



## hogar**consentido**

Te damos la más cordial bienvenida al programa Hogar Consentido, un Paquete de Asistencias diseñado para protegerte a ti, a tu familia y a tu hogar, protegiéndote las 24 horas los 365 días del año.



### Recuerda que cuentas con los siguientes beneficios:

**Asistencia Médica para Toda tu Familia:** Asistencia dental, visual, emergencias médicas, descuentos y más.

**Tranquilidad Familiar:** Asistencia de responsabilidad civil familiar en caso de daño accidental a terceros ocasionado por usted, su familia, personal doméstico e incluso su mascota.

**Cuidado Hogar:** Asistencia de daños a los contenidos del interior de tu domicilio por caída de árboles, vandalismo, fugas de agua, incendio y rayos.

**Seguridad:** Asistencia en caso de robo de tus bienes que se encuentran en tu domicilio.

**Equipo Electrodoméstico:** Cobertura para tu equipos electrodomésticos en caso de avería, para su reposición o compostura.

**Cristales:** Colocación y reposición de cristales rotos o dañados al interior y fachada en su domicilio

### ¿Cómo hacer efectiva tu asistencia?

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

 **800 Naturgy - (6288749)**

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

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

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 Consentido**. Este Servicio es únicamente de Asistencia no es un contrato de seguro. .

#### 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 Programa Hogar Consentido.
- c) Que tiene su domicilio fiscal ubicado en Av. Marina Nacional 60 piso 6, Col. Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11410.
- d) Correo electrónico de contacto: seguimientoatc\_gnsmx@naturgy.com
- e) 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.
- f) Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con la clave GNS990119518.

#### II. Declara el CLIENTE FINAL

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

### CLÁUSULAS

#### 1.- Objeto.

Por medio del presente Contrato, NATURGY SERVICIOS se obliga a prestar al CLIENTE FINAL el servicio de denominado "Hogar Consentido", 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 Hogar Consentido") 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 Hogar Consentido 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 Consentido.

#### 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.

**CLIENTE(S) FINAL(ES):** Significa cualquier persona(s) física(s), que adquiera(n) voluntaria y expresamente el Programa Hogar Consentido, 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.

**Exclusione**

No aplica descuento para estudios con medio de contraste.

**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 Hogar Consentido, 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.

**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 Hogar Consentido.

**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 Hogar Consentido.

**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 este Residencia Habitual es donde se brindaran las coberturas del Programa Hogar Consentido.

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

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

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

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

La contratación del Programa Hogar Consentido 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".

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.

### 13. Modificaciones

Cualquier modificación a los términos y condiciones de la prestación del Servicio será notificada al CLIENTE FINAL de conformidad con el punto 14 “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 terminada la prestación del Servicio sin penalización alguna. Las modificaciones realizadas se registrarán, cuando la legislación así lo exija, ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Cualquier modificación se apegará en todo momento a lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor, su Reglamento y demás regulación secundaria que resulte aplicable.

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

El CLIENTE FINAL podrá notificar a NATURGY SERVICIOS cualquier aviso que corresponda a Hogar Consentido, 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 CDMX, 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](mailto: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](http://www.naturgy.com.mx), y cualquier cambio en los mismos se publicará en el mismo sitio.

NATURGY SERVICIOS podrá notificar al CLIENTE FINAL cualquier comunicación relativa a 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

### 15. 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 Hogar Consentido

A continuación se detallan todas las asistencias del Programa Hogar Consentido con sus respectivas condiciones generales, particulares, exclusiones y consideraciones a las cuales deberá dar cumplimiento MÉXICO ASISTENCIA:

**1.-Cristales:** En caso de rotura accidental, súbita e imprevista de:

**1.1 Del Inmueble:** cristales, domos y acrílicos debidamente instalados en el inmueble que formen parte fija de ventas, puertas y mamparas o se encuentren debidamente instalados en la edificación y cuyo espesor mínimo sea de 4mm.

**1.2 De Contenidos:** cristales, lunas, espejos y acrílicos que formen parte de muebles y cuyo espesor mínimo sea de 4mm.

En ambos casos MEXICO 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 pesos MXN**, Monto Total.

Los gastos de desplazamiento del Técnico Especialista, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de 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/INTE-

GRANTE DE LA FAMILIA, que no se podrá realizar la reparación.

El Servicio se brindará tanto en la cabina telefónica de MÉXICO ASISTENCIA las 24 horas los 365 días del año.

MÉXICO ASISTENCIA/ Técnico Especialista dejara los trabajos por el Servicio de Asistencia Cristales a entera satisfacción del CLIENTE FINAL quedando cubiertos el decorado de cristales (plateado, dorado, teñido, pintado, grabado, cortes, rótulos, realce y análogos), sus marcos, vitrales y emplomados.

#### Exclusiones:

- Cualquier vidrio o cristal deteriorados.
- Daños pre-existentes.
- Mala fe del CLIENTE FINAL o inexacta información por parte de este.

## 2. Emergencias Médicas (Médico a Domicilio y Ambulancia por Emergencia Médica)

**2.1 Médico a Domicilio por Emergencia Médica:** En caso de que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA requiera el Servicio de médico general a Residencia Habitual, por Urgencia Médica por accidente y/o Enfermedad Grave 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 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 sin costo para el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA.**

MÉXICO ASISTENCIA mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atiendan al paciente, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

#### Exclusiones:

Se encuentran excluidos los siguientes casos:

- a) Servicios que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de MÉXICO ASISTENCIA.
- b) Mala fe del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA  
Fenómeno de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- e) Hechos derivados de terrorismo motín o tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas del Orden Público o Cuerpos de Seguridad.
- d) Producidos por CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA que 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 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).

- 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 podrá solicitar el Servicio asumiendo el costo íntegro de la visita de acuerdo a las tarifas pre-acordadas.

**2.2 Envío de Ambulancia por Urgencia Médica:** En caso de que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA 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, la solicitud será mediante llamada telefónica las **24 horas al día, los 365 días al año.**

Si el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA 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.

#### Exclusiones:

Se encuentran excluidos los siguientes casos:

- a) Servicios que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de MÉXICO ASISTENCIA.
- b) Mala fe del CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA
- 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) Producidos por CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA que 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 deberá llamar al CAT de MEXICO ASISTENCIA, con servicio 24 horas al día y proporcionará los datos siguientes:

- a) Nombre completo del CLIENTE FINAL y del paciente (CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA).
- b) El lugar donde se encuentra y el número telefónico donde MÉXICO ASISTENCIA 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 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 el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA podrá solicitar el Servicio asumiendo el costo íntegro o excedente del Servicio, bien sea el caso.

### 3. Consultas a Precios Preferenciales:

MEXICO ASISTENCIA brindará acceso al CLIENTE FINAL//INTEGRANTE DE LA FAMILIA a precios preferenciales en Consultas:

- De primer nivel de atención desde \$150.00.
- Consultas de especialidad desde \$250.00.
- Consultas a domicilio desde \$350.00.

Para solicitar el Servicio se deberá de llamar al Equipo Médico de Call Center de MÉXICO ASISTENCIA 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.

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

**4. Descuentos en Laboratorio y Gabinete:** Estos serán desde el 10% y hasta el 50%. Para solicitar el servicio deberá llamar al Equipo Médico del Call Center de MEXICO ASISTENCIA 24hrs. los 365 días. La cobertura es a nivel Nacional en las principales ciudades. Para solicitar el Servicio se deberá de llamar al Equipo Médico de Call Center de MÉXICO ASISTENCIA para conocer las posibilidades y descuentos vigentes. Los costos generados de dichas estudios y descuentos corren por cuenta del CLIENTE FINAL/ INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

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

#### Exclusiones:

No aplica descuento para estudios con medio de contraste.

**5. Orientación en el Precio de Medicamentos:** EL CLIENTE FINAL/ INTEGRANTE DE LA FAMILIA podrá ahorrar hasta el 70% en la adquisición de sus medicamentos en modalidad genéricos, para solicitar el servicio deberá llamar al Equipo Médico del Call Center de MEXICO ASISTENCIA 24hrs. los 365 días en donde lo orientaran para:

- Obtendrá información sobre el precio máximo al público ya sea por nombre comercial o sustancia activa.
- Comparará los precios de medicamentos de patente y genéricos intercambiables, para decidir por su mejor compra.
- El beneficiario podrá ahorrar con la información obtenida.

#### Exclusiones:

No se indica lugares de compra ni se receta telefónicamente.

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

**6. Descuentos en Hospitales:** Descuentos en hospitales de hasta el 20% en caso de accidente y/o enfermedad. Para solicitar el servicio deberá de llamar al Equipo Médico de Call Center de MEXICO ASISTENCIA 24hrs. los 365 días. La cobertura es a nivel Nacional en las principales ciudades para el CLIENTE FINAL//INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

Para solicitar el Servicio se deberá de llamar al Equipo Médico de Call Center de MÉXICO ASISTENCIA 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.

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

#### Exclusiones:

Sólo aplica en Hospitales de Red, mismos que se informan al momento de tener contacto telefónico con el Beneficiario.

**7. Tabulador para Procedimientos Médico Quirúrgicos:** Para solicitar el servicio deberá de llamar al Equipo Médico de Call Center de MEXICO ASISTENCIA 24hrs. los 365 días. La cobertura es a nivel Nacional en las principales ciudades para el CLIENTE FINAL/ INTEGRANTE DE LA FAMILIA. Para solicitar el Servicio se deberá de llamar al Equipo Médico de Call Center de MÉXICO ASISTENCIA para conocer las posibilidades y descuentos vigentes. Los costos generados de dichos procedimientos y descuentos corren por cuenta del CLIENTE FINAL/ INTEGRANTE DE LA FAMILIA.

Aplica en cirugía programada con notificación mínima de 48hrs. Previas al evento

- Base promedio \$30,000.
- Tabulados más de 1500 procedimientos.
- Ahorro de hasta el 30% sobre precios promedio de mercado

Sólo aplica con médicos en red. No aplica para emergencias. La base porcentual de costo es en función al procedimiento.

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

**8. Asistencia Dental:** 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:

El usuario recibe completamente gratis:

- Consulta, (previa cita) ya sea preventiva o diagnóstica, comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado. Integración de historia clínica.
- Las radiografías diagnósticas necesarias.
- Limpieza dental.
- Aplicación de flúor en niños de hasta 12 años.
- Emergencias: Consulta de emergencia en horario normal, revisión y eliminación de dolor agudo. (No incluye procedimiento)

Precios preferentes en 160 tratamientos tabulados y publicados a continuación, garantizándole que es el precio máximo que le cobrará el odontólogo de forma directa.

Descuentos en tratamientos no tabulados, de hasta el 30% sobre los precios que normalmente.

Para solicitar el Servicio se deberá de llamar al Equipo Médico de Call Center de MÉXICO ASISTENCIA 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.

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

#### Exclusiones:

El plan dental no cubrirá los siguientes conceptos:

- Cualquier tratamiento realizado por un Odontólogo que no se encuentre dentro de la Red.

- 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. Reembolsos.
- Tratamientos fuera de la República Mexicana.

**9. Asistencia Visión:** El CLIENTE FINAL/ INTEGRANTE DE LA FAMILIA tendrá derecho por parte de la Red de profesionales y técnicos de MÉXICO ASISTENCIA a los siguientes Servicios:

- Examen de la vista SIN COSTO.
- Lentes de Contacto.
- Armazones oftálmicos graduados a precio preferencial.
- Lentes a precio preferencial.
- Descuento en conceptos no cubiertos.
- 20% de descuento en micas con tratamiento y otras líneas de armazón.

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.

**Asistencia Visión:** El CLIENTE FINAL/ INTEGRANTE DE LA FAMILIA tendrá derecho por parte de la Red de profesionales y técnicos de MÉXICO ASISTENCIA a los siguientes Servicios:

- Examen de la vista SIN COSTO.
- Lentes de Contacto.
- Armazones oftálmicos graduados a precio preferencial.
- Lentes a precio preferencial.
- Descuento en conceptos no cubiertos.
- 20% de descuento en micas con tratamiento y otras líneas de armazón.

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

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. Para solicitar el servicio el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA deberá de llamar al Equipo Médico del Call Center de MÉXICO ASISTENCIA, en donde recibirá la orientación necesaria para elegir la óptica de su preferencia a la cual asistirá para la elaboración de sus lentes.

El Call Center verifica que el CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA tenga derecho al servicio.

El CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA elige la óptica que se encuentre más cercana.

El Call Center de MÉXICO ASISTENCIA emite número de autorización.

CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA acude a la óptica con la credencial acompañada de una identificación con fotografía y su número de autorización.

Es de suma importancia cubrir estos requisitos, ya que sin alguno de ellos, le será imposible recibir el servicio. Le sugerimos asistir a la óptica en los horarios

establecidos, para evitarle pérdida de tiempo. Horario para solicitar autorización: De lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs.

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

#### Exclusiones:

Restricciones y conceptos no incluidos, que, en su caso, pagará por separado el CLIENTE FINAL/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.
- Aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.

**10. Orientación Médica – Mediphone:** 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 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 de MÉXICO ASISTENCIA aconsejará lo que estime oportuno y orientará al CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.

MÉXICO ASISTENCIA, no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones de los CLIENTES FINALES/INTEGRANTE DE LA FAMILIA 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 de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.

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

## 11. Asistencia Telefónica Nutricional y Fitness:

### 11.1 Asistencia Nutricional Telefónica:

EL CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA 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.**

### 11.2 Asistencia Fitness Telefónica

EL CLIENTE FINAL/INTEGRANTE DE LA FAMILIA 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.**

## 12. 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	Asistencia	Eventos anuales	Monto cubierto
1	Cuidado Hogar	1	\$100,000.00
2	Tranquilidad Familiar	1	\$100,000.00
3	Seguridad Robo	1	\$20,000.00
4	Equipo Electrodoméstico	1	*\$7,000.00

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

- Cuidado Hogar: por accidente no dolosos en México y el extranjero hasta por \$100,000 (cien mil) pesos.
- Tranquilidad Familiar: 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.
- Seguridad Robo: Hasta \$20,000 (veinte mil) por robo de los bienes contenidos en tu Residencia Habitual.
- Equipo 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.

### 12.1 Cuidado Hogar

#### Sección 1 Protección de Bienes

##### 12.1.2 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:

- 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-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.
- 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 Unidad de Medida de Actualización (en adelante 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 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.

#### 12.1.3 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.
- c) Cristales, lunas o espejos con espesor menor a 4 milímetros.

#### 12.1.4 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:

- a) Incendio y/o rayo, así como los gastos para extinguirlo.
- b) Explosión, ya sea que esta ocurra dentro de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL o fuera de él, 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 del predio mencionado en la carátula ó 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.
- d) Colisión de naves aéreas u objetos caídos de ellas.
- e) Colisión de vehículos motorizados.
- f) Humo o tizne producido en forma súbita y accidental, incluso cuando provenga del exterior de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL.
- g) 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.
- h) 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).
- j) Caída de árboles o algunas de sus partes que se encuentren dentro o fuera de la Residencia Habitual del CLIENTE FINAL.

- k) Caídas de antenas parabólicas, antenas de radio y anuncios.

#### 12.1.5 Daños Excluidos de esta Asistencia:

En ningún caso esta Asistencia brindara 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 del CLIENTE FINAL) 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 del CLIENTE FINAL, 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.
- k) Los bienes y riesgos mencionados como exclusiones dentro de las condiciones generales de esta Asistencia.
- j) 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.
- ñ) Pérdida o daño ocurrido mientras el edificio asegurado o que contiene la

- o) Residencia Habitual 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).
- 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.

#### 12.1.6 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.

#### 12.2. Tranquilidad Familiar

#### Sección 2 Responsabilidad por Daños a Terceros.

##### 12.2.1 Responsabilidad Civil Familiar

MEXICO ASISTENCIA se obliga a cubrir los daños, perjuicios y daño moral consecuencial, 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 Hogar Consentido, 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 cubierto, además, la responsabilidad civil del CLIENTE FINAL por daños ocasionados a las áreas comunes del condominio en el cual tenga su Residencia
- c) 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.
- d) 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.

#### 12.2.2 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:
  - c) Cubrir del importe de las primas por fianzas judiciales que el CLIENTE FINAL deba otorgar en garantía del pago de las sumas que se reclamen a título de responsabilidad civil cubierta por esta Asistencia.
  - d) 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.
- e) Cubrir los gastos, costos e intereses legales que deba pagar el CLIENTE FINAL por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.

##### 12.2.3 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 Hogar Consentido, 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 Hogar Consentido, 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

##### 11.2.4 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.

#### 12.2.5 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.

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

#### 12.3 Seguridad Robo Hogar

##### Sección 3 Protección Robo Hogar.

**Ampara los bienes definidos dentro de la Sección 3 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 del CLIENTE FINAL 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 del CLIENTE FINAL 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.

##### 12.3.1 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) Robo sin Violencia, extravío y abuso de confianza.
- b) Pérdida o daños a bienes que se encuentren en áreas comunes y/o a la intemperie.
- c) Dinero en efectivo, en metálico o billetes de banco y otros documentos negociables y no negociables.
- d) Equipo electrónico portátil.

#### 12.4. Equipo Electrodoméstico

##### 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" de Sección 1 Protección de Bienes, como a continuación se describen:

**Sección 1 Protección de Bienes inciso "c" de Sección 1 Protección de Bienes, 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.

##### 12.4.1 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:**

- 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.
- b) 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.
- c) El costo de reacondicionamiento, modificaciones o mejoras efectuadas que no sean necesarias para la reparación del daño serán a cargo del CLIENTE FINAL.
- d) 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.

**12.4.2 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.

**13. Exclusiones Generales del Programa Hogar Consentido**

**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 Consentido.

Cuando el CLIENTE FINAL incumpla cualquiera de las obligaciones indica-

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

