



hogar360°

Hogar 360 es una protección para tu hogar, para ti y para tu familia.

Conoce más en:
www.naturgy.com.mx/mx/hogar_360



Paquete de Asistencias del Programa Hogar360

Coberturas	Eventos al año	*Monto cubierto
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	1	\$800.00 MXN
Auxilio vial	1	Sin costo
Mascotas	1	1 consulta, hasta \$600.00 MXN 1 Vacuna Antirrábica
Dental	Sin Límite	Precios Preferenciales
Visión	Sin Límite	Precios Preferenciales
Asistencia legal telefónica	Sin Límite	Sin Costo
Precios preferentes en consultas médicas y farmacias	Sin Límite	Precios Preferenciales
Orientación médica - mediphone	Sin Límite	Sin Costo
Orientación nutricional, fitness, embarazo y psicológico	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 programa Hogar360?

Para solicitar cualquier **Asistencia de Asistencia Hogar360** 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 - (800 6288749)**

Ciudad de México
Salamanca

Silao

León

Toluca
Irapuato

Celaya

Monterrey
San Luis Potosí

Saltillo

Nuevo Laredo
Aguascalientes

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 Hogar 360**. 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 cliente final (en adelante, el “**CLIENTE FINAL**”, y conjuntamente con **Naturgy Servicios**, las “**partes**”) cuyo nombre y consentimiento fueron otorgados al momento de contratación del servicio, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

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

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

II. Declara el **CLIENTE FINAL**

- a) Que es una persona física o moral, identificada al momento de la contratación, ya sea mediante el formato de aceptación comp

letado (aplicable para ventas a domicilio), o bien, en la llamada telefónica de contratación que sostuvo con NATURGY SERVICIOS (ventas por telemercadeo), en cumplimiento de lo establecido por los artículos 51 y 53 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-SCFI-2003, Prácticas comerciales-Criterios de información para los sistemas de ventas a domicilio, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de octubre de 2003 (en adelante, la “NOM 035”).

- b) Que su nombre completo, teléfono, correo electrónico, domicilio, datos de contacto y clave de Registro Federal de Contribuyentes son los que ha proporcionado a NATURGY SERVICIOS al momento de la contratación.
- c) Que tiene contratado el servicio de suministro de gas natural con Naturgy México, S.A. de C.V. o Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V., por lo que cumple con este requisito necesario para contratar el Servicio Asistencia Hogar.
- d) Que ha otorgado su consentimiento para la contratación de los servicios objeto de este Contrato, mediante la firma del formato de aceptación (aplicable para ventas a domicilio), o en la contratación celebrada vía telefónica en apego a lo establecido en la NOM 035.

Ambas Partes se obligan al tenor de las siguientes:

CLÁUSULAS

1. Objeto.

Por medio del presente Contrato, NATURGY SERVICIOS se obliga a prestar al CLIENTE FINAL el servicio denominado "Asistencia Hogar", de la marca "Naturgy", que incluye los programas de revisión anual preventiva, plomería de gas natural, reparación de aparatos a base de gas natural, plomería de agua, asistencia en cerrajería, asistencia en electricidad, red de especialistas en el hogar y vigilancia, cuya descripción, alcances y exclusiones se detallan en el Anexo 1 del presente Contrato, (en adelante, el "Servicio Asistencia Hogar") en los términos y condiciones que se expresan más adelante. El Servicio Hogar 360 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 Hogar 360

2.- Definiciones.

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

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 consideran como accidente 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/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

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

CLIENTE FINAL: Persona física o moral, que ha adquirido voluntaria y expresamente el Servicio Hogar 360, y por lo tanto, goza de todas las prestaciones propias de este programa.

Equipo Médico: Se refiere al personal médico autorizado y que esté gestionando algún tipo de asistencia por cuenta de los proveedores subcontratados por NATURGY SERVICIOS, ya sea de manera telefónica o personal.

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

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 del CLIENTE FINAL e hijos de éste 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, NATURGY SERVICIOS está obligada a pagar, al CLIENTE FINAL, en el periodo, términos y condiciones definidas en este Contrato.

MÉXICO ASISTENCIA: Significa la sociedad mercantil México Asistencia, S.A. de C.V., subcontratada por NATURGY SERVICIOS en términos de la Cláusula 5 (cinco) de este Contrato para operar y proveer todas las asistencias del Servicio Hogar 360.

PERSONAL DOMÉSTICO: Personal contratado por el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA para realizar actividades relacionadas al manteni-

miento del hogar en la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL.

Período de Carencia: Es el tiempo comprendido entre la fecha de puesta de alta del servicio de suministro de gas natural (cliente nuevo) de Naturgy México, S.A. de C.V. o Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V., y el momento en que entra en vigor este Contrato.

Residencia Habitual: Domicilio declarado por el CLIENTE FINAL al momento de la contratación del Servicio Hogar 360, en el cual se le brindará al CLIENTE FINAL o a otro INTEGRANTE DE LA FAMILIA, cuando resulte procedente, las asistencias incluidas en el mismo.

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

Técnico Especialista: Profesionales u operarios, debidamente capacitados para dar atención a las asistencias incluidas en el Servicio Hogar 360.

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 Servicio Hogar 360, la cantidad en moneda nacional que se hubiera acordado en el formato de aceptación (en caso de ventas a domicilio), o en la contratación telefónica, como monto total anual (diferido en parcialidades mensuales o bimestrales según corresponda), más el correspondiente impuesto al valor agregado. Dicho monto total se cargará directamente al recibo del servicio de gas natural, prestado por Naturgy México, S.A. de C.V. o Comercializadora Metrogas, S.A. de C.V., lo que el CLIENTE FINAL autoriza expresamente. El monto será diferido en parcialidades, dependiendo de la periodicidad con la que a cada CLIENTE FINAL se le facture el servicio de gas natural (por ejemplo, en caso de facturación bimestral, el monto anual total se diferirá en 6 pagos iguales, más el impuesto al valor agregado; en caso de facturación mensual, en 12 pagos iguales, más el impuesto al valor agregado).

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

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

4. Derechos y Obligaciones de las Partes.

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

- a) Prestar, o hacer que los terceros subcontratados presten el Servicio Hogar 360, siempre que el CLIENTE FINAL se encuentre al corriente en el pago de la contraprestación y del servicio de gas natural, y no sean aplicables las limitaciones o exclusiones del Servicio Hogar 360.
- b) Atender los reportes de solicitud de asistencias, en los términos descritos en el Anexo 1 de este Contrato, que contiene la descripción, alcances y

- exclusiones del Servicio Hogar 360.
- c) Cumplir con la legislación aplicable.

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

- a) Pagar en tiempo y forma la contraprestación por el Servicio Hogar 360 y estar al corriente en el pago del servicio de gas natural. De lo contrario, NATURGY SERVICIOS podrá suspender el Servicio Hogar 360 en términos de la Cláusula 11 "Rescisión".
- b) Permitir el acceso del personal de NATURGY SERVICIOS a su domicilio para que puedan prestar las asistencias requeridas.
- c) Conducirse con veracidad al proporcionar datos o información a NATURGY SERVICIOS o al personal técnico, en todo lo relativo a la celebración, ejecución y cumplimiento este Contrato.

5. Subcontratación.

NATURGY SERVICIOS ha subcontratado a México Asistencia, S.A. de C.V. para la prestación del Servicio Hogar 360. México Asistencia, S.A. de C.V. cuenta con una póliza de seguro de exceso de pérdida y/o una póliza de seguro de reembolso, para respaldar la suficiencia de los recursos requeridos para el cumplimiento de este Contrato, de conformidad con el Acuerdo por el que se fijan los criterios de aplicación general respecto de los servicios de asistencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de abril de 2007. NATURGY SERVICIOS podrá subcontratar a las sociedades que considere necesario o conveniente para cumplir con sus obligaciones previstas o derivadas de este Contrato, sin que requiera dar previo aviso al CLIENTE FINAL, pero se obligará a que dicha subcontratación no implique afectación alguna a los derechos de los CLIENTES FINALES, y responderá frente a estos por dichos contratistas.

6.- Cesión.

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

7. Quejas y Reclamaciones.

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

8. Garantía.

Las reparaciones que se lleven a cabo como parte del Servicio Hogar 360 tendrán una garantía en mano de obra y componentes, de 90 días a partir de que las mismas sean entregadas al CLIENTE FINAL. Para hacerla efectiva, el CLIENTE FINAL deberá llamar por teléfono a los números y en los horarios de los centros de atención telefónica descritos en la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente". Los demás términos y condiciones de aplicación de esta garantía, incluyendo el lugar en que la misma se hará efectiva, se establecerán en el acta/orden de servicio que levante el personal técnico que acuda a prestar o atender la asistencia solicitada.

9. Datos Personales.

Al momento de otorgar su consentimiento para la celebración de este Contrato, ya sea mediante la firma de un formato de aceptación (ventas a domicilio), o en la venta por teléfono, el CLIENTE FINAL otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales se recaben y traten en los términos

establecidos en el aviso de privacidad de NATURGY SERVICIOS, que se encuentra disponible en: www.naturgy.com.mx/mx/inicio/aviso_privacidad. 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 Hogar 360, 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.

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

No obstante lo anterior, en caso de que el CLIENTE FINAL hubiera reportado un evento o solicitado una asistencia durante los primeros 12 meses de vigencia del Contrato, la primera renovación anual le será obligatoria. Si el CLIENTE FINAL no hubiera reportado un evento o solicitado una asistencia, o si habiéndolo hecho, hubieran transcurrido al menos dos periodos de 12 meses desde la contratación inicial, podrá dar por terminado o cancelar el Servicio Hogar 360 mediante aviso con al menos 30 días naturales de anticipación a la fecha efectiva de la terminación, sin penalización alguna, en términos de la Cláusula 13 "Notificaciones, Centros de Atención y Servicio al Cliente".

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

El CLIENTE FINAL tiene el derecho de revocación del consentimiento al que se refiere el numeral 3.6 de la NOM 035, siempre y cuando el Servicio Hogar 360 no se hubiera prestado ya, o la fecha de su prestación se encuentre a 10 días hábiles o menos de su contratación.

11. Rescisión.

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

Que el CLIENTE FINAL 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.

La falta de pago injustificada por parte del CLIENTE FINAL de la contraprestación por el Servicio Hogar 360, o de su recibo de gas natural, por al menos 2 periodos de facturación.

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.

El incumplimiento por parte del CLIENTE FINAL a cualquiera de sus obligaciones establecidas en este Contrato.

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

12. Modificaciones.

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

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

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

EL CLIENTE FINAL podrá notificar a NATURGY SERVICIOS cualquier aviso que corresponda en términos de este Contrato, o contactarlo para resolver cualquier inquietud relativa al Servicio Hogar 360, 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, 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 alguna de las cláusulas de este Contrato se precise un mecanismo exclusivo para una notificación particular. La ubicación y horarios de los centros de atención, así como los números de teléfono y correo electrónico de atención a clientes se encuentran disponibles en el sitio en Internet www.naturgy.com.mx, y cualquier cambio en los mismos se publicará en el mismo sitio.

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

14. Legislación Aplicable. Solución de Controversias y Jurisdicción.

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

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

Firma o rúbrica de autorización del CLIENTE FINAL

ANEXO 1

Descripción, Alcances y Exclusiones

Descripción de Coberturas del Servicio Servigas Natural

1. Mantenimiento Menor en el Hogar (marido sustituto/Handy man): A solicitud del CLIENTE FINAL, NATURGY SERVICIOS coordinará el envío de un Técnico Especialista, quien realizará una cotización previa de los servicios que se requieran 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 de monto por evento mencionado más adelante.

Estos servicios pueden ser de manera enunciativa mas no limitativa 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 pesos MXN, 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

2. Envío de Ambulancia: (INTEGRANTE DE LA FAMILIA/Personal Doméstico): En caso de que el CLIENTE FINAL, /INTEGRANTE DE LA FAMILIA o 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 NATURGY SERVICIOS el envío de la ambulancia a su Residencia Habitual, o en cualquier lugar en donde se encuentre el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO siendo la única restricción que sea dentro de territorio nacional de los Estados Unidos Mexicanos. La solicitud deberá hacerse mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días al año. Los tiempos de arribo de las ambulancias dependerán de la clasificación del código que estipule el médico de la cabina médica de NATURGY SERVICIOS, 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 pesos MXN c/u, Monto Total

Si el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO decidiera efectuar el traslado dejando de lado la opinión de NATURGY SERVICIOS, ninguna responsabilidad recaerá sobre ésta, o sus proveedores subcontratados, siendo el traslado, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o 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 previo acuerdo con NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados.
- Mala fe del CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO, que haya intervenido en la celebración o ejecución de este Contrato.
- 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 influencias de drogas, tóxicas o estupefacientes, la cual haya sido provocada de manera intencional por el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO.
 - Intento de suicidio.

Antes de iniciar cualquier acción, el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO deberá llamar a la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS, con servicio 24 horas al día y proporcionará los datos siguientes:

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

Antes de prestar el servicio NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados podrán comprobar la veracidad de los anteriores datos.

En los casos en que no se trate de una Emergencia Médica por accidente y/o enfermedad grave, o cuando se hubiera excedido el número máximo de eventos o Monto Cubierto, el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO podrá solicitar el servicio asumiendo el costo íntegro o excedente del servicio, según sea el caso.

3. Médico a Domicilio: En caso de que el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO requiera el servicio de médico general en la Residencia Habitual, por Urgencia Médica, Emergencia Médica, Enfermedad o Accidente podrá solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año. El envío del Equipo Médico se realizará previa valoración de la cabina médica de NATURGY SERVICIOS o de sus proveedores subcontratados, la cual asumirá los gastos del traslado del médico hasta el domicilio del CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA /PERSONAL DOMÉSTICO hasta por el Monto Cubierto por evento.

2 eventos al año hasta por \$900.00 pesos MXN c/u, Monto Total por evento.

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

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:

- Servicios que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO haya concertado por su cuenta sin previo acuerdo con NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados. Mala fe del CLIENTE FINAL o de algún INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO que haya intervenido en la celebración o ejecución de este Contrato.
- 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, tóxica o estupefaciente, la cual haya sido provocada de manera intencional por el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO.
 - Intento de suicidio.

Antes de iniciar cualquier acción, el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO deberá llamar a la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS y proporcionará los datos siguientes:

- a) Nombres completos del CLIENTE FINAL y del paciente (CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO).
- b) Sintomatología por la cual solicita atención.
- c) Aceptación del tiempo estimado de arribo del servicio.

Antes de prestar este servicio de asistencia, NATURGY SERVICIOS podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos.

En los casos en que no se trate de una Urgencia Médica, Emergencia Médica, Enfermedad o Accidente o cuando se hubiera excedido el número máximo de eventos anuales, el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO podrá solicitar el servicio asumiendo el costo íntegro de la visita.

4. 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 pesos MXN, 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 Equipo Médico.

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 o INTEGRANTE DE LA FAMILIA, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el Equipo Médico.
- 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.
- 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 agresiones contra sí mismo, como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del CLIENTE FINAL o 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 o INTEGRANTE DE LA FAMILIA.
- Lesiones a consecuencia de desastres naturales.

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

Para hacer válido este servicio es necesario que el CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA notifique el evento a NATURGY SERVICIOS o a MÉXICO ASISTENCIA en un máximo de 72 horas a partir de que el mismo haya ocurrido, y será requisito indispensable presentar una identificación oficial del CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

5. Asistencia Funeraria (familiar): En caso de muerte del CLIENTE FINAL o de algún INTEGRANTE DE LA FAMILIA sobrevenida durante el periodo de vigencia del Contrato, el Reclamante podrá solicitar la asistencia funeraria, únicamente en la República Mexicana y hasta por el Monto Cubierto por evento. Esta asistencia incluye los siguientes conceptos:

- 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
- c) Residencia Habitual hacia la agencia funeraria o residencia habitual dentro de la localidad.
- d) Arreglo estético del cuerpo (Maquillar y vestir).
- e) Ataúd Básico económico.
- f) Sala de velación básica.
- g) El servicio de velación con sus implementos para realizarse en la Residencia Habitual, sin costo adicional.
- h) 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).
- i) 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.
- j) Servicio de Embalsamado.

1 evento al año hasta por \$20,000.00 pesos MXN, Monto Total.

El servicio se brindará en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS las 24 horas los 365 días del año, con una asignación de funeraria (de la red o catálogo de NATURGY SERVICIOS o de sus proveedores autorizados), de 30 a 45 minutos.

Cualquier gasto adicional será a cargo del Reclamante y, en caso de que éste 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, NATURGY SERVICIOS cubrirá el gasto de acuerdo a sus tabuladores, mediante una asistencia en dinero que en ningún caso excederá el Monto Cubierto 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 al deceso).
- 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:

- a) 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.
- b) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto.
- c) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- d) Los eventos derivados de la energía nuclear radiactiva.
- e) Los servicios funerarios que el CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA haya contratado sin previo acuerdo con NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados.
- f) Los gastos médicos u hospitalarios.
- g) Los costos que deriven de actos realizados por la autoridad o Ministerio Público que intervengan.
- h) La muerte originada, directa o indirectamente, de actos realizados por el CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA con dolo o mala fe.
- i) 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, es necesario que el solicitante del servicio presente el documento oficial que acredita el fallecimiento de la persona, así como la fecha y lugar en que se produjo (Certificado Médico de Defunción de la persona fallecida).

6. Remolque de vehículo: En caso de falla mecánica o Avería que no permita la circulación autónoma del Automóvil propiedad del CLIENTE FINAL, NATURGY SERVICIOS 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 pesos MXN, 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:

Quedan excluidos de la cobertura del programa de remolque de vehículo, los siguientes supuestos:

- 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.
- Eventos derivados del dolor 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.

7. Auxilio Vial: En caso de Averías menores del Automóvil propiedad del CLIENTE FINAL y que no permita la circulación autónoma, NATURGY SERVICIOS 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, NATURGY SERVICIOS 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 moverse por sus propios medios.
- c) **Envío de gasolina:** En caso de falta de gasolina, MÉXICO NATURGY SERVICIOS gestionará el envío de un 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.

8. Asistencia Mascotas:

8.1 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 telefónica de NATURGY SERVICIOS únicamente para perros y gatos:

**1 evento al año hasta por \$600.00 pesos MXN Monto Total (solo para consulta).
Aplicación de 1 Vacuna Antirrábica Anual Sin Costo.**

Para clínicas de la red o catálogo de NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados que cuenten con servicio de emergencia y servicio las 24 horas los 365 días del año, el CLIENTE FINAL podrá hacer uso de este rango de servicio.

8.2 Red de Descuentos:

El CLIENTE FINAL podrá solicitar el servicio llamando a la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS. El servicio es ilimitado con costo preferencial para el CLIENTE FINAL.

8.3 Orientación Médica Telefónica:

El CLIENTE FINAL podrá solicitar el servicio de orientación médica telefónica llamando a la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS 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.

9. Asistencia Dental (familiar): Cobertura familiar en la cual El CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA tendrá derecho a recibir asistencia dental por parte de profesionales dentales de la red o catálogo de odontólogos de NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados. Para emergencias el servicio estará 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 o INTEGRANTE DE LA FAMILIA son los siguientes:

- 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 de
- 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.

10. Asistencia Visual (familiar): El CLIENTE FINAL o INTEGRANTE DE LA FAMILIA tendrá derecho, por parte del profesional de la red o catálogo de profesionales y técnicos de NATURGY SERVICIOS o sus proveedores subcontratados, a los siguientes servicios:

- Examen de la vista SIN COSTO.
- Estuche SIN COSTO en caso de adquirir lentes a precio preferencial.
- Armazones oftálmicos graduados a precio preferencial.
- Lentes a precio preferencial.
- Descuento en conceptos no cubiertos.
- EL CLIENTE FINAL o 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 o 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.

11. Asistencia Legal Telefónica: EL CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO, tendrá acceso a que MÉXICO ASISTENCIA proporcione Orientación Legal Telefónica: en el ámbito penal civil, mercantil y familiar con especialistas en la materia.

Entre otros servicios se ofrecen:

- **Referencia con Abogados penalistas:** Acceso a abogados penalistas a nivel nacional.
- **Asesoría en caso de robo:** contactar al CLIENTE FINAL con las autoridades competentes para reportar el robo.
- **Referencias con otras instancias legales:** Para exponer su situación de interés.

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.

En caso de que el CLIENTE FINAL requerirá la presencia de un abogado de la Red, MÉXICO ASISTENCIA coordinará, la gestión y el envío de dicho abogado y cuyos honorarios así como los gastos procesales para la defensa del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA correrán por cuenta del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

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

- Consultas con médicos de primer contacto: En caso de que el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o 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 o PERSONAL DOMÉSTICO a precios preferenciales.
- Consultas con médicos especialistas: En caso de que el CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o 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 o PERSONAL DOMÉSTICO tendrá acceso a todas las especialidades de acuerdo a su necesidad a precios preferenciales.
- Acceso especial a la red o catálogo de médicos de audiología, foniatría, ortesis y prótesis de NATURGY SERVICIOS o sus proveedores autorizados (descuentos desde el 15% hasta el 40%).
- 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/PERSONAL DOMÉSTICO

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.

13. 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 o 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:

- Emergencias Médicas y primeros auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos (sin emitir recetas, ni tratamientos).
- Recomendaciones higiénicas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del Equipo Médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- 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 SEVICIOS y sus proveedores subcontratados, 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 para el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA/PERSONAL DOMÉSTICO

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

14.1 Asistencia Nutricional Telefónica

EL CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO, tendrá a su disposición un grupo de expertos que atenderán sus necesidades y brindarán ayuda vía telefónica en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS 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

14.2 Asistencia Fitness Telefónica

EL CLIENTE FINAL, INTEGRANTE DE LA FAMILIA o PERSONAL DOMÉSTICO, tendrá a su disposición vía telefónica en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS, 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

14.3 Asistencia Telefónica sobre el Embarazo

Este servicio consiste en orientación telefónica en la cabina telefónica de NATURGY SERVICIOS 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

14.4 Asistencia Telefónica Psicológica.

Este servicio consiste en 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

15. CONDICIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS DE PROTECCIÓN HOGAR.

Este paquete de asistencias es proporcionado 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 MXN

*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. Para hacer válida esta asistencia, se requiere que el evento tenga un costo mayor al monto de \$1,500.00 pesos.

15.1. Sección 1 Protección de Bienes.

15.1.2 Daños Suscitados por Incendio:

Bienes Cubiertos: esta asistencia ampara los bienes descritos más adelante, 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:

- a) Bienes muebles, enseres, ropa y otros objetos o bienes de uso doméstico o familiar.
- b) 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).
- c) 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-cassetteras, 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.
- d) 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 UMA por artículo con un máximo de 930 UMA reclamación.

- e) 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.
- g) Joyas y objetos de arte o de difícil reposición, como son: cuadros, esculturas, gobelinos, antigüedades, artículos de plata y/o colecciones de cualquier tipo.
- h) 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 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.

15.1.3 Bienes Excluidos.

Quedan excluidos los siguientes bienes:

- a) 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.
- b) 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.

15.1.4 Todo Riesgo de Incendio y Adicionales

La presente asistencia ampara los bienes citados con antelación, contra daños materiales causados directamente por los riesgos que a continuación se mencionan:

- a) Incendio y/o rayo, así como los gastos para extinguirlo.
- b) Explosión, ya sea que esta ocurra dentro de la Residencia Habitual o fuera de ella, y que dañe los bienes protegidos.
- c) 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 de la Residencia Habitual.
- d) Descargas accidentales de agua o de vapor de agua, provenientes de equipos o aparatos domésticos, comprendiendo sistemas de refrigeración, acondicionamiento de aire o calefacción.
- e) Colisión de naves aéreas u objetos caídos de ellas.
- f) Colisión de vehículos motorizados.
- g) Humo o tizne producido en forma súbita y accidental, incluso cuando provenga del exterior de la Residencia Habitual.
- h) Huelguistas o personas que tomen parte en paros, disturbios de carácter obrero, motines o alborotos populares, o por personas que obren con mala fe o dolo durante la realización de tales actos.
- i) Vandalismo y daños por actos de personas que obren con mala fe o dolo (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).
- j) Caída de árboles o algunas de sus partes que se encuentren dentro o fuera de la Residencia Habitual.
- k) Caídas de antenas parabólicas, antenas de radio y anuncios.

15.1.5 Daños Excluidos de esta asistencia:

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

- a) Cuando los daños sufridos en los bienes protegidos fueren ocasionados intencionalmente por el CLIENTE FINAL.
- b) Destrucción del inmueble y/o contenidos de la Residencia Habitual, por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones.
- c) 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.

- d) Expropiación, incautación o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- e) Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva.
- f) Pérdida de contenidos ocurridos por saqueo o robo durante o después de algún daño cubierto por esta asistencia.
- g) Humo o tizne que emane de chimeneas o aparatos industriales que se encuentren dentro de la Residencia Habitual, cuando dichos aparatos carezcan de conductos para humo o chimenea.
- h) Daños causados por talas o podas de árboles o cortes de sus ramas efectuadas por el CLIENTE FINAL.
- i) Daños al edificio y/o bardas por pintura, graffiti y/o pinturas de aerosoles.
- j) Los bienes y riesgos mencionados como exclusiones dentro de las condiciones generales de esta asistencia.
- k) 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.
- l) Rotura, falla mecánica o desacoplamiento de máquina.
- m) 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.
- n) Pérdida o daño ocurrido por Robo y/o Asalto.
- o) Pérdida o daño ocurrido mientras la Residencia Habitual, bajo el conocimiento del CLIENTE FINAL, esté abandonada o desocupada por más de 60 días consecutivos. (Excepto para viviendas declaradas para fines de semana).
- p) 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.

15.1.6 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 establecidas, MÉXICO 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 riesgos 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.

16. Sección 2 Responsabilidad por Daños a Terceros.

16.1 Responsabilidad Civil Familiar

MÉXICO 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 Servicio Hogar 360, 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:

- a) 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.
- b) Como condómino de departamento o casa habitación. Está cubierta, 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 MÉXICO ASISTENCIA se descontará un porcentaje equivalente a la cuota del CLIENTE FINAL como propietario de dichas áreas comunes.
- c) 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:

1. Como jefe de familia y de sus dependientes económicos.
2. Por daños ocasionados a terceros, a consecuencia de incendio o explosión en la vivienda.
3. Por daños ocasionados a terceros a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
4. Por la práctica de deportes como aficionado.
5. Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
6. 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.
7. Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
8. Durante viajes de estudio o de vacaciones en el territorio nacional o en el extranjero.

16.2 Alcance de esta asistencia

1. La obligación de MÉXICO 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 MÉXICO 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.

17.3 Delimitación del Alcance de esta asistencia:

- a) Cubrir los gastos de defensa a que se refiere el inciso b) de la condición 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 MÉXICO ASISTENCIA, por uno o todos los eventos que puedan ocurrir durante la vigencia de la cobertura del Servicio Hogar 360, es el Monto Cubierto mencionado en el inciso 24 Condiciones Generales de las Asistencias de Protección Hogar.
- c) La ocurrencia de varios daños durante la vigencia del Contrato, 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.

18.4 Personas Protegidas

1. Tiene la condición el 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.

18.5 Exclusiones de Responsabilidad Civil

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

- a) Responsabilidades provenientes de incumplimiento de contratos o convenios.
- b) Responsabilidades por prestaciones sustitutorias de incumplimiento de contratos o convenios.
- c) 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 públicos.
- d) 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.
- e) Responsabilidades por participación en apuestas, carreras, concursos o competencias deportivas como profesional de cualquier clase o de sus pruebas preparatorias.
- f) 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.
- g) Responsabilidades imputables al CLIENTE FINAL de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria a dichas Leyes.
- h) Para la asistencia de Responsabilidad Civil quedan excluidos los trabajadores domésticos mayores de 65 años de edad.
- i) Responsabilidades por daños causados por inconsistencia, hundimiento o asentamiento del suelo o subsuelo.
- j) Responsabilidad sobre bienes dejados en custodia del CLIENTE FINAL, sus familiares o cualquiera de las consideradas personas aseguradas para fines de esta cobertura.
- k) 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.

19 Sección 3 Protección Robo Hogar.

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

- a) 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 o los contenidos.

- b) Robo de los bienes contenidos por asalto o intento del mismo, entendiéndose por este el perpetrado dentro de la Residencia Habitual mediante el uso de la fuerza o de violencia, sea moral o sea física sobre las personas que lo ocupan.
- c) 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.

19.1 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:

- a) Pérdida o daños a bienes que se encuentren en áreas comunes y/o a la intemperie.
 - b) Dinero en efectivo, en metálico o billetes de banco y otros documentos negociables y no negociables.
 - c) Equipo electrónico portátil.
20. 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:

- a) Impericia, descuido o sabotaje.
- b) 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.
- c) Errores de diseño, defectos de construcción, fundición y uso de materiales defectuosos.
- d) Defecto de mano de obra y montaje incorrecto.
- e) Rotura por fuerza centrífuga.
- f) Cuerpos extraños que se introduzcan a los bienes asegurados.

20.1 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, MÉXICO ASISTENCIA conviene en reintegrar el 100% de dicha pérdida hasta el Monto Cubierto mencionado en el inciso 24 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:

- a) 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.
- c) 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 MÉXICO ASISTENCIA los haya autorizado por

escrito.

- d) El costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras efectuadas que no sean necesarias para la reparación del daño serán a cargo del CLIENTE FINAL.
- e) Cuando el costo de reparación de uno o más de los bienes en cobertura sean mayor que su valor real, la pérdida se considerará como total.

20.2 Exclusiones

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

21. Exclusiones Generales del Servicio Hogar 360

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 Hogar 360.
- 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 Hogar 360, 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 Hogar 360, se entenderá que se trata de un mismo evento cuando la totalidad de los daños reportados deriven de una misma causa.

Naturgy 

 NaturgyMexico

 @NaturgyMx

 @NaturgyMx