

## **INTRODUCCIÓN**

El propósito de los servicios de Asistencia es facilitar la vida de nuestros USUARIOS brindando asistencia y apoyo cuando lo requieran, de acuerdo con los servicios incluidos en este programa.

A continuación, se describe la definición de los términos más comunes que se utilizan en la prestación de servicios de Asistencia, así como las condiciones generales y obligaciones.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **DEFINICIONES:**

- a) **USUARIO:** toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en esta Condiciones Generales.
- b) **Servicios de Asistencia:** Los Servicios que presta EL PRESTADOR en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un USUARIO.
- c) **Coordinador:** Persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica y es responsable de atender la llamada del USUARIO y coordinar el servicio de Asistencia.
- d) **Situación de Asistencia:** Todo evento, accidente o enfermedad del USUARIO ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- e) **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del USUARIO que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- f) **Enfermedad grave:** Se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
- g) **Urgencia:** Se considera urgencia a toda situación que, en opinión del USUARIO, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.
- h) **Emergencia:** Definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
- i) **Referencias Médicas con descuento:** Todo aquella información o dato proporcionado el USUARIO de la red de proveedores médicos de EL PRESTADOR con descuento o costo preferencial.
- j) **Especialistas:** Persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
- k) **Cabina de Atención Telefónica:** Espacio físico en donde los Coordinadores atienden los Servicios de Asistencia.

I) Copago: Monto que pagará el USUARIO a EL PRESTADOR para acceder al servicio de Traslado Médico Terrestre, conforme a las condiciones de uso en dicho servicio.

## **TERRITORIALIDAD**

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

## **PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

Las personas que prestan el servicio son, en su mayor parte, contratistas independientes, por lo que EL PRESTADOR, no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

## **SERVICIOS DE ASISTENCIA**

### **ASISTENCIA MÉDICA**

#### **TRASLADO MÉDICO TERRESTRE**

EL PRESTADOR coordinará y cubrirá el traslado del USUARIO en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano o apropiado en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia o enfermedad grave.

**Limitaciones:** Este servicio está topado a 2 (dos) eventos anuales en copago de \$290.00 MXN por evento, los cuales serán pagados directamente por el USUARIO a EL PRESTADOR. Los eventos subsecuentes se ofrecerán con costo preferencial para el USUARIO.

#### **Exclusiones:**

- Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- Cuando el USUARIO no proporcione información veraz y oportuna o incurra en falsedad de información con relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco, que no permita la debida prestación del servicio.

### **ASISTENCIA HOGAR**

Derivados de situaciones de emergencia, EL PRESTADOR brindará asistencia en:

#### **CERRAJERÍA**

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que el servicio deba hacerse en las instalaciones del inmueble del USUARIO y que atente contra la seguridad del mismo.

**ELECTRICIDAD**

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, y que corresponda al Domicilio del USUARIO registrado en el programa de Asistencia.

La reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble del USUARIO.

**PLOMERÍA**

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de Emergencia por causar daño al inmueble del USUARIO.

La reparación de fugas de gas, únicamente se podrá realizar en las instalaciones del USUARIO cuando éstas correspondan a la conexión del tanque de gas hacia los inmuebles, tales como; estufas, calentadores, aire acondicionado, secadora, lavavajillas, horno, principalmente.

**VIDRIERÍA**

Este Servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad del inmueble del USUARIO.

**HANDYMAN**

EL PRESTADOR coordinará servicios para la realización de tareas en el inmueble, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, por ejemplo: electricistas, aunque no suficientemente simples como para prescindir de los conocimientos técnicos pertinentes, básicamente aquello que se pueda realizar con herramientas de uso común en el hogar. Se cotizará cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera fuera de una situación de emergencia.

Para estos servicios se coordinará que el técnico presente simultáneamente al USUARIO y EL PRESTADOR, el presupuesto y programa de ejecución. El servicio se brindará exclusivamente en el domicilio del inmueble del USUARIO.

**AHOGAR:** 1 evento con copago \$250. Hasta \$800 mano de obra y materiales, eventos subsecuentes.

**Limitaciones:** Todos los servicios de Asistencia Hogar se proporcionarán con costo preferencial para el USUARIO, sin límite de eventos.

**Exclusiones del Servicio:**

- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa de Asistencia.
- No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del inmueble, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.

- Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos.
- Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cualquier reparación o gasto que el USUARIO contrate directamente con terceros.
- Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del USUARIO o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del USUARIO.

## **ASISTENCIA LEGAL**

### **ASISTENCIA LEGAL POR ROBO A COMERCIO**

EL PRESTADOR coordinará y enviará un abogado para asesorar al USUARIO ante las autoridades competentes (ministerio público), para presentar la denuncia o querrela, obteniendo la copia certificada de la misma. El costo de actas o copias certificadas será cubierto directamente por el USUARIO.

**Limitantes:** Este Servicio está topado a 1 (un) evento sin costo al año. Los eventos subsecuentes serán brindados por EL PRESTADOR a solicitud del USUARIO y con costo preferente para este. En caso de aceptación por parte del USUARIO, éste deberá depositar a la cuenta de EL PRESTADOR que el coordinador de asistencia le indique, el monto correspondiente al pago del servicio.

### **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

EL PRESTADOR pondrá a disposición del USUARIO su red de abogados consultores, las 24 horas del día, los 365 días del año para consultas telefónicas sobre cualquier rama del derecho.

**Limitantes:** Sin límite de eventos.

### **CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA**

1. Reembolso de gastos realizado por parte del USUARIO, sin notificación o autorización de EL PRESTADOR.

2. Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes realizados por el USUARIO en contra de prescripción médica o durante viajes superiores a 60 días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
3. Cuando por una acción intencional del USUARIO resulte la comisión de un delito.
4. Cuando el USUARIO busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas.
5. Cuando el USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación al tipo de lesiones, situación del evento, mecanismo o parentesco.
6. Cuando el USUARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
7. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - a) Huelgas, guerra, invasión, actos 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.
  - b) Autolesiones o participación del USUARIO en actos delictivos intencionales.
  - c) La participación del USUARIO en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta), ya sea como deportista amateur o profesional.
  - d) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
  - e) Enfermedades mentales o alineación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares.
  - f) Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
  - g) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.
  - h) Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
  - i) Quedan excluidos cualquier tipo de gasto médico o gasto relacionado durante la atención; prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas “check up” o rutinarias, consultas médicas, gastos de hospitalización, etc.

## **OBLIGACIONES DEL USUARIO**

En caso de una situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el USUARIO deberá llamar a los teléfonos de Asistencia 55 5809 4745 o a los teléfonos proporcionados por EL CLIENTE (BANCO INBURSA), facilitando los datos siguientes:

- a) Nombre completo del USUARIO.
- b) Número de Afiliación del Negocio.
- c) Ubicación donde se requiere la Asistencia, con el mayor detalle posible para facilitar la prestación de servicio.
- d) La información que el Coordinador le solicite para brindarle Asistencia.

## **ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA**

El USUARIO podrá solicitar apoyo médico telefónico las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año y el equipo médico de ARSA, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir una receta, un diagnóstico o tratamiento médico definitivo o cambiarlo.

A solicitud del USUARIO, ARSA proporcionará, previa solicitud del USUARIO, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patentes, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el VADEMECUM.

**Limitaciones:** Sin límite

### **Exclusiones:**

- Cuando el USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el USUARIO se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
- Cuando el USUARIO haga uso de palabras altisonantes.

## **ASISTENCIA TELEFÓNICA PYME**

ARSA proporcionará:

- Asesoría para solicitar información de contacto de Organismos Empresariales tales como: CANACINTRA, CONCANACO, COPARMEX y CANACO.
- Asesoría de pasos y solicitudes de los beneficios que ofrece la Secretaría de Economía a las Personas Físicas con Actividad Empresarial ([www.economia.gob.mx](http://www.economia.gob.mx), Instituto Nacional del Emprendedor: [www.inadem.gob.mx](http://www.inadem.gob.mx), Sistema de Información Empresarial Mexicano [www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)).
- Referencias sobre los fondos que existen para promover el financiamiento de Personas Físicas con Actividad Empresarial ([www.economia.gob.mx](http://www.economia.gob.mx), [www.inadem.gob.mx](http://www.inadem.gob.mx), [www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)).

- Asesoría sobre como consultar la base de datos de empresas productivas ([www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx), [www.camaradecomerciodemexico.com.mx](http://www.camaradecomerciodemexico.com.mx) (La cámara dependerá de la línea de negocio), [www.inadem.gob.mx](http://www.inadem.gob.mx) ).
- Referencias para obtener información de los teléfonos de los asesores y base de datos de Consultores Empresariales ([www.camaradecomerciodemexico.com.mx](http://www.camaradecomerciodemexico.com.mx), [www.inadem.gob.mx](http://www.inadem.gob.mx)).
- Fechas eventos y congresos para Personas Físicas con Actividad Empresarial organizados por la Secretaría de Economía ([www.economia.gob.mx](http://www.economia.gob.mx), [www.inadem.gob.mx](http://www.inadem.gob.mx), [www.camaradecomerciodemexico.com.mx](http://www.camaradecomerciodemexico.com.mx), [www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)).
- Para referencias de abogados, se remitirá al USUARIO a la Cámara Nacional de Comercio donde podrá consultar la información requerida ([www.camaradecomerciodemexico.com.mx](http://www.camaradecomerciodemexico.com.mx)).
- Para referencias de contadores, notarios, publicistas, diseñadores, impresores y agencias de recursos humanos (Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas: [www.inegi.org.mx/sistemas/denue](http://www.inegi.org.mx/sistemas/denue)).
- Referencias de proveedores para Personas Físicas con Actividad Empresarial ([www.inegi.org.mx/sistemas/denue](http://www.inegi.org.mx/sistemas/denue), [www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)).
- Asesoría Telefónica de trámites ante:
  - a) El IMSS (INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL) e Infonavit (INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES): información general sobre preregistro patronal e información general sobre cuándo se liquidan cuotas a nivel federal (se excluye información a nivel estatal),
  - b) El ISSSTE (INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO): información general sobre la forma de realizar diversos trámites.
  - c) El SAT (SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA): fechas de pagos de contribuciones, coordinación de citas, alta o baja de obligaciones, obtención y renovación de la Fiel.

El horario de atención de esta asistencia es de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles.

El costo que se genere para la adquisición de los productos o servicios deberá de ser cubierto en su totalidad por el USUARIO.

**Limitaciones:** Sin límite.

**Exclusiones:**

- a) Las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, masajes eróticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio.
- b) Peticiones fuera del marco legal o ético.
- c) Opiniones o sugerencias sobre contribuciones estatales y federales.
- d) Trámites presenciales o electrónicos que impliquen el manejo de claves. Únicamente se brindará asesoría sobre la FIEL (Firma Electrónica Avanzada) y la CIEC (Clave de identificación electrónica confidencial).
- e) Asesoría fiscal sobre la aplicación de leyes estatales y federales.



**ASISTENCIA TELEFÓNICA PC**

En caso de que el USUARIO lo requiera, los técnicos especialistas de ARSA brindarán los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año orientación técnica telefónica o través de videoconferencia sobre el uso básico de los siguientes servicios:

- Asesoría en la configuración de periféricos: el Coordinador responderá sus consultas y guiará al USUARIO en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antispymware; el Coordinador brindará ayuda al USUARIO para la configuración en su equipo de antispymware.
- Asesoría en la instalación de antivirus: el Coordinador brindará ayuda al USUARIO para la configuración en su equipo de un antivirus.
- Asesoría para el filtrado de contenidos.
- Consulta sobre software o hardware; el Coordinador brindará al USUARIO la información que solicite acerca de software o hardware que posea o desee adquirir. Si el USUARIO solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de software o hardware sobre la que se hace la que se solicita la información.
- Asesoría en el registro de dominios: el Coordinador asesorará al USUARIO en el registro de dominios en internet.
- Solicitud de cotizaciones para el envío de un técnico a domicilio.

**Limitaciones:** Sin límite, en un horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

**Exclusiones:**

La duración y el horario de atención vía telefónica dependerán de la complejidad de la asistencia requerida. Si la llamada excede de los 25 (veinticinco) minutos y/o no se encuentra dentro de los servicios antes descritos la llamada deberá ser finalizada, sin responsabilidad alguna para ARSA.