1 (un) equipo conectado a la red de gas natural de Naturgy. El Servicio se brindará tanto en la cabina telefónica de MÉXICO ASISTENCIA como en atención directa por los Técnicos Especialistas las 24 horas los 365 días del año. MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y otorgará garantía por el valor de los Servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

1 Evento al año para 1 equipo conectado a gas natural, sin límite de monto.

El Servicio incluye mano de obra y traslado del personal técnico a la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL. Para esta cobertura se estipula un tiempo de respuesta como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Técnico Especialista a la Residencia Habitual (sujeto a disponibilidad del cliente).

Para esta cobertura aplica 90 (noventa) días de Período de Carencia desde la fecha de puesta en alta del suministro de gas natural (clientes nuevos) de Naturgy.

9. Mantenimiento Menor en el Hogar (marido sustituto/Handy man): A solicitud del CLIENTE FINAL, MÉXICO ASISTENCIA coordinará el envío de un Técnico Especialista quién realizará una cotización previa de los Servicios señalados para la reparación, decoración, mantenimiento, reforma, instalación de electrodomésticos o accesorios, remodelación que éste requiera, sin que se trate de una situación de emergencia, bajo el Límite Máximo por Evento antes mencionado.

Estos Servicios pueden ser de manera enunciativa mas no limitativa de: Jardinería, Plomería (agua y gas natural), Vidriería, Carpintería, Pintura, Herrería, Ebanistería, Albañilería, Escayola, Alfombras, Armado de Muebles, Parqué, Persianas, Limpiezas, Fumigación de Plagas, Impermeabilización, Colocación de lámparas y en general cualquier trabajo de Decoración, Reforma, Instalación o Mantenimiento de la vivienda, siempre que se disponga del Técnico Especialista adecuado.

1 Evento al año hasta por \$ 650.00 cada uno, Monto total.

El Técnico Especialista presentará al CLIENTE FINAL el presupuesto que elabore bajo mano de obra y herramienta menor (ya que esta cobertura no incluye consumibles). En caso de que se exceda el monto antes mencionado, el servicio se ejecutará únicamente si el CLIENTE FINAL, previo presupuesto o cotización por escrito del Técnico Especialista acepta pagar en ese momento el sobrecosto al Técnico Especialista. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al CLIENTE FINAL o a un INTEGRANTE DE LA FAMILIA, que no se podrá realizar el servicio.

Este servicio no incluye la configuración y calibración de los equipos de audio, video, eléctricos, electrónicos y aparatos a base de gas natural (calibración de boiler y secadora). NATURGY SERVICIOS no se hace responsable por el mal funcionamiento o daños de origen del equipo o mueble instalado.

El servicio se brindará, tanto en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS, como en atención directa por los Técnicos Especialistas las 24 horas los 365 días del año. Para estas coberturas se estipula un tiempo de respuesta máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Técnico Especialista a la Residencia Habitual (sujeto a disponibilidad del CLIENTE FINAL).

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.

10. Envío de Ambulancia (familiar/Personal doméstico): En caso de que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO sufrieran una Emergencia Médica por accidente y/o enfermedad grave, en donde la vida corra riesgo y necesite el traslado en ambulancia, podrá solicitar a MÉXICO ASISTENCIA el envío de la ambulancia a su domicilio o en cualquier lugar en donde se encuentre el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO siendo la única restricción que sea dentro de territorio nacional de los Estados Unidos Mexicanos, la solicitud será mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días al año. Los tiempos de arribos de las ambulancias dependerán de la clasificación del código que estipule el médico de la cabina médica de MÉXICO ASISTENCIA, siendo los tiempos de arribo los siguientes: Código Rojo: de 0 a 20 minutos, Código Amarillo: de 20 a 40 minutos y Código Verde: hasta 60 minutos.

2 Eventos al año hasta por \$ 1, 600.00 cada uno, Monto total.

Si el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO decidieran efectuar el traslado dejando de lado la opinión de MÉXICO ASISTENCIA, ninguna responsabilidad recaerá sobre MÉXICO ASISTENCIA, siendo el traslado, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO.

Exclusiones:

Quedan excluidos de la cobertura del programa de envío de ambulancia, los siguientes supuestos:

- Servicios que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de MÉXICO ASISTENCIA.
- Mala fe del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/ PERSONAL DOMÉSTICO.
- Fenómeno de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Hechos derivados de terrorismo motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas del Orden Público o Cuerpos de Seguridad.
- En caso de que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:
 - Bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes
 - Intento de suicidio.

Antes de iniciar cualquier acción, el CLIENTE FINAL//INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO deberá llamar al CAT de MEXICO ASISTENCIA, con servicio 24 horas al día y proporcionará los datos siguientes:

- Nombres completos del CLIENTE FINAL y del paciente (CLIENTE FINAL//INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO).
- El lugar donde se encuentra y el número telefónico donde MÉXICO ASISTENCIA podrá contactar a la persona solicitante del Servicio.
- Sintomatología por la cual solicita atención (ambulancia).
- Aceptación del tiempo estimado de arribo del Servicio.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, MÉXICO ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos.

En casos que no se trate de una urgencia médica, exceder el número de eventos sin costo anual o Límite Máximo por Evento, el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO podrá solicitar el Servicio asumiendo el costo íntegro o excedente del Servicio, bien sea el caso.

11. Médico a Domicilio: En caso de que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA /PERSONAL DOMÉSTICO requiera el Servicio de médico general a Residencia Habitual, por Urgencia Médica, Emergencia Médica, Enfermedad o Accidente podrá solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año, el envío se realizará previa valoración de la cabina médica de MÉXICO ASISTENCIA, la cual asumirá los gastos del traslado del profesional médico hasta el domicilio del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA /PERSONAL DOMÉSTICO hasta por el Límite Máximo por Evento.

Para esta cobertura se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Médico al domicilio (sujeto a disponibilidad del cliente).

2 Eventos al año hasta por \$ 900.00 cada uno, Monto total.

NATURGY SERVICIOS, a través de MÉXICO ASISTENCIA, mantendrá los contactos necesarios con el Equipo Médico que atienda al paciente, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

Exclusiones:

Quedan excluidos de la cobertura del programa de médico a domicilio, los siguientes supuestos:

- a) Servicios que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de MÉXICO ASISTENCIA.
- b) Mala fe del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/ PERSONAL DOMÉSTICO.
- c) Fenómeno de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- d) Hechos derivados de terrorismo motín o tumulto popular.
- e) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas del Orden Público o Cuerpos de Seguridad.
- f) En caso de que el CLIENTE FINAL//INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:
Bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes
Intento de suicidio.

Antes de iniciar cualquier acción, el CLIENTE FINAL//INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO deberá llamar al CAT de MEXICO ASISTENCIA y proporcionará los datos siguientes:

- Nombres completos del CLIENTE FINAL y del paciente (CLIENTE FINAL//INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO).
- Sintomatología por la cual solicita atención.
- Aceptación del tiempo estimado de arribo del Servicio.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, MÉXICO ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos.

En casos que no se trate de una urgencia médica o exceder el número de eventos anuales, el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA /PERSONAL DOMÉSTICO podrá solicitar el Servicio asumiendo el costo íntegro de la visita.

12. Urgencias Médicas: Si como consecuencia directa de un Accidente o Enfermedad Grave del CLIENTE FINAL o de algún INTEGRANTE DE LA FAMILIA, y a consideración del Equipo Médico en conjunto con el médico tratante, éste se viera precisado a someterse a tratamiento médico, intervención quirúrgica, hospitalización, servicios auxiliares, ambulancia y/o fármacos, NATURGY SERVICIOS se hará cargo de la coordinación y pago al prestador por estos conceptos hasta por Monto Cubierto por evento.

1 Evento al año hasta por \$ 8,000.00 cada uno, Monto total.

Esta cobertura se brindará las 24 horas al día, los 365 días del año, para esta cobertura se estipula un tiempo de atención de entre 60 y 90 minutos para el arribo del representante de MÉXICO ASISTENCIA.

Exclusiones:

Quedan excluidos de la cobertura del programa de urgencias médicas, los

siguientes supuestos:

- Las enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA.
- La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria del alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA.
- Los estados de embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo.
- Toda implantación, reposición y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contactos.
- Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.
- Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
- Asistencia médica hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
- Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
- Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
- Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente no cubierto.
- Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así también como SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS).
Enfermedades tales como la del sueño, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.
- Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.
- Las lesiones derivadas de las prácticas deportivas profesionales y amateur.
- Las lesiones producidas por la participación directa o indirecta en manifestaciones y/o protestas.
- Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto.
- Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.
- Lesiones a consecuencia de desastres naturales.

Documentos, Datos e Informes que el CLIENTE FINAL debe rendir a MÉXICO ASISTENCIA:

Para esta cobertura se estipula un Tiempo Máximo de Notificación del Evento de 72 horas posteriores al evento, y será requisito indispensable presentar una identificación oficial del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

13. Asistencia Funeraria (familiar): En caso de muerte del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA sobrevenida durante el periodo de vigencia de Servigas Plus, el Reclamante podrá solicitar a MEXICO ASISTENCIA el Servicio de Asistencia Funeraria que se describe a continuación, únicamente en la República Mexicana y hasta por el Límite Máximo por Evento:

- a) Atención y asesoría telefónica las 24 horas los 365 días del año.
- b) Un primer traslado en carroza para recoger el cuerpo ya sea del hospital o Residencia Habitual hacia la agencia funeraria o residencia habitual dentro de la localidad.
- c) Arreglo estético del cuerpo (Maquillar y vestir).
- d) Ataúd Básico económico.
- e) Sala de velación básica.
- f) El Servicio de velación con sus implementos para otorgarse en residencia habitual, sin costo adicional.
- g) Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el Acta de Defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando exista esta dependencia en la localidad y se entregue el certificado médico correspondiente).
- h) Un segundo traslado del cuerpo, de la capilla o Residencia Habitual, hacia el cementerio o crematorio dentro de la localidad en donde se presentó el fallecimiento.
- i) Servicio de Embalsamado.

1 Evento al año hasta por \$ 20,000.00 cada uno, Monto total.

El Servicio se brindará en el CAT de MÉXICO ASISTENCIA las 24 horas los 365 días del año, con una asignación de funeraria de la red de 30 a 45 minutos.

Cualquier gasto adicional será a cargo del Reclamante y, en caso de que el Reclamante utilice otro prestador de servicios funerarios siempre y cuando se haya llamado para dar aviso del fallecimiento con un máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores al deceso, MÉXICO ASISTENCIA cubrirá el gasto de acuerdo a sus tabuladores, hasta un monto que en ningún caso excederá el Límite Máximo por Evento.

La asistencia en dinero, procederá únicamente en zonas específicas donde no se tengan funerarias de la red o catálogo de NATURGY SERVICIOS o de sus proveedores autorizados, y el solicitante del servicio debe cumplir con:

- Que se haya notificado el deceso dentro del margen establecido (hasta un máximo de 48 horas posteriores).
- Que el proveedor funerario cuente con los medios para emitir una factura electrónica.

En el Monto Cubierto por evento no se incluyen los procedimientos de entierro. Dicho servicio podrá ser contratado por el CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA directamente con el prestador de servicios.

Exclusiones:

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

- Los eventos causados por mala fe del CLIENTE FINAL o de algún INTEGRANTE DE LA FAMILIA, que haya intervenido en la celebración o ejecución de este Contrato.
- Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- Los eventos derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los Servicios que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA haya contratado sin el previo consentimiento de la compañía.
- Los gastos médicos u hospitalarios.
- Los costos que deriven de actos realizados por la autoridad o Ministerio Público que intervengan.
- La muerte originada, directa o indirectamente, de actos realizados por el CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA con dolo o mala fe
- No serán objeto de este Servicio los casos en que se demuestre suicidio.

Documentos, Datos e Informes que el CLIENTE FINAL/RECLAMANTE debe rendir a MÉXICO ASISTENCIA:

Para hacer válido este Servicio, MÉXICO ASISTENCIA solicita el documento oficial que acredita el fallecimiento de la persona, fecha y lugar en que se produjo (Certificado Médico de Defunción de la persona fallecida).

14. Remolque de Vehículo: En caso de falla mecánica o avería que no permita la circulación autónoma del Automóvil propiedad del CLIENTE FINAL, MÉXICO ASISTENCIA coordinará y enviará una plataforma, remolque, grúa o auto taller dependiendo de las condiciones del automóvil y las necesidades del CLIENTE FINAL para el traslado dentro de la República Mexicana.

Este Servicio, incluyendo casetas, maniobra y tiempos de espera, se proporcionará con límite de

1 Evento al año hasta por \$ 800.00 cada uno, Monto total.

Este Servicio se brindará las 24 horas al día, los 365 días del año y se estipula un tiempo de arribo en el 80% de los Servicios de 60 minutos para zonas urbanas y 90 minutos para zonas foráneas.

Los Servicios adicionales o excedentes a los antes mencionados serán con costo preferencial a cargo del CLIENTE FINAL pagado directamente al Técnico Especialista.

Exclusiones:

- Cuando el CLIENTE FINAL no se encuentre en el lugar de los hechos.
- Automóviles involucrados en actos criminales.
- Cuando la avería sea ocasionada por labores de mantenimiento, revisiones o reparaciones al Automóvil hechas por un distribuidor no autorizado.
- Por dolo o mala fe del CLIENTE FINAL.
- Por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas.
- Por hechos y/o actos derivados de terrorismo, motín o tumultos populares
- Por hechos y/o actos de fuerzas armadas o fuerzas o cuerpos de seguridad, aún si éstos se efectúan en tiempos de paz.
- Por mal uso o empleo indebido del Automóvil sin consentimiento del CLIENTE FINAL, como en el caso de robo o abuso de confianza.
- Cuando el Automóvil pueda circular de forma autónoma.
- En caso de que el conductor del Automóvil se encuentre bajo los efectos de alcohol, narcóticos o estupefacientes.
- En caso de transporte público de personas.
- Automóviles que participan en competencias deportivas o de entretenimiento.
- El Servicio no se podrá realizar en carriles de alta velocidad o centrales de distribuidores centrales.

15. Auxilio Vial: En caso de averías menores del Automóvil propiedad del CLIENTE FINAL y que no permita la circulación autónoma, MÉXICO ASISTENCIA enviará a un Técnico Especialista para atender las siguientes eventualidades:

- a) Cambio de Neumático: Consiste en el envío de un Técnico Especialista, el cual facilitará la tarea de realizar un cambio de neumático, por el propio neumático de refacción del CLIENTE FINAL.
- b) Paso de corriente: En caso de falla por problemas de falta de corriente del Automóvil del CLIENTE FINAL, MÉXICO ASISTENCIA gestionará, el envío de un Técnico Especialista, para pasar corriente de forma segura, de tal forma que no sea impedimento esto para que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios
- c) Envío de gasolina: En caso de falta de gasolina, MÉXICO ASISTENCIA gestionará, el envío de Técnico Especialista para el suministro de hasta 5 (cinco) litros de gasolina con costo a cargo del CLIENTE FINAL.

1 evento al año sin costo para el CLIENTE FINAL.

Este Servicio se brindará las 24 horas al día, los 365 días del año y se estipula un tiempo de arribo en el 80% de los Servicios de 60 minutos para zonas urbanas y 90 minutos para zonas foráneas.

Los Servicios adicionales o excedentes a los antes mencionados serán con costo preferencial a cargo del CLIENTE FINAL pagado directamente al Técnico Especialista.

16. Asistencia Mascotas:

16.1 Consulta Diagnóstica:

El CLIENTE FINAL podrá solicitar el Servicio de Consulta Diagnóstico a un MVZ (Médico Veterinario Zootecnista) en el consultorio indicado por la cabina de MÉXICO ASISTENCIA únicamente para perros y gatos:

**1 Evento al año hasta por \$ 600.00 cada uno,
Monto total (solo por consulta)
Aplicación de 1 Vacuna Antirrábica Anual Sin Costo.**

Para clínicas de la Red de MÉXICO ASISTENCIA que cuenten con Servicio de emergencia Servicio y las 24 horas los 365 días del año, el CLIENTE FINAL podrá hacer uso de este rango de Servicio.

16.2 Red de Descuentos:

El CLIENTE FINAL podrá solicitar el Servicio llamando al CAT de MÉXICO ASISTENCIA. El Servicio es ilimitado con costo preferencial para el CLIENTE FINAL.

16.3 Orientación Médica Telefónica:

El CLIENTE FINAL podrá solicitar el Servicio de orientación médica telefónica llamando al CAT de MÉXICO ASISTENCIA en donde se orientará al usuario sobre:

- a) Consulta primaria.
- b) Salud preventiva.
- c) Salud reproductiva.
- d) Nutrición.
- e) Educación y Conducta.
- f) Emergencias.
- g) Medicina Alternativa.
- h) Vacunación.

Este Servicio Telefónico es ilimitado sin costo extra para el CLIENTE FINAL.

17. Asistencia Dental (familiar): Cobertura familiar en la cual El CLIENTE FINAL/-INTEGRANTE DE LA FAMILIA tendrá derecho por parte de profesionales dentales de la Red de Odontólogo. Para emergencias el Servicio estar disponible las 24 horas, los 365 días del año con la Red activa de MÉXICO ASISTENCIA, los alcances de este Servicio para el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA es el siguiente:

- a) Consulta, (previa cita) ya sea preventiva o diagnóstica, comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado. – Sólo la primera consulta de historial, 1 (un) evento anual sin costo para el CLIENTE FINAL.
- b) Consulta oral y Servicio de emergencia para eliminar el dolor agudo. 1 (un) evento anual sin costo para el CLIENTE FINAL.
- c) Evaluación detallada (diagnóstica y de control), 1 (un) evento anual sin costo para el CLIENTE FINAL.
- d) Radiografía periapical (diagnósticas). – Las necesarias que considere el profesional Dental para el CLIENTE FINAL.

- e) Profilaxis en adultos – límite de 1 (un) evento al año sin costo para el CLIENTE FINAL.
- f) Instrucción sobre higiene oral sin límite de eventos para el CLIENTE FINAL.
- g) Precios preferentes en 160 tratamientos tabulados y publicados garantizándole que es el precio máximo que le cobrará el odontólogo de forma directa – Sin límite de eventos para el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

Exclusiones:

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

- Cualquier tratamiento realizado por un odontólogo que NO se encuentre dentro de la red o catálogo de NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados.
- Cualquier tipo de medicamento.
- Anestésias generales o sedaciones.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante.
- El Servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte del Prestador de Servicios al CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA. El Prestador de Servicios no brindará el Servicio dental, sino los profesionales de la red que gestione él mismo.

18. Asistencia Visión (familiar): El CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA tendrá derecho por parte del profesional de la Red de profesionales y técnicos de MÉXICO ASISTENCIA a los siguientes Servicios:

- a) Examen de la vista SIN COSTO.
- b) Estuche SIN COSTO en caso de adquirir lentes a precio preferencial.
- c) Armazones oftálmicos graduados a precio preferencial.
- d) Lentes a precio preferencial.
- e) Descuento en conceptos no cubiertos.

El CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA tendrá acceso a dos paquetes dentro de la red:

Paquete DELTA KIDS

- Modelos de armazones DELTA graduados con micas blancas CR-39 visión sencilla o bifocal flap top (terminadas) hasta \$850.00 precio público, o a escoger lentes de contacto suaves de uso anual (no cosméticos).
- Precio DELTA desde \$299.00 (doscientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) I.V.A. incluido.

Paquete GAMA PLUS

- Modelos de armazones GAMA PLUS graduados con micas blancas CR-39 visión sencilla o bifocal flap top (terminadas) hasta \$1,600.00 precio público.
- Precio GAMA PLUS desde \$699.00 (seiscientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) I.V.A. incluido.
- Se entiende como micas blancas CR-39 visión sencilla (terminadas) las prefabricadas terminadas al 100%, con graduación completa, las cuales abarcan las siguientes dioptrías esph +/-4 cyl -2.

****** Se entiende como micas bifocales flap top (terminadas) las micas prefabricadas terminadas al 100%, con graduación completa, las cuales abarcan las siguientes dioptrías esph +/-3 add +3.

******* Reposiciones (las que sean necesarias) pagando el precio del paquete.

Exclusiones:

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

Restricciones y conceptos no incluidos, que, en su caso, pagará por separado el CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA, en caso de requerirlo y conforme a condiciones:

- Lentes de contactos cosméticos, duros o especiales.

- Soluciones, líquidos y estuches especiales.
- Los descuentos no aplican en promociones vigentes en la óptica.
- Se aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
- Medicamentos.
- Cualquier Servicio proporcionado fuera del territorio nacional.
- Cualquier tratamiento adicional a las micas blancas CR-39 visión sencilla terminadas.
- Cualquier tratamiento adicional en las micas bifocales flap top terminado.
- Cualquier producto o Servicio que no se encuentre descrito en la tabla de paquetes.
- El Servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte de EL PRESTADOR DE SERVICIOS al CLIENTE FINAL/INTEGRANTES DE LA FAMILIA. EL PRESTADOR DE SERVICIOS no brindará el Servicio de examen de vista, ni proveerá los lentes, estuches, armazones o demás descuentos o Servicios no incluidos, sino el o Técnicos Especialistas de la red con los que se gestione el Servicio.

19. Red Especialistas en el Hogar: EL CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA podrá solicitar a MÉXICO ASISTENCIA a través de sus proveedores referencias y cotizaciones para distintos Servicios en el hogar y no de emergencia como son: pintura, jardinería, vidriería, cancelería, lavado de muebles, plomería, electricidad, albañilería, decoración, ebanistería, carpintería, herrería impermeabilizaciones etc. El Servicio se brindará tanto en el CAT de MÉXICO ASISTENCIA como en atención directa por los Técnicos Especialistas las 24 horas los 365 días del año. Para este Servicio se estipula un tiempo de respuesta en el menor tiempo posible, siendo como máximo de 3 (tres) horas para el arribo del Técnico especialista al domicilio (sujeto a disponibilidad del cliente).

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 costo deberá de ser comunicado por MÉXICO ASISTENCIA al EL CLIENTE FINAL al momento de solicitar el Servicio a la cabina telefónica de MÉXICO ASISTENCIA.

MÉXICO ASISTENCIA supervisará los trabajos y otorgará garantía por el valor de los Servicios prestados hasta por 90 (noventa) días, una vez realizado y entregado el trabajo solicitado.

20. Personal de Seguridad: En caso de que la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL deje de contar con las medidas de seguridad mínimas y que permita el acceso al mismo poniendo en riesgo los bienes contenidos, así como la seguridad de las personas que lo habitan, el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA podrá solicitar a MÉXICO ASISTENCIA personal de seguridad con costo preferencial.

Sin límite de eventos con costo preferencial para el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

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

21. Precios Preferenciales en Consultas Médicas y Farmacias: EL CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO, tendrá acceso a:

- a) Consultas con médicos de primer contacto: En caso de que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO requiera atención médica de primer contacto sobre una patología sencilla que se pueda resolver en un consultorio, podrá tener acceso a las siguientes especialidades: médico general, pediatra y ginecología. Las consultas estarán al alcance y por cuenta del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO a precios preferenciales.
- b) Consultas con médicos especialistas: En caso de que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO requiera atención médica para la atención de patologías específicas de algún órgano o sistema se le proporcionará la referencia de algún médico especialista en

donde el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO tendrá acceso a todas las especialidades de acuerdo a su necesidad a precios preferenciales.

- c) Acceso especial a la red médica de audiología, foniatría, ortesis y prótesis (descuentos desde el 15% hasta el 40%).
- d) Descuentos desde el 10% y hasta el 50% en laboratorios y estudios de gabinete, como biometría hemática, química sanguínea, VDRL, VIH, antígeno prostático, mastografías, espirometrías, hemoglobina glucosilada, entre otros.

Sin límite de eventos para el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

Para solicitar el servicio se deberá de llamar a la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS para conocer las posibilidades y descuentos vigentes. Los costos generados de dichas consultas y descuentos corren por cuenta del CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO.

22. Orientación Médica – Mediphone (familiar/Personal doméstico): Este Servicio consiste en consultas de orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas de salud que pudieran tener el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO, relativa a los siguientes temas, siempre en el entendido de que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- a) Emergencias médicas y primeros auxilios.
- b) Reacciones adversas a algún medicamento.
- c) Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos (sin emitir recetas, ni tratamientos).
- d) Recomendaciones higiénicas.
- e) Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- f) A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- g) Información sobre enfermedades.
- h) Información sobre pruebas diagnósticas.
- i) Orientación sobre especialidades médicas.

El Equipo Médico aconsejará lo que estime oportuno y orientará al CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.

NATURGY SERVICIOS y sus proveedores subcontractados, no serán, en ningún caso, responsables de las acciones u omisiones de los CLIENTES FINALES, INTEGRANTES DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.

Sin límite de eventos con costo preferencial para el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

23. Asistencia Telefónica Nutricional, Fitness, Embarazo y Psicológica (familiar/Personal doméstico).

23.1 Asistencia Nutricional Telefónica

EL CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO, tendrá a su disposición un grupo de expertos que atenderán sus necesidades y brindarán ayuda vía telefónica en CAT de MÉXICO ASISTENCIA las 24 horas, los 365 días del año en los temas de:

- Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- Diseño de dietas y rutinas de ejercicio.
- Orientación telefónica sobre suplementos y/o desórdenes alimenticios.
- Referencias con especialistas nutricionales.

- Información sobre eventos deportivos.

Sin límite de eventos para el CLIENTE FINAL / INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO.

23.2 Asistencia Fitness Telefónica

EL CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO, tendrá a su disposición vía telefónica en CAT de MÉXICO ASISTENCIA, orientación telefónica con profesionales con conocimientos en fitness que tiene como objetivo asesorar sobre rutinas de acondicionamiento físico de acuerdo con las necesidades de cada persona.

Dentro de la asesoría que se brinda se abordan las siguientes áreas:

- Adaptaciones fisiológicas que se producen en el organismo derivadas de la práctica del ejercicio.
- Estructura de una sesión de acondicionamiento físico.
- Aumento de la intensidad de una sesión de ejercicios.
- Medición de los avances físicos que se han tenido.
- Medición del índice de masa muscular y porcentaje de grasa.

Sin límite de eventos para el CLIENTE FINAL / INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO.

23.3 Asistencia Telefónica sobre el Embarazo

Este Servicio brinda orientación telefónica en CAT de MÉXICO ASISTENCIA de profesionales médicos con el objetivo asesorar a mujeres en estado de embarazo. Aplica para CLIENTE FINAL/ INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO.

Dentro de la asesoría que se brinda se abordan las siguientes áreas:

- Determinación del tiempo de embarazo.
- Ejercicios prenatales.
- Principales cambios hormonales, físicos y emocionales durante el embarazo.
- ¿Parto o cesárea?, recomendaciones.

Sin límite de eventos para el CLIENTE FINAL / INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO.

23.4 Asistencia Telefónica Psicológica

Orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas psicológicos que pudieran tener el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/ PERSONAL DOMÉSTICO, relativa a los siguientes temas, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- Apoyo en situaciones de tipo emocional con el fin de obtener la orientación de acuerdo a su caso.
- Realizar citas en centros hospitalarios o en consultorios especialistas con costo de la cita para el usuario CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA /PERSONAL DOMÉSTICO.

Sin límite de eventos para el CLIENTE FINAL / INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO.

24. CONDICIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS DE PROTECCIÓN HOGAR.

Este paquete de asistencias son proporcionadas por MÉXICO ASISTENCIA para tal fin, con los siguientes Eventos y Montos Cubiertos por año:

Sección	Asistencias	Eventos anuales	Monto cubierto
1	Protección de Bienes	1	\$ 100,000.00 MXN
2	Responsabilidad por daños a terceros	1	\$ 100,000.00 MXN
3	Protección robo al hogar	1	\$ 20,000.00 MXN
4	Indemnización por daños a tus electrodomésticos	1	*\$ 7,000.00 MX

*Se requiere un Evento mayor al monto de \$1,500.00 pesos para aplicar esta asistencia.

Protección de Bienes: Hasta \$100,000 (cien mil) pesos para cubrir los daños que sufran a causa de un incendio, explosión, o bien por la rotura accidental de tuberías de agua, caída de árboles o anuncios.

Responsabilidad por Daños a Terceros: por accidente no dolosos en México y el extranjero hasta por \$100,000 (cien mil) pesos.

Protección Robo Hogar: Hasta \$20,000 (veinte mil) por robo de los bienes contenidos en tu Residencia Habitual.

Indemnización por Daños a tus Electrodoméstico: Hasta \$7,000 (siete mil) para reparar o reponer equipo electrodoméstico cuando sufre un accidente o una descarga eléctrica, arco voltaico o variación de voltaje, se requiere un evento mayor al monto de \$1,500.00 pesos para aplicar esta asistencia.

24.1. Sección 1 Protección de Bienes.

24.1.2 Daños Suscitados por Incendio:

Bienes Cubiertos: esta Asistencia ampara los Contenidos mientras se encuentren dentro del inmueble destinado a habitación particular siendo la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL, sus familiares o personas que con él habiten o que se encuentren bajo su custodia, se cubren los siguientes tipos de bienes:

- Bienes muebles, enseres, ropa y otros objetos o bienes de uso doméstico o familiar.
- Los cristales mayores a los 4 milímetros de espesor que formen parte de los contenidos tales como: lunas, espejos y cubiertas de mesas. Dentro de estos bienes queda cubierto el decorado del cristal (Plateado, dorado, teñido, pintado, grabado, cortes rotulo, realce y análogos).
- Equipo Electrodoméstico y/o Electrónico, tales como antenas parabólicas de radio y televisión de uso doméstico, equipos de filmación y proyección, equipos de grabación y sonido, máquinas de escribir eléctricas, micro-computadoras, reguladores de voltaje, televisores, video-casseteras, aspiradoras, congeladores, estufas eléctricas, hornos de microondas, lavadoras de alfombras, máquinas de coser eléctricas, pulidoras de pisos, ventiladores, bombas, lavadoras de ropa, lavadoras de platos, secadoras de ropa, aire acondicionado y subestación eléctrica. Esta definición se establece en forma enunciativa y no limitativa.
- Equipo electrodoméstico y electrónico bajo custodia de talleres de reparación pero siempre dentro de los límites de los Estados Unidos Mexicanos, el reintegro máximo para este inciso será el equivalente a 200 Unidad de Medida de Actualización (en adelante UMA) por artículo con un máximo de 930 UMA reclamación.
- Prendas de vestir bajo custodia de tintorerías, lavanderías, sastrerías o en talleres de reparación pero siempre dentro de los límites de los Estados Unidos Mexicanos. El reintegro máximo para este inciso será el equivalente a 200 UMA por prenda o juego, con un máximo de 345 UMA por reclamación. f) Mejoras o adaptaciones hechas al inmueble.
- Mejoras o adaptaciones hechas al inmueble.
- Joyas y objetos de arte o de difícil reposición, como son: cuadros, esculturas, gobelinos, antigüedades, artículos de plata y/o colecciones de cualquier tipo.
- Dinero en moneda o billetes bancarios. El reintegro máximo será la cantidad que se especifique como Monto Cubierto para este concepto.

El límite de responsabilidad para para esta asistencia corresponderá al valor de Reposición que tengan los Bienes Contenidos al momento del siniestro.

Los bienes aquí amparados quedan protegidos a Valor de Reposición.

24.1.3 Bienes Excluidos.

Quedan excluidos los siguientes bienes:

- Lingotes de metales preciosos, pedrerías no montadas, títulos de crédito o documentos de cualquier clase, timbres postales o fiscales, libros de contabilidad u otros libros de comercio, manuscritos, planos, croquis,

dibujos, patrones, modelos o moldes.

- Embarcaciones, aeronaves y/o vehículos terrestres de motor que requieran de placa, matrícula o registro para su empleo en lugares públicos.
- Cristales, lunas o espejos con espesor menor a 4 milímetros.

24.1.4 Todo Riesgo de Incendio y Adicionales

La presente Asistencia ampara los bienes asegurados, contra daños materiales causados directamente por los riesgos que a continuación se mencionan:

- Incendio y/o rayo, así como los gastos para extinguirlo.
- Explosión, ya sea que esta ocurra dentro de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL o fuera de él, y que dañe los bienes protegidos.
- Rotura accidental de tuberías de agua o vapor de agua o sistemas de abastecimiento de agua o vapor de agua, que se localicen dentro de los límites del predio mencionado en la carátula o especificación de la póliza.
- Descargas accidentales de agua o de vapor de agua, provenientes de equipos o aparatos domésticos, comprendiendo sistemas de refrigeración, acondicionamiento de aire o calefacción.
- Colisión de naves aéreas u objetos caídos de ellas.
- Colisión de vehículos motorizados.
- Humo o tizne producido en forma súbita y accidental, incluso cuando provenga del exterior de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL.
- Huelguistas o personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines o alborotos populares, o por personas mal intencionadas durante la realización de tales actos.
- Vandalismo y Daños por actos de personas mal intencionadas (actos ejecutados por personas distintas a los casos de huelgas, alborotos populares, o de conmoción civil, que intencionalmente causen daños físicos a los bienes protegidos).
- Caída de árboles o algunas de sus partes que se encuentren dentro o fuera de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL.
- Caídas de antenas parabólicas, antenas de radio y anuncios.

24.1.5 Daños Excluidos de esta Asistencia:

En ningún caso esta Asistencia brindará cobertura por pérdidas o daños a consecuencia de:

- Cuando los daños sufridos en los bienes protegidos fueren ocasionados intencionalmente por el CLIENTE FINAL.
- Destrucción del inmueble y/o contenidos de la (Residencia Habitual del CLIENTE FINAL) por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones.
- Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas (haya o no guerra declarada), guerra civil, alborotos populares que revelen el carácter de asonada, sublevación, insurrección, suspensión de garantías, rebelión, revolución, confiscación, decomiso, requisición, nacionalización, destrucción o daños a los bienes por orden de cualquier gobierno de jure o de facto o de cualquier autoridad federal, estatal o municipal, o acontecimientos que originen estas situaciones de hecho o de derecho.
- Expropiación, incautación o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- Pérdida de contenidos ocurridos por saqueo o robo durante o después de algún daño cubierto por esta Asistencia.
- Humo o tizne que emane de chimeneas o aparatos industriales que se encuentren dentro de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL, cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo o chimenea.
- Daños causados por talas o podas de árboles o cortes de sus ramas efectuadas por el CLIENTE FINAL.
- Daños al edificio y/o bardas por pintura, graffiti y/o pinturas de aerosoles.
- Los bienes y riesgos mencionados como exclusiones dentro de las condiciones generales de esta Asistencia.
- Pérdidas o daños causados por la polilla, lombriz, termitas u otros insectos, vicio propio o como resultado de efecto latente, uso o deterioro gradual, contaminación, corrosión, herrumbre, moho húmedo o seco, humedad y sequedad de atmósfera, smog o extremos cambios de temperatura, o pérdidas o daños de edificios o cimientos.
Rotura, falla mecánica o desacoplamiento de máquina.

- Pérdidas o daños a aparatos eléctricos y/o sus accesorios causados por corriente eléctrica generada artificialmente, a menos que provoque incendio o explosiones, y así solamente por la pérdida o daño causado por tal incendio y/o explosión.

- Pérdida o daño ocurrido por Robo y/o Asalto.

- Pérdida o daño ocurrido mientras el edificio asegurado o que contiene la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL esté, bajo el conocimiento del asegurado, abandonada o desocupada por más de 60 días consecutivos. (Excepto para viviendas declaradas para fines de semana).

- La cobertura de esta Asistencia en cuanto a pérdida o daños causados por agua que inunde, descargue o derrame de cualquier instalación de agua o desagüe de otros elementos líquidos, no comprenderá el costo de reparar el desperfecto que originó tal pérdida o daño.

24.1.6 No ampara las pérdidas o daños causados por:

1. Fenómenos Hidrometeorológicos.

2. Terremoto y/o Erupción Volcánica.

Seguro a Primer Riesgo

Si al ocurrir un daño conforme a las condiciones aquí amparados, MEXICO ASISTENCIA reintegrará el daño causado al 100 % y/o hasta el Monto Cubierto contratada por cada inciso lo que resulte menor solo para las pérdidas ocurridas a consecuencia de los riesgos amparados dentro de la cobertura básica, otros riesgo y fenómenos Hidrometeorológicos si los mismos están especificados como amparados dentro de esta Asistencia.

No obstante lo anterior, el cálculo de la suficiencia de los montos cubiertos se efectuará independientemente para el edificio y contenidos y no será admitida la compensación de montos cubiertos entre ambas secciones.

25. Sección 2 Responsabilidad por Daños a Terceros.

25.1 Responsabilidad Civil Familiar

MEXICO ASISTENCIA se obliga a cubrir los daños, perjuicios y daño moral consequential, que el CLIENTE FINAL cause a terceros y por los que éste deba responder conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos, por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia del Programa Servigas Plus, y que causen la muerte o el menoscabo de la salud de dichos terceros o el deterioro o la destrucción de bienes propiedad de los mismos.

Está protegida la responsabilidad civil en que incurra el CLIENTE FINAL por daños a terceros, derivada de las actividades privadas y familiares en cualquiera de los siguientes supuestos:

- Como propietario de su Residencia Habitual (incluye las habitadas los fines de semana o en vacaciones), sus garajes, jardines, piscinas, antenas, instalaciones de seguridad y demás pertenencias o accesorios.
- Como condómino de departamento o casa habitación. Está cubierto, además, la responsabilidad civil del CLIENTE FINAL por daños ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su Residencia Habitual, sin embargo, el reintegro a pagar por MEXICO ASISTENCIA se descontará un porcentaje equivalente a la cuota del CLIENTE FINAL como propietario de dichas áreas comunes.
- Como arrendatario de su Residencia Habitual (incluye las habitadas en los fines de semana o en vacaciones).

En cualquiera de los supuestos anteriores, quedan cubiertas las responsabilidades del CLIENTE FINAL:

- Como jefe de familia y de sus dependientes económicos.
- Por daños ocasionados a terceros, a consecuencia de incendio o explosión en la vivienda.
- Por daños ocasionados a terceros a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
- Por la práctica de deportes como aficionado.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
- Por la tenencia o el uso de armas blancas, de aire o de fuego exclusivamente para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado.
- Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- Durante viajes de estudio o de vacaciones en el territorio nacional o en el extranjero.

25.2 Alcance De Esta Asistencia

1. La obligación de MEXICO ASISTENCIA comprende:

- a) Cubrir los daños, perjuicios y daño moral consecuencial, por los que sea responsable el CLIENTE FINAL, conforme a lo previsto en esta Asistencia.
- b) Cubrir los gastos de defensa del CLIENTE FINAL. Incluye entre otros:
 - Cubrir del importe de las primas por fianzas judiciales que el CLIENTE FINAL deba otorgar en garantía del pago de las sumas que se le reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por esta Asistencia.
 - En consecuencia, no se considerarán comprendidas dentro de las obligaciones que MEXICO ASISTENCIA asuma bajo esta Asistencia, las primas por fianzas que deban otorgarse como caución para que el CLIENTE FINAL alcance su libertad preparatoria, provisional o condicional, durante un proceso penal.
 - Cubrir los gastos, costos e intereses legales que deba pagar el CLIENTE FINAL por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas

25.3 Delimitación del Alcance de esta Asistencia:

- a) Cubrir los gastos de defensa a que se refiere el inciso b) del punto 1 anterior estará cubierto sin exceder del Monto Cubierto igual al 50% del límite de responsabilidad cubierta por esta Asistencia.
- b) El Monto Cubierto de responsabilidad para MEXICO ASISTENCIA, por uno o todos los eventos que puedan ocurrir durante la vigencia de la cobertura del Programa Servigas Plus, es el Monto Cubierto mencionado en el inciso 18 Condiciones Generales de las Asistencias de Protección Hogar.
- c) La ocurrencia de varios daños durante la vigencia del Programa Servigas Plus, procedentes de la misma causa, será considerada como un solo evento, el cual, a su vez, se tendrá como realizado en el momento en que se produzca el primer daño de la serie.

25.4 Personas Protegidas

1. Tiene la condición la persona cuyo nombre y domicilio de su Residencia Habitual se indican en la póliza (CLIENTE FINAL), con respecto a su responsabilidad civil por:

1.1 Actos propios.

1.2 Actos de los hijos sujetos a la patria potestad del CLIENTE FINAL, por los que legalmente debe responder frente a terceros.

1.3 Actos de los incapacitados sujetos a la tutela del CLIENTE FINAL, por los que legalmente deba responder frente a terceros.

1.4 Actos de trabajadores domésticos en tanto actúen dentro del desempeño de sus funciones, así como aquellas personas que efectúen una labor de mantenimiento de la vivienda del CLIENTE FINAL, por los que legalmente deba responder frente a terceros.

2. Esta Cobertura, dentro del marco de sus condiciones, se amplía a cubrir la responsabilidad civil personal de:

2.1 El cónyuge, concubina y/o concubinario del CLIENTE FINAL.

2.2 Los padres del CLIENTE FINAL o los de su cónyuge, concubina y/o concubinario solo si vivieren permanentemente con el CLIENTE FINAL y bajo la dependencia económica de él.

-Los hijos mayores de edad, mientras que por estudios siguieren viviendo permanentemente con el CLIENTE FINAL y bajo la dependencia económica de él.

3. Las personas citadas en los incisos 1 y 2 de este apartado en ningún caso podrán ser consideradas como terceros para los efectos de esta Asistencia.

25.5 Exclusiones de Responsabilidad Civil

En ningún caso MEXICO ASISTENCIA será responsable por pérdidas o daños a consecuencia de:

- Responsabilidades provenientes de incumplimiento de contratos o convenios.
- Responsabilidades por prestaciones sustitutorias de incumplimiento de contratos o convenios.
- Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves o vehículos terrestres de motor, salvo que estos últimos estén destinados a su empleo exclusivo dentro de los inmuebles del CLIENTE FINAL y no requieran placa para su empleo en lugares público.

- Responsabilidades por daños sufridos por el cónyuge, concubina y/o concubinario, los padres, los hijos, hermanos, padres o hermanos políticos, u otros parientes del CLIENTE FINAL que habiten permanentemente con él.
- Responsabilidades por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas como profesional de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.
- Responsabilidades por daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido o de un cargo o actividad de cualquier tipo, aun cuando sean honoríficos.
- Responsabilidades imputables al CLIENTE FINAL de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria a dichas Leyes.
- Para la Asistencia de Responsabilidad Civil Trabajadores Domésticos, quedan excluidos los trabajadores domésticos mayores de 65 años de edad.
- Responsabilidades por daños causados por inconsistencia, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo.
- Responsabilidad sobre bienes dejados en custodia del CLIENTE FINAL, sus familiares o cualquiera de las consideradas personas aseguradas para fines de esta cobertura.
- Toda indemnización que tenga o represente el carácter de una multa, de una pena, de un castigo o de un ejemplo, como aquellas llamadas por "daños punitivos" (punitive damages), por "daños por venganza" (vindictive damages), por "daños ejemplares" (exemplary damages) u otras con terminología parecida.

26. Sección 3 Protección Robo Hogar.

Ampara los bienes definidos dentro de la Sección 1 Protección de Bienes bajo los siguientes supuestos:

- Robo de los bienes contenidos perpetrado por cualquier persona o personas que haciendo uso de violencia dejen huellas visibles de la misma en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL o los contenidos.
- Robo de los bienes contenidos por asalto o intento del mismo, entendiéndose por este el perpetrado dentro de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL mediante el uso de la fuerza o de violencia, sea moral o sea física sobre las personas que lo ocupan.
- Los daños materiales al inmueble o bienes contenidos, con motivo del robo a que se refieren los incisos anteriores o del intento de tal robo.

Se cubren bienes tales como joyas, pieles, obras de arte y artículos de difícil reposición, siempre y cuando el límite máximo de responsabilidad por artículo y/o juego sea menor o igual 100 UMA.

26.1 Bienes Excluidos

Joyas y Artículos de Valor

Quedan excluidas las joyas, pieles, obras de arte y artículos de difícil reposición cuyo valor unitario y/o por juego sean superior a los 100 UMA.

Así también queda excluido:

- Pérdida o daños a bienes que se encuentren en áreas comunes y/o a la intemperie.
- Dinero en efectivo, en metálico o billetes de banco y otros documentos negociables y no negociables.
- Equipo electrónico portátil.

27. Sección 4 Indemnización por Daños a tus Electrodomésticos

Se cubren los daños materiales ocasionados directamente a los equipos electrónicos o electrodomésticos mencionados en la Sección 1 Protección de Bienes Cubiertos inciso "c" como a continuación se describen:

Sección 1 Protección de Bienes inciso "c" Equipo Electrodoméstico y/o Electrónico, bajo los siguientes supuestos:

- Impericia, descuido o sabotaje.
- La acción directa de la energía eléctrica como resultado de cortos circuitos, arcos voltaicos y otros efectos similares, así como el daño material por la acción indirecta de electricidad atmosférica.
- Errores de diseño, defectos de construcción, fundición y uso de materiales defectuosos.
- Defecto de mano de obra y montaje incorrecto.

- Rotura por fuerza centrífuga.
- Cuerpos extraños que se introduzcan a los bienes asegurados.

27.1 Esta Cobertura Opera con la Siguiete Restricción:

Si el importe del evento es inferior a \$1,500.00 pesos, la pérdida correrá a cuenta del CLIENTE FINAL; si es superior a dicha cantidad, MEXICO ASISTENCIA conviene en reintegrar el 100% de dicha pérdida hasta el Monto Cubierto mencionado en el inciso 18 Condiciones Generales de las Asistencias de Protección Hogar.

En los casos de pérdida parcial, el importe del reintegro, solo comprenderá los gastos en que necesariamente se incurra para dejar los bienes en condiciones de operación similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el siniestro.

Tales gastos serán:

- El costo de reparación según factura presentada por el CLIENTE FINAL incluyendo el costo del desmontaje, remontaje, desinstalación, reinstalación, flete ordinario, y gastos aduanales si los hay, conviniéndose que La Aseguradora no responderá por los daños ocasionados por el transporte de bienes objeto de reparación, pero obligándose a pagar el importe de la cobertura de transportes que el CLIENTE FINAL deberá tomar y que ampare los bienes dañados durante su traslado al y desde el taller en donde se lleve a cabo la reparación, donde quiera que este se encuentre dentro del territorio nacional. Los gastos de transporte aéreo no podrán ser asegurados.
- Los gastos de cualquier reparación provisional quedarán a cargo del CLIENTE FINAL, a menos que estos constituyan parte de los gastos de la reparación definitiva o que MEXICO ASISTENCIA los haya autorizado por escrito.
- El costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras efectuadas que no sean necesarias para la reparación del daño serán a cargo del CLIENTE FINAL.
- Cuando el costo de reparación de uno ó más de los bienes en cobertura sean mayor que su valor real, la pérdida se considerará como total.

27.2 Exclusiones

- Defectos existentes al iniciarse el seguro, de los cuales tenga conocimiento el CLIENTE FINAL o quien lo represente legalmente.
- Desgaste o deterioro paulatino como consecuencia del uso o del funcionamiento normal, cavitaciones, erosiones, corrosiones, herrumbres o incrustaciones.
- Defectos estéticos, tales como raspaduras de superficies pintadas, pulidas o barnizadas.
- Así mismo, el software e información que tenga instalado el equipo.
- Gastos de mantenimientos del equipo.
- Daños a equipos o aparatos que hayan sido soldados, parchados en cualquier forma o reparados provisionalmente.
- Daños a piezas de hule o plásticos desgastables, piezas cambiables, filtros, refractarios, así como a toda clase de vidrios no fijos y peltre.
- Daños a combustibles, lubricantes y a otros medios de operación.

28. Exclusiones Generales del Programa Servigas Plus

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 Servigas Plus.
- Cuando el CLIENTE FINAL incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en el Contrato.
- 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 Servigas Plus, debidos a causas de fuerza mayor, caso fortuito, o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse para 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 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 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 a base 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 de la caldera o de cualquier otro aparato a base de gas natural, cuando su antigüedad supere los 8 años.
- Las asistencias cuando los aparatos a base 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 Servigas Plus, se entenderá que se trata de un mismo evento cuando la totalidad de los daños reportados deriven de una misma causa.

