



# Protegerte es lo que nos mueve



CONDICIONES GENERALES DE  
LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PIF

PIF Uno

PIF Básico

PIF Plus

PIF Pareja

PIF Superior

## **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE LA MEMBRESÍA DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN INTEGRAL FAMILIAR SUBURBIA (PIF Uno Suburbia).**

La Membresía del Programa de Protección Integral Familiar Suburbia (PIF Uno Suburbia) comprende entre otros beneficios, la prestación de los servicios de asistencia prepagados que se detallan a continuación (en adelante: los "servicios"), los cuales son prestados por Club de Asistencia, S.A. de C.V. (en adelante "Club").

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

### **Beneficiarios:**

El Beneficiario de los servicios es aquella persona que tiene derecho a recibir los servicios y beneficios de la Membresía del Programa. Aplica para el Titular de la tarjeta de crédito, cónyuge e hijos menores de 21 (veintiún) años, que sean sus dependientes económicos, siempre y cuando tengan residencia en territorio nacional y en los términos que se especifican en los alcances señalados para cada uno de los servicios en estas condiciones generales.

### **Vigencia y alcance de los servicios de asistencia:**

La Membresía del Programa, tendrá una vigencia mensual y se renovará automáticamente cada mes con el pago de la mensualidad correspondiente a través de la tarjeta de crédito autorizada para tal efecto.

Los tarjetahabientes de nuevo ingreso a la Membresía tendrán sin costo un periodo de un (1) mes de la Membresía del Programa al activarse la tarjeta de crédito. Adicionalmente, los nuevos tarjetahabientes recibirán las condiciones generales de los servicios a los que tiene derecho durante el periodo.

Los Servicios incluidos en la Membresía del Programa el alcance especificado en cada servicio:

### **Descripción de los servicios del programa de PIF Uno Suburbia:**

#### **1. DENTAL**

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Con cobertura en las principales ciudades de la República Mexicana, un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención dental que el cliente requiera, con los siguientes beneficios:

**Revisión y Diagnóstico Dental:** En esta consulta el dentista realizará una revisión de dientes y encías del cliente y le informará cuál es su diagnóstico, sólo en caso de ser necesario, se tomará una radiografía periapical para un mejor diagnóstico. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Limpieza Oral Preventiva:** El dentista le realizará un pulido de dientes con pastas abrasivas y cepillos giratorios y/o copas de hule, esta limpieza oral preventiva no se podrá realizar si presenta sarro visible por encima y/o por debajo de la línea de las encías, gingivitis o enfermedades periodontales.

El tiempo promedio de un pulido de dientes puede ser de 10 a 20 minutos dependiendo del estado de salud bucal de cada persona. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Aplicación tópica de flúor:** El dentista aplicará flúor a menores de 12 años que así lo requieran. La aplicación del flúor será bajo diagnóstico médico sin excepción. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Eliminación de Sarro:** Si en la revisión, el dentista determina que el cliente presenta sarro por encima de la línea de las encías, se podrá llevar a cabo una eliminación del mismo sin costo por sesión y por persona.

Si en la revisión el dentista le diagnostica al cliente una enfermedad bucal como Gingivitis (sangrado de encías) y/o Periodontitis (movilidad de los dientes), estos tratamientos tienen un costo preferencial para el cliente.

**Consultas con dentistas de nuestra red:** Sin límite de eventos, a precios preferenciales. Los costos de las consultas corren a cargo del cliente.

En cualquier otro servicio dental, podrá obtener precios preferenciales con previa cita.

- El horario de atención para solicitar citas en consultorios dentales será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a sábado.
- El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.
- El horario de atención en consultorios es de 10:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 13:00 horas.
- La confirmación de la cita se realizará en 12 horas hábiles por medio de correo electrónico.
- El tiempo regular de espera para la atención dental en el consultorio podría ser hasta 30 minutos.
- El cliente podrá ser atendido por el titular del consultorio o por cualquier odontólogo titulado que labore en la clínica dental. La cita dental podrá concertarse en la localidad solicitada por el titular o bien en la localidad más cercana dependiendo de las alternativas y disponibilidad de la agenda médica del consultorio al momento de solicitar el servicio.
- Sólo en casos de fuerza mayor se podrá reagendar la cita previamente acordada, ofreciendo nuevas alternativas de cita al cliente directamente.
- Si durante la consulta el dentista requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarse previamente con el cliente, ya que éstos no están considerados dentro de los servicios, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente al momento de terminar la consulta dental.
- Si el cliente no puede acudir a su cita, es importante cancelar con 24 horas de anticipación por el mismo medio en el que fue concertada (por teléfono al 55 5240 1743 o por los medios digitales). En caso de no cancelar con 24 horas de anticipación o no acudir a su cita, se considera como evento otorgado.
- El cliente deberá presentar en el consultorio una identificación oficial.
- En caso de ser menor de edad, deberá estar acompañado por el parent o tutor durante la atención.

#### **Objetivo de la limpieza dental:**

El objetivo es crear un entorno oral sano y que el paciente sea capaz de mantenerlo en esas condiciones.

#### **Exclusiones de la Limpieza Oral Preventiva y Sarro Visible:**

1. Eliminación de sarro infragingival: Sarro profundo que se encuentra por debajo de la línea de las encías.
2. Gingivitis: Enfermedad bucal bacteriana que ocasiona inflamación y sangrado de las encías.
3. Periodontitis: Enfermedad crónica que provoca la pérdida del hueso del diente irreversiblemente, inflamación de los ligamentos y movilidad o pérdida de las piezas dentales.
4. No se brindará atención a usuarios que estén bajo influjos del alcohol o sustancias tóxicas y/o cuando haya falta de respeto hacia el profesional de salud y/o ponga en riesgo la seguridad del profesional o las instalaciones de la clínica o consultorio y trabajadores del mismo.

## **2. SALUD**

### **2.1 Precios preferenciales en consultas con médicos de nuestra red**

A solicitud del titular, cónyuge o hijos mayores de 18 hasta 21 años dependientes económicos del titular, podrá coordinarse vía telefónica una cita médica en consultorio con médicos de nuestra red. Los médicos especialistas están debidamente certificados por nuestra área de red.

El costo de la consulta será con cargo al cliente, dependiendo de la localidad.

1. Médicos Generales: Desde \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)

2. Médicos Especialistas: Desde \$450.00 (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)

3. Médicos de Alta Especialidad: Desde \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)

4. Servicio sin límite de eventos.

5. Precios sujetos a cambios sin previo aviso por parte de los médicos dentro del tabulador.

El cliente podrá solicitar una cita médica los 365 días del año las 24 hrs al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

El tiempo máximo para confirmar una cita con médicos generales y especialistas es de máximo 12 horas hábiles y en alta especialidad es de máximo 48 horas hábiles. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

Las citas de los clientes serán agendadas en el horario de atención de los consultorios el cual es de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00 horas dependiendo de la agenda de cada médico.

Club de Asistencia buscará la fecha y hora más cercana a la preferencia del cliente. No se agendan citas de urgencia.

Una vez concertada la cita se le enviará un correo electrónico con los datos de confirmación y detalles de la cita, mismo que deberá presentar al Proveedor Médico con una identificación oficial vigente. Servicio sin límite de eventos.

En algunos casos el tiempo regular de espera para la atención médica en el consultorio podría ser hasta 30 minutos. En caso de ser una especialidad quirúrgica o de urgencia el tiempo de espera podría ser mayor de 30 minutos. Si por alguna razón al médico se le presente una urgencia médica se tendrá la opción de reagendar la cita.

Si durante la consulta el médico requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarlo previamente con el cliente, ya que estos no están considerados dentro del costo de la consulta, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente en su totalidad al término de la misma.

Si el cliente no puede acudir a su cita, tendrá que llamar para cancelarla con 24 horas de anticipación.

Club de Asistencia no tiene responsabilidad del diagnóstico y tratamiento que otorgue el médico tratante.

## **2.2 Descuentos en hospitales y clínicas**

Descuentos en hospitales y clínicas de nuestra red desde un 5% hasta un 25%. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

## **2.3 Descuentos en laboratorios**

Descuentos hasta del 50% en laboratorios de análisis clínicos. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Para hacer válido el descuento del punto 2.2 y 2.3 el cliente deberá presentarse y mostrar una identificación. La red se actualiza de forma constante, por lo que, si el cliente requiere conocer los nuevos proveedores, podrá consultar los medios digitales o comunicarse al teléfono 55 5240 1743 de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. y sábados de 08:00 a 13:00 hrs.

## **2.4 Orientación médica telefónica**

En caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta asistencia es para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular y podrán solicitarla al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

Esta asistencia médica proporciona entre otros, orientación sobre los siguientes puntos:

a. Reacciones adversas a fármacos.

d. Puericultura y orientación materno-infantil.

b. Efectos secundarios de medicamentos.

e. Recomendaciones higiénico-dietéticas.

c. Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.

f. Consejo sobre adicciones.

- g. Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- h. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j. Orientación en primeros auxilios.

La orientación médica telefónica no sustituye una consulta médica y con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de Call Center efectuará recomendaciones sobre el uso adecuado de medicamentos de libre venta, en ningún caso podrá prescribir medicamentos sujetos de control sanitario, tales como antibióticos, ansiolíticos, opiáceos y estupefacientes. No se enviarán recetas o recomendaciones por medios digitales. En caso de que la asesoría sea para un menor de Edad deberá estar acompañado por su parent o tutor.

## 2.5 Check up básico

**2.5.1 Análisis clínicos:** El titular tendrá derecho a solicitar 1 servicio de Check up (paquete de análisis clínicos) al año sin costo, que consta de lo siguiente:

- Una química sanguínea de 6 elementos.
- Un Examen General de Orina (EGO).

El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

El tiempo para confirmar una cita de Check up es de 24 a 48 hrs hábiles previas a la fecha de la cita agendada. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

No se agendarán citas en un horario específico, sin embargo, con base en las indicaciones de cada análisis clínico se le sugerirá al usuario llegar lo antes posible.

Club de Asistencia buscará la fecha más cercana a la preferencia del cliente.

### Para efectuar el análisis clínico:

- Se deberá indicar el lugar donde el solicitante requiere el servicio, detallando estado y municipio.
- Se le brindarán las opciones de laboratorio más cercano dentro de la red de Check up, para realizarse el servicio.
- La orden de servicio tiene validez de 15 días, por lo que en caso de tener algún problema para acudir a la cita no es necesario comunicarte para reagendar podrás utilizar esta misma orden de servicio durante los siguientes 15 días. Posterior a esta fecha se tomará el servicio como otorgado eliminándose de tus servicios disponibles.
- La atención dependerá de la afluencia de la sucursal.
- El solicitante tendrá que mostrar en el laboratorio la orden de servicio y su identificación oficial.
- En caso de no contar con cobertura cercana a la tienda Suburbia, debido a que la localidad no cuenta con la infraestructura, es decir, que no exista un laboratorio que realice los 4 o ninguno de los servicios, aplicará un reembolso para el usuario por el monto total de sus estudios o los estudios faltantes.
- Si se concertó una cita y no puede acudir, el cliente deberá solicitar la cancelación con 24 horas hábiles de anticipación al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales. En caso de que el usuario no cancele con anticipación de 24 horas; el servicio ya no podrá ser re-programado y se contará como evento realizado.
- En caso de que el usuario no haya seguido las instrucciones proporcionadas previas a los análisis no podrá re-agendar su Check up.
- Por confidencialidad de la información el único responsable de otorgar los resultados de Check up es el laboratorio que realizó los estudios con un tiempo máximo de 10 días. Dichos resultados serán entregados al cliente.

### Exclusiones Check up:

- Si durante el servicio requiere aplicar algún medicamento o realizar algún estudio extra que implique un costo adicional, deberá ser tratado anticipadamente con el laboratorio y/o médico, ya que el cliente titular debe cubrir la totalidad de dichos gastos.
- Si por la localidad en donde se ubica el cliente los laboratorios no cuentan con la infraestructura para dar el servicio en un solo laboratorio, se le dará la opción al cliente de acudir a otro laboratorio a terminar de realizarse sus estudios, o bien de realizarle un reembolso de los servicios totales o faltantes según sea el caso.
- No se otorgará servicio a titulares o beneficiarios, que no estén activos en el programa PIF.
- No se aplicarán reembolsos en caso de que el Titular no presente su orden de servicio impresa e identificación oficial física.

- k. En caso de una emergencia médica o que el médico detecte la necesidad de traslado se gestionará el envío de una ambulancia terrestre.

- No dará la asistencia a los clientes que se presenten bajo el estado patológico producido por la ingesta voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.  
Todos los servicios estarán sujetos al buen uso de los mismos.

**2.5.2 Interpretación de resultados:** Este servicio se llevará a cabo mediante una videollamada, el titular deberá adjuntar los resultados de sus estudios clínicos en los medios digitales y agendar una videollamada con un médico general. Durante la videollamada el médico interpretará los resultados e indicará al paciente las recomendaciones pertinentes en caso necesario. No se expedirá ningún tipo de comprobante, constancia, carta, diagnóstico o ningún otro tipo de documento.

## 2.6 Ambulancia

En caso de enfermedad repentina, urgencia médica o accidente, se coordinará el envío de una ambulancia terrestre para traslado al centro hospitalario más cercano, sin costo adicional y dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año. Este servicio aplica para el titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Un familiar o persona de confianza deberá acompañar al cliente, para proporcionar datos complementarios. La ambulancia no incluye traslados de hospital a casa, de hospital a hospital ni servicios programados, estos servicios son con costo, a precio preferencial.

Si al arribar al centro hospitalario, el paciente no es ingresado debido a saturación, el servicio de ambulancia puede generar costos por tiempos de espera. Estos costos no están cubiertos por el servicio, por lo que el costo generado deberá ser pagado en su totalidad por el cliente o acompañante directamente al proveedor de la ambulancia, en efectivo.

## 3. HOGAR

Se consideran cubiertos los servicios que a continuación se mencionan:

- PLOMERO.** - Rotura de tubería, llaves u otras instalaciones fijas de agua que sean visibles y que se localicen en el interior de los límites del predio.
- ELECTRICISTA.** - Se reparará la falta de energía eléctrica en la vivienda del cliente, que sea resultado de fallas o averías en las instalaciones eléctricas de la misma.
- CERRAJERO.** - Pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que haga imposible el acceso a la vivienda.
- VIDRIERO.** - Rotura accidental súbita e imprevista de cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda.
- REPORTE DE FUGA DE GAS.** - En caso de fuga de gas, se realizará el reporte correspondiente a las autoridades, y de ser posible, a la compañía de gas.

El procedimiento para otorgar el servicio será de acuerdo a las siguientes condiciones.

- Club de Asistencia gestionará el envío con la mayor prontitud posible de un operario que realizará la reparación que se requiera para restablecer o reparar el bien dañado. El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

La concertación de citas y elaboración de presupuestos es sin costo, se realizarán de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes y sábado de 08:00 a 13:00 horas.

- El traslado del técnico, importe de los materiales y el costo de mano de obra que se requieran para lo mencionado en el punto 3.1 será por cuenta de Club de Asistencia hasta por un límite de:

PLOMERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

ELECTRICISTA: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

CERRAJERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

VIDRIERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

- En caso de que el servicio exceda el límite establecido, se efectuará una cotización por el técnico bajo la supervisión de Club de Asistencia, quien informará al cliente la cantidad excedente y si el cliente acepta pagar en efectivo en ese momento la diferencia, se efectuará el servicio.

- d) Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y el estado de las instalaciones lo permitan.
- e) Los servicios a los que se refiere este contrato serán prestados por empresas o proveedores designados por la compañía, pero siempre en presencia del cliente, o personas expresamente autorizadas por él.

### **Exclusiones de Hogar**

No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las siguientes prestaciones:

Hogar.

- Este servicio no se otorga para casas habitación de familiares y/o amigos.

Plomero.

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del predio.
- Daños por filtración o humedad aun cuando estos sean a consecuencia de la rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua.
- Aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, destape de tuberías o cañerías, reparaciones de tuberías de gas y en general cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.

Electricista.

- Elementos propios de iluminación como son lámparas, focos, bombillas, tubos fluorescentes, apagadores, enchufes, bombas eléctricas, etc.
- Los daños que sufren los aparatos electrodomésticos y en general aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

Cerrajero.

- Cerraduras de puertas internas, cajones, cajas fuertes y guardarropa de la casa habitación.

Vidriero.

- La reposición del vidrio o cristal no incluye el costo de reparar o sustituir marcos de puertas o ventanas exteriores ni vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble. Tampoco se contempla la instalación de vidrios de fabricación especial o blindados.

## **4. VIAL**

### **4.1 Grúa**

En caso de falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo, se enviará el servicio de grúa para su traslado hasta el taller más cercano o hasta por un máximo de 80 km dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año.

### **4.2 Auxilio Vial**

Cuando el vehículo se encuentre en circulación (fuera de su domicilio) se proporcionará alguno de estos servicios, con un límite de 2 eventos al año de cada uno de estos 3 servicios:

- a. Suministro de gasolina se abastecerá el combustible suficiente para llegar a la gasolinera más cercana mínimo 7 litros en ciudad y hasta máximo 20 litros en carretera, (el costo de la gasolina corre por cuenta del usuario y deberá pagárselo en efectivo directamente al prestador de servicio).
- b. Cambio de llanta (el vehículo debe contar con llanta de refacción, dados, llaves maestras o cualquier instrumento en particular que ese vehículo requiera para realizar el servicio).
- c. Paso de corriente.

### **Exclusiones de Vial**

- Los servicios no aplican cuando el vehículo se encuentre en el domicilio del cliente, sólo cuando esté en circulación.
- Los servicios no son acumulables, son por evento.
- Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida.
- Los servicios no aplican para vehículos de recreación.
- En todo momento el titular o beneficiarios deberán de estar presentes y mostrar una identificación al proveedor.
- Las asistencias para vehículos con un peso superior a 3.5 toneladas o mayor o vehículos de menor peso cuando estos sean de transporte público de carga y de personas, tanto federal como particular (entre otros: taxis, vehículos de servicio por apps, colectivos, microbuses, autobuses, etc.); así como vehículos para uso recreativo, uso comercial, vehículos rentados, de empresas, utilitarios o rotulados.

- Los servicios son exclusivos para vehículos de uso particular. No aplican para clientes dueños de talleres mecánicos y establecimientos comerciales relacionados.
- Cuando el vehículo se encuentre en caminos de terracería.

Grúa:

- El servicio de grúa no aplica en caso de accidente automovilístico, sólo se otorga en caso de falla mecánica o avería.
- No están cubiertas ningún tipo de maniobras que impidan acceso a la unidad o equipo especial, en caso de requerirlas se le proporcionará una cotización y en caso de aceptar deberá ser cubierta por el cliente directamente al proveedor al momento del servicio.
- Deberás acompañar en el traslado del automóvil hasta el destino.

Gasolina:

- El servicio de suministro de gasolina únicamente aplicará cuando el tanque marque en la reserva.

## 5. SERVICIO FUNERARIO

Conjunto de servicios destinados a dar soporte a los familiares en caso de fallecimiento del titular o beneficiarios, de acuerdo al programa PIF que el titular tenga contratado al momento del deceso.

Club de Asistencia a través de su proveedor J. García López, en lo sucesivo "el proveedor" coordinará todos los trámites administrativos para la obtención de los permisos para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos hacia otra entidad en territorio nacional, así como las gestiones para obtener el acta de defunción ante registro civil y los servicios funerarios a petición de los deudos.

La fecha y horario de activación deberá ser anterior a la fecha y horario del deceso, no aplica periodo de espera.

Los servicios funerarios que se den en CDMX y Edo. Mex. serán asignados a la agencia funeraria J. García López, en el resto del país el proveedor asignará el servicio a través de su red funeraria.

La asistencia al que se refiere este programa aplica solo para el titular y cubre lo siguiente:

- Asesoría y atención personalizada las 24 horas los 365 días del año.
- Primer traslado del lugar del deceso (domicilio, hospital, MP y/o SEMEFO) para ser trasladado a la agencia funeraria.
- Apoyo en trámites ante las dependencias gubernamentales para obtener los permisos para la cremación, inhumación o traslado de los restos humanos dependiendo del deseo de la familia y lo que autoricen las autoridades por las causas del deceso.
- Arreglo estético.
- Embalsamamiento.
- Facilidades para celebrar servicios religiosos.
- Ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en la región.
- Sala de velación estándar o equipo de velación en domicilio.
- Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.
- Uso del horno crematorio y urna básica o inhumación en una fosa propiedad de la familia.
- Video Homenaje aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex. que se realiza con fotos del ser querido.

Los gastos funerarios que se cubren son:

### 1. Asesoría y atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año.

Se asignará un consultor para que vía telefónica asesore a los familiares o titular en todo lo relacionado al Servicio Funerario, para que una vez que la familia haya obtenido el certificado médico de defunción el consultor oriente en los pasos siguientes para la recuperación del ser querido y documentación necesaria para llevar a cabo el homenaje y se realicen los trámites para el destino final.

En caso de que los familiares o titular requieran la presencia de un gestor, por alguna situación extraordinaria se coordinará el envío de un profesional que los asista en el lugar del fallecimiento. Los costos de este servicio están incluidos dentro del servicio y forman parte de la cobertura del Servicio Funerario.

## 2. Primer traslado del lugar del fallecimiento a la funeraria.

En caso de fallecimiento se realizará el traslado del cuerpo del fallecido ya sea en domicilio, hospital, MP o SEMEFO, hasta el lugar del homenaje ya sea en domicilio o agencia funeraria, dentro de la ciudad en que ocurra el deceso.

## 3. Trámites gubernamentales ante las dependencias de gobierno.

En caso de requerirse el proveedor gestionará los trámites para obtener los permisos necesarios para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos según sean los deseos de la familia y así lo permitan las autoridades dependiendo las causas del deceso. Incluye 1 acta de defunción certificada.

## 4. Arreglo estético: maquillar y vestir.

Se coordinará el servicio del arreglo estético del cuerpo.

## 5. Embalsamamiento.

Se coordinará el embalsamamiento que es un proceso químico para favorecer el estado físico del ser querido.

## 6. Facilidades para celebrar servicios religiosos.

Se brindarán las facilidades para que la familia pueda llevar a su sacerdote o el proveedor les proporcione algún contacto de un sacerdote, para oficiar misa en caso de que la familia lo requiera en la sala de velación, el donativo que solicite el sacerdote deberá ser cubierto por la familia.

## 7. Ataúd metálico o de madera.

El proveedor realizará los trámites para la obtención de un ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en la región.

## 8. Sala estándar o equipo de velación a domicilio.

Se coordinará por medio del proveedor el homenaje del usuario fallecido en su domicilio particular o en sala de velación estándar de acuerdo con la elección de los familiares.

## 9. Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.

Cuando el homenaje del usuario fallecido haya concluido se realizará el traslado del cuerpo, hasta el lugar del destino final para llevar a cabo el servicio de cremación o inhumación dentro de la ciudad en que ocurra el fallecimiento. Tendrá costo de traslado solo en caso de que el traslado sea de un municipio a municipio o de Estado a otro Estado.

## 10. A elegir: Inhumación en fosa propiedad del familiar responsable del servicio; o cremación.

Se coordinará el servicio de cremación del cuerpo del usuario fallecido, de acuerdo con la elección de los familiares y se proveerá la urna básica correspondiente para el depósito de las cenizas, de ser inhumación esta deberá realizarse en una fosa propiedad de la familia.

## 11. Video Homenaje.

Video que se realiza con fotos del ser querido. Los familiares deberán compartir a la casa funeraria las imágenes de su ser querido, para la elaboración del video. Aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex.

## Alcance del Servicio

Este servicio cubre la coordinación de los 10 puntos antes mencionados a través de la red funeraria del proveedor

1. La primera solicitud del servicio debe ser al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, disponibles las 24 hrs los 365 días del año.

2. Los datos que se solicitaran son:

- |  |   |
|--|---|
| a. RFC del fallecido.                                | e. Parentesco con el titular de la persona fallecida. |
| b. Nombre, apellido paterno y materno del titular.   | f. Número celular (de contacto).                      |
| c. Nombre, apellido paterno y materno del fallecido. | g. Localidad del servicio.                            |
| d. Acta de nacimiento del fallecido.                 | h. Correo electrónico.                                |

3. Los servicios se proporcionan únicamente dentro del territorio nacional.

4. El servicio se otorgará a través de una red de Agencias Funerarias definida.

5. El servicio aplica por muerte natural y accidental, no se cubren casos de suicidio.

6. Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.

#### **Exclusiones Generales**

Los siguientes servicios se pueden llevar a cabo siempre y cuando se realice el pago del excedente y deberá confirmar con la casa funeraria asignada que cuente con estos servicios, en caso de no ser así, no se podrá dar el servicio adicional. Todos estos servicios contarán con el 10% de descuento:

- Trámite de Certificado médico de defunción.
- Cambio de sala por una de mayor capacidad.
- Cambio de ataúd.
- Cambio de urna.
- Traslados foráneos en carroza de un estado a otro exceptuando traslados de CDMX a Edo. Mex. y viceversa, así como los servicios que se den en la zona metropolitana de Guadalajara y Monterrey.
- Repatriaciones.
- Lienzo de vida aplica solo en la CDMX.
- Servicios de cafetería, musicalización, carpas y sillas en caso de velación en domicilio.
- Arreglos florales.
- Diamantización de cenizas.
- Relicarios.
- Transporte de acompañamiento.

Estos servicios son enunciativos mas no limitativos, en caso de solicitar cualquier otro servicio no mencionado aquí, podrá tener un costo adicional, que tendrá que solicitar y pagar en la casa funeraria asignada.

No son objeto del servicio las prestaciones siguientes:

- No aplica para programas cancelados en el programa PIF, ni programas que se hayan activado posterior a la fecha y hora del deceso.
- Pago de derechos municipales y dádivas.
- Pago de liberaciones en fiscalía.
- Plañideras.
- Apertura y cierre de fosas o nichos.
- Esquelas periodísticas.
- Vestimenta para el arreglo estético.
- Rosarios o crucifijos.
- Daños y contingencias provocados intencionalmente en las instalaciones, equipo o mobiliario en general y los causados por mala fe.
- Los servicios que el familiar o titular hayan contratado por su cuenta, sin conocimiento y autorización del proveedor del servicio.
- Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.
- No se incluyen nichos, ni fosas.
- El familiar o titular podrá contratar servicios adicionales y los costos serán cubiertos por contratante y/o sus familiares y deberán ser pagados directamente al proveedor al término de los servicios.
- El Servicio Funerario no es facturable, ya que la erogación del gasto no es ejercida por el cliente que solicita el beneficio sino por el proveedor.
- Solo los servicios extras contratados pueden facturarse.

Cualquier servicio o producto adicional a lo incluido en esta asistencia y que tenga un costo adicional directamente con las casas funerarias, esté será cubierto por el titular contratante, su representante o sus familiares y de ninguna manera será cubierto por el Servicio Funerario.

#### **6. ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA**

Se brindará asesoría jurídica telefónica en cualquier rama del derecho, las 24 horas de los 365 días del año, sin límite de eventos.

No incluye llenado de formatos.

## 7. PRIVILEGIOS PIF

Programa de beneficios, exclusivos para clientes activos en Protección Integral Familiar, con grandes beneficios y atractivas promociones. El cliente podrá consultar las promociones vigentes y restricciones en [www.suburbia.com.mx/pif](http://www.suburbia.com.mx/pif) y hacer uso de ellas de acuerdo a las condiciones publicadas.

### Exclusiones de Privilegios PIF:

1. Algunos beneficios tienen existencia limitada.
2. Los beneficios son de uso bimestral.
3. Los beneficios pueden cambiar trimestralmente.
4. El otorgamiento de beneficios está sujeto a cambios sin previo aviso.

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA EL PROGRAMA PROTECCIÓN INTEGRAL FAMILIAR BÁSICO

La Membresía del Programa de Protección Integral Familiar (PIF Básico) comprende entre otros beneficios, la prestación de los servicios de asistencia prepagados que se detallan a continuación (en adelante: los "servicios"), los cuales son prestados por Club de Asistencia, S.A.P.I. de C.V. (en adelante "Club")

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

### Beneficiarios:

El Beneficiario de los servicios es aquella persona que tiene derecho a recibir los servicios y beneficios de la Membresía del Programa. Aplica para el Titular de la tarjeta de crédito, cónyuge e hijos menores de 21 años, que sean sus dependientes económicos, siempre y cuando tengan residencia en territorio nacional y en los términos que se especifican en los alcances señalados para cada uno de los servicios en estas condiciones generales.

### Vigencia y alcance de los servicios de asistencia:

La Membresía del Programa, tendrá una vigencia mensual y se renovará automáticamente cada mes con el pago de la mensualidad correspondiente a través de la tarjeta de crédito autorizada para tal efecto.

Adicionalmente, los nuevos clientes recibirán las condiciones generales de los servicios a los que tiene derecho durante el periodo.

Todos los servicios de asistencia a continuación descritos (Salud, Dental, Vial, Hogar, Servicio Funerario, Asesoría Jurídica Telefónica y Privilegios), cuentan con una garantía de 30 días naturales a partir de la fecha en que se realiza el servicio o caduca la vigencia del folio, por lo que en caso de alguna incidencia deberá ser reportado dentro de este periodo, de lo contrario ya no será válida y Club de Asistencia no podrá hacerse responsable de algún seguimiento o aclaración.

El alcance de los servicios incluidos dentro de la membresía del programa, se especifican a continuación:

### Descripción de los servicios del programa de Protección Integral Familiar Básico:

#### 1. DENTAL

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Con cobertura en las principales ciudades de la República Mexicana, un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención dental que el cliente requiera, con los siguientes beneficios:

**Revisión y Diagnóstico Dental:** En esta consulta el dentista realizará una revisión de dientes y encías del cliente y le informará cuál es su diagnóstico, sólo en caso de ser necesario, se tomará una radiografía periapical para un mejor diagnóstico. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Limpieza Oral Preventiva:** El dentista le realizará un pulido de dientes con pastas abrasivas y cepillos giratorios y/o copas de hule, esta limpieza oral preventiva no se podrá realizar si presenta sarro visible por encima y/o por debajo de la línea de las encías, gingivitis o enfermedades periodontales.

El tiempo promedio de un pulido de dientes puede ser de 10 a 20 minutos dependiendo del estado de salud bucal de cada persona. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Aplicación tópica de flúor:** El dentista aplicará flúor a menores de 12 años que así lo requieran. La aplicación del flúor será bajo diagnóstico médico sin excepción. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Eliminación de Sarro:** Si en la revisión, el dentista determina que el cliente presenta sarro por encima de la línea de las encías, se podrá llevar a cabo una eliminación del mismo sin costo por sesión y por persona.

Si en la revisión el dentista le diagnostica al cliente una enfermedad bucal como Gingivitis (sangrado de encías) y/o Periodontitis (movilidad de los dientes), estos tratamientos tienen un costo preferencial para el cliente.

**Consultas con dentistas de nuestra red:** Sin límite de eventos, a precios preferenciales. Los costos de las consultas corren a cargo del cliente.

En cualquier otro servicio dental, podrá obtener precios preferenciales con previa cita.

- El horario de atención para solicitar citas en consultorios dentales será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a sábado.
- El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.
- El horario de atención en consultorios es de 10:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 13:00 horas.
- La confirmación de la cita se realizará en 12 horas hábiles por medio de correo electrónico.
- El tiempo regular de espera para la atención dental en el consultorio podría ser hasta 30 minutos.
- El cliente podrá ser atendido por el titular del consultorio o por cualquier odontólogo titulado que labore en la clínica dental. La cita dental podrá concertarse en la localidad solicitada por el titular o bien en la localidad más cercana dependiendo de las alternativas y disponibilidad de la agenda médica del consultorio al momento de solicitar el servicio.
- Sólo en casos de fuerza mayor se podrá reagendar la cita previamente acordada, ofreciendo nuevas alternativas de cita al cliente directamente.
- Si durante la consulta el dentista requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarse previamente con el cliente, ya que éstos no están considerados dentro de los servicios, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente al momento de terminar la consulta dental.
- Si el cliente no puede acudir a su cita, es importante cancelar con 24 horas de anticipación por el mismo medio en el que fue concertada (por teléfono al 55 5240 1743 o por los medios digitales). En caso de no cancelar con 24 horas de anticipación o no acudir a su cita, se considera como evento otorgado.
- El cliente deberá presentar en el consultorio una identificación oficial.
- En caso de ser menor de edad, deberá estar acompañado por el parent o tutor durante la atención.

**Objetivo de la limpieza dental:**

El objetivo es crear un entorno oral sano y que el paciente sea capaz de mantenerlo en esas condiciones.

**Exclusiones de la Limpieza Oral Preventiva y Sarro Visible:**

1. Eliminación de sarro infragingival: Sarro profundo que se encuentra por debajo de la línea de las encías.
2. Gingivitis: Enfermedad bucal bacteriana que ocasiona inflamación y sangrado de las encías.
3. Periodontitis: Enfermedad crónica que provoca la pérdida del hueso del diente irreversiblemente, inflamación de los ligamentos y movilidad o pérdida de las piezas dentales.
4. No se brindará atención a usuarios que estén bajo influjos del alcohol o sustancias tóxicas y/o cuando haya falta de respeto hacia el profesional de salud y/o ponga en riesgo la seguridad del profesional o las instalaciones de la clínica o consultorio y trabajadores del mismo.

## **2. SALUD**

### **2.1 Precios preferenciales en consultas con médicos de nuestra red**

A solicitud del titular, cónyuge o hijos mayores de 18 hasta 21 años dependientes económicos del titular, podrá coordinarse vía telefónica una cita médica en consultorio con médicos de nuestra red. Los médicos especialistas están debidamente certificados por nuestra área de red.

El costo de la consulta será con cargo al cliente, dependiendo de la localidad.

1. Médicos Generales: Desde \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
2. Médicos Especialistas: Desde \$450.00 (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
3. Médicos de Alta Especialidad: Desde \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
4. Servicio sin límite de eventos.
5. Precios sujetos a cambios sin previo aviso por parte de los médicos dentro del tabulador.

El cliente podrá solicitar una cita médica los 365 días del año las 24 hrs al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales. El tiempo máximo para confirmar una cita con médicos generales y especialistas es de máximo 12 horas hábiles y en alta especialidad es de máximo 48 horas hábiles. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

Las citas de los clientes serán agendadas en el horario de atención de los consultorios el cual es de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00 horas dependiendo de la agenda de cada médico.

Club de Asistencia buscará la fecha y hora más cercana a la preferencia del cliente. No se agandan citas de urgencia.

Una vez concertada la cita se le enviará un correo electrónico con los datos de confirmación y detalles de la cita, mismo que deberá presentar al Proveedor Médico con una identificación oficial vigente. Servicio sin límite de eventos.

En algunos casos el tiempo regular de espera para la atención médica en el consultorio podría ser hasta 30 minutos. En caso de ser una especialidad quirúrgica o de urgencia el tiempo de espera podría ser mayor de 30 minutos. Si por alguna razón al médico se le presente una urgencia médica, se tendrá la opción de reagendar la cita.

Si durante la consulta el médico requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarlo previamente con el cliente, ya que estos no están considerados dentro del costo de la consulta, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente en su totalidad al término de la misma.

Si el cliente no puede acudir a su cita, tendrá que llamar para cancelarla con 24 horas de anticipación.

Club de Asistencia no tiene responsabilidad del diagnóstico y tratamiento que otorgue el médico tratante.

### **2.2 Descuentos en hospitales y clínicas**

Descuentos en hospitales y clínicas de nuestra red desde un 5% hasta un 25%. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

### **2.3 Descuentos en laboratorios**

Descuentos hasta del 50% en laboratorios de análisis clínicos. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Para hacer válido el descuento del punto 2.2 y 2.3 el cliente deberá presentarse y mostrar una identificación. La red se actualiza de forma constante, por lo que, si el cliente requiere conocer los nuevos proveedores, podrá consultar los medios digitales o comunicarse al teléfono 55 5240 1743 de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. y sábados de 08:00 a 13:00 hrs.

### **2.4 Segunda opinión médica**

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, así como a su cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Este servicio consta en concentrar la información médica del paciente y hacer llegar con un especialista de reconocido prestigio en los Estados Unidos de Norteamérica para su revisión y emitir una opinión

profesional sobre el diagnóstico, tratamiento y alternativas médicas. Este servicio permite ofrecer posibilidades diagnósticas ante una enfermedad no diagnosticada o grave y proponer posibilidades terapéuticas. El costo de los honorarios médicos es por cuenta de Club de Asistencia. Límite 1 evento al año.

El cliente o sus beneficiarios deberán acudir al Centro de Seguros ubicado en el área de Servicio a Clientes de su tienda Suburbia más cercana llevando consigo el expediente médico de su padecimiento y una identificación oficial vigente.

## 2.5 Orientación médica telefónica

En caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta asistencia es para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular y podrá solicitarla al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

Esta asistencia médica proporciona entre otros, orientación sobre los siguientes puntos:

- a. Reacciones adversas a fármacos.
- b. Efectos secundarios de medicamentos.
- c. Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- d. Puericultura y orientación materno-infantil.
- e. Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- f. Consejo sobre adicciones.
- g. Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- h. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j. Orientación en primeros auxilios.
- k. En caso de una emergencia médica o que el médico detecte la necesidad de traslado se gestionará el envío de una ambulancia terrestre.

La orientación médica telefónica no sustituye una consulta médica y con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de Call Center efectuará recomendaciones sobre el uso adecuado de medicamentos de libre venta, en ningún caso podrá prescribir medicamentos sujetos de control sanitario, tales como antibióticos, ansiolíticos, opiáceos y estupefacientes. No se enviarán recetas o recomendaciones por medios digitales. En caso de que la asesoría sea para un menor de edad deberá estar acompañado por su padre o tutor.

## 2.6 Orientación Médica Virtual

El servicio de Orientación Médica Virtual, se ofrece a los pacientes, mediante el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones ("TIC"), lo cual ofrece a los pacientes, la posibilidad de comunicarse de forma digital y a distancia con un profesional de la salud ("Videollamada").

El servicio de Orientación Médica Virtual se prestará al titular del programa "PIF", a su cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Un equipo altamente calificado de profesionales de la salud brindará, por videollamada, la atención que el titular requiera, para las especialidades de Médico General, Psicólogo y Nutriólogo.

La calidad del video y audio en el servicio de Orientación Médica Virtual dependerá de la estabilidad del Internet proporcionado por los proveedores del emisor y receptor.

Para recibir dicho servicio de Orientación Médica Virtual, el titular deberá de:

- Contar con servicio de Internet Fijo o Móvil.
- Contar con conexión estable a internet.
- Aceptar los permisos de audio y vídeo del dispositivo.
- Ingresar (únicamente para efectos de TIC lo cual no implicará de manera alguna que una persona distinta al profesional de la salud que efectivamente preste el servicio de Orientación Médica Virtual sea responsable) a los medios digitales.
- Evitar tener otros equipos activos o aplicaciones abiertas al momento de la Orientación Médica Virtual.
- Encontrarse en un lugar adecuado para interactuar con un médico.
- Contestar con la mejor disposición y fiabilidad que facilite el trabajo del profesional de la salud.
- En caso de ser menor de edad, deberá estar acompañado por el padre o tutor durante la atención.
- No se brindará atención a usuarios que estén bajo influjos del alcohol o sustancias tóxicas.
- El Titular como el médico tendrán 10 minutos de tolerancia en línea, a partir de la hora de la cita. El tiempo de duración es de 30 minutos a partir del horario asignado de la cita, después del minuto 10 la cita será cancelada. En caso de tener retraso para ingresar a tu cita este tiempo se descontará de los 30 minutos asignados.

- En caso de que el usuario no se presente, la cita se considerará otorgada.
- El cliente solo podrá tener una cita agendada por día, por semana y por mes.

La Orientación Médica Virtual que proporcionen los profesionales de la salud solamente constituyen un servicio de orientación **en servicios de salud con fines principalmente preventivos**. Los profesionales de la salud proveerán sus recomendaciones y orientaciones de acuerdo a la información que proporcione el paciente, por lo que el paciente acepta expresamente que la información que proporcionará será verdadera, completa, correcta y fidedigna.

### 2.6.1 Orientación Psicológica Virtual

Nuestro equipo de Psicólogos asesorará por videollamada al paciente con el fin de proporcionar alternativas inmediatas en conflictos emocionales, con el propósito de esclarecimiento y contención de crisis.

Esta orientación es sobre lo siguiente:

- Angustia.
- Suicidio.
- Trastorno de personalidad.
- Depresión.
- Violencia intrafamiliar.
- Referencia a otros servicios.
- Duelo.

El listado anterior no debe entenderse como definitiva o cerrada; sino como un ejemplo, es decir es enunciativa más no limitativa.

La Orientación Psicológica Virtual no sustituye una sesión con un Psicólogo, ni la atención de padecimientos mentales con o sin tratamiento psiquiátrico, siendo responsabilidad del beneficiario el seguimiento a las recomendaciones del Psicólogo del servicio.

### 2.6.2 Orientación Nutricional Virtual

Un equipo especializado de Nutriólogos asesorará al paciente sobre planes alimenticios, utilización de alimentos, así como orientación sobre la dieta necesaria que debe seguir el usuario ante una enfermedad específica.

Esta orientación para los buenos hábitos de alimentación y el control de enfermedades es sobre lo siguiente:

- Información del plato del buen comer.
- Información sobre los diferentes grupos de alimentos.
- Orientación sobre el intercambio de alimentos sin el incremento de calorías.
- Orientación nutricional ante diferentes enfermedades (Hipertensión, Diabetes, etc.)

La Orientación Nutricional Virtual no sustituye una consulta nutricional y no es personalizado, siendo responsabilidad del beneficiario el seguimiento a las recomendaciones del Nutriólogo del servicio.

### 2.6.3 Orientación Médica Virtual

A solicitud del paciente, en caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica proporcionada por médicos generales.

Esta orientación médica es sobre lo siguiente:

- Reacciones adversas a fármacos.
- Consejo sobre adicciones.
- Efectos secundarios de medicamentos.
- Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- Puericultura y orientación materno-infantil.
- Orientación en primeros auxilios.

Todos los servicios solicitados por el usuario/paciente serán manejados en forma confidencial conforme la normativa aplicable y solo con fines de orientación médica, psicológica y/o nutricional.

Los medios para solicitar, reagendar o cancelar una Orientación Médica Virtual son los siguientes:

- Solicitar una consulta a través de los medios digitales. Si el paciente no la solicita por medio de la plataforma, el profesional de la salud no le podrá prestar los servicios de Orientación Médica Virtual.
- El horario de la cita virtual es de lunes a viernes de 9 a 21 horas y podrá realizarse al teléfono 55 5240 1743, donde se podrá agendar la videollamada con el experto indicado con base en su agenda y se enviará la liga de acceso al correo electrónico del paciente.
- Cancelar o re agendar su videollamada CON POR LO MENOS 24 horas DE ANTICIPACIÓN A LA CITA a través de los medios digitales.

- Cancelar o re agendar su videollamada CON POR LO MENOS 24 horas DE ANTICIPACIÓN A LA CITA al teléfono 55 5240 1743 donde se le enviará notificación de dicho cambio al paciente vía correo electrónico.

#### **Exclusiones:**

- En caso de no aceptar los Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad, no se podrá llevar a cabo el servicio de Orientación Médica Virtual.
- La videollamada no sustituye una consulta médica presencial o física, en especial si el profesional de la salud así lo indica.
- El servicio de videollamada es únicamente de orientación médica para el cuidado de su salud, sin generar ningún diagnóstico ni receta médica.
- No se recomienda el uso de servicios de Orientación Médica Virtual en caso de emergencia.
- El usuario es plenamente responsable del uso de los servicios relacionados con su cuenta sin importar quién lo haya utilizado.
- El único responsable frente al usuario (paciente) será precisamente el profesional de la salud que preste dicho servicio.
- El paciente se obliga a utilizar el servicio, única y exclusivamente para fines lícitos, no pudiendo utilizar el servicio para alguno de los fines no permitidos por las leyes aplicables.
- El paciente debe garantizar que todos los datos e información que proporcione son y serán válidos, exactos, precisos, verdaderos y fidedignos.
- Club de Asistencia no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema y servidores ni por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso o uso del servicio.

Todos los profesionales de salud que atienden las solicitudes de los usuarios ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de su profesión y utilizan la plataforma como medio informático y de comunicación con el usuario.

El único responsable para el caso de un evento de mal praxis médica, negligencia o cualquier acto u omisión imputable o atribuible, es el profesional de la salud que efectivamente preste los servicios de Orientación Médica Virtual.

#### **2.7 Check up básico**

##### **2.7.1 Análisis clínicos**

El titular tendrá derecho a solicitar 1 servicio de Check up (paquete de análisis clínicos) al año sin costo, que consta de lo siguiente:

- Una química sanguínea de 6 elementos.
- Un Examen General de Orina (EGO).

El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

El tiempo para confirmar una cita de Check up es de 24 a 48 hrs hábiles previas a la fecha de la cita agendada. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

No se agendarán citas en un horario específico, sin embargo, con base en las indicaciones de cada análisis clínico se le sugerirá al usuario llegar lo antes posible.

Club de Asistencia buscará la fecha más cercana a la preferencia del cliente.

Para efectuar el análisis clínico:

- Se deberá indicar el lugar donde el solicitante requiere el servicio, detallando estado y municipio.
- Se le brindarán las opciones de laboratorio más cercano dentro de la red de Check up, para realizarse el servicio.
- La orden de servicio tiene validez de 15 días, por lo que en caso de tener algún problema para acudir a la cita no es necesario comunicarte para reagendar podrás utilizar esta misma orden de servicio durante los siguientes 15 días. Posterior a esta fecha se tomará el servicio como otorgado eliminándose de tus servicios disponibles.
- La atención dependerá de la afluencia de la sucursal.
- El solicitante tendrá que mostrar en el laboratorio la orden de servicio y su identificación oficial.
- En caso de no contar con cobertura cercana a la tienda Suburbia, debido a que la localidad no cuenta con la infraestructura, es decir, que no exista un laboratorio que realice los 4 o ninguno de los servicios, aplicará un reembolso para el usuario por el monto total de sus estudios o los estudios faltantes.
- Si se concertó una cita y no puede acudir, el cliente deberá solicitar la cancelación con 24 horas hábiles de anticipación al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales. En caso de que el usuario no cancele con anticipación de 24 horas; el servicio ya no podrá ser re-programado y se contará como evento realizado.

- En caso de que el usuario no haya seguido las instrucciones proporcionadas previas a los análisis no podrá re agendar su Check up.
- Por confidencialidad de la información el único responsable de otorgar los resultados de Check up es el laboratorio que realizó los estudios con un tiempo máximo de 10 días. Dichos resultados serán entregados al cliente.

#### **Exclusiones Check up:**

- Si durante el servicio requiere aplicar algún medicamento o realizar algún estudio extra que implique un costo adicional, deberá ser tratado anticipadamente con el laboratorio y/o médico, ya que el cliente titular debe cubrir la totalidad de dichos gastos.
- Si por la localidad en donde se ubica el cliente los laboratorios no cuentan con la infraestructura para dar el servicio en un solo laboratorio, se le dará la opción al cliente de acudir a otro laboratorio a terminar de realizarse sus estudios, o bien de realizarle un reembolso de los servicios totales o faltantes según sea el caso.
- No se otorgará servicio a titulares o beneficiarios, que no estén activos en el programa PIF.
- No se aplicarán reembolsos en caso de que el Titular no presente su orden de servicio impresa e identificación oficial física.
- No dará la asistencia a los clientes que se presenten bajo el estado patológico producido por la ingesta voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Todos los servicios estarán sujetos al buen uso de los mismos.

#### **2.7.2 Interpretación de resultados:**

- Este servicio se llevará a cabo mediante una videollamada, el titular deberá adjuntar los resultados de sus estudios clínicos por los medios digitales y agendar una videollamada con un médico general.
- Durante la videollamada el médico interpretará los resultados e indicará al paciente las recomendaciones pertinentes en caso necesario.
- No se expedirá ningún tipo de comprobante, constancia, carta, diagnóstico o ningún otro tipo de documento.

#### **2.8 Ambulancia**

En caso de enfermedad repentina, urgencia médica o accidente, se coordinará el envío de una ambulancia terrestre para traslado al centro hospitalario más cercano, sin costo adicional y dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año. Este servicio aplica para el titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Un familiar o persona de confianza deberá acompañar al cliente, para proporcionar datos complementarios. La ambulancia no incluye traslados de hospital a casa, de hospital a hospital ni servicios programados, estos servicios son con costo, a precio preferencial.

Si al arribar al centro hospitalario, el paciente no es ingresado debido a saturación, el servicio de ambulancia puede generar costos por tiempos de espera. Estos costos no están cubiertos por el servicio, por lo que el costo generado deberá ser pagado en su totalidad por el cliente o acompañante directamente al proveedor de la ambulancia, en efectivo.

### **3. HOGAR**

Se consideran cubiertos los servicios que a continuación se mencionan:

- PLOMERO.**- Rotura de tubería, llaves u otras instalaciones fijas de agua que sean visibles y que se localicen en el interior de los límites del predio.
- ELECTRICISTA.**- Se reparará la falta de energía eléctrica en la vivienda del cliente, que sea resultado de fallas o averías en las instalaciones eléctricas de la misma.
- CERRAJERO.**- Pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que haga imposible el acceso a la vivienda.
- VIDRIERO.**- Rotura accidental súbita e imprevista de cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda.
- REPORTE DE FUGA DE GAS.**- En caso de fuga de gas, se realizará el reporte correspondiente a las autoridades, y de ser posible, a la compañía de gas.

El procedimiento para otorgar el servicio será de acuerdo a las siguientes condiciones.

a. Club de Asistencia gestionará el envío con la mayor prontitud posible de un operario que realizará la reparación que se requiera para restablecer o reparar el bien dañado. El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

La concertación de citas y elaboración de presupuestos es sin costo, se realizarán de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes y sábado de 08:00 a 13:00 horas.

b. El traslado del técnico, importe de los materiales y el costo de mano de obra que se requieran para lo mencionado en el punto 3.1 será por cuenta de Club de Asistencia hasta por un límite de:

PLOMERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

ELECTRICISTA: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

CERRAJERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

VIDRIERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

c. En caso de que el servicio exceda el límite establecido, se efectuará una cotización por el técnico bajo la supervisión de Club de Asistencia, quien informará al cliente la cantidad excedente y si el cliente acepta pagar en efectivo en ese momento la diferencia, se efectuará el servicio.

d. Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y el estado de las instalaciones lo permitan.

e. Los servicios a los que se refiere este contrato serán prestados por empresas o proveedores designados por la compañía, pero siempre en presencia del cliente, o personas expresamente autorizadas por él.

#### **Exclusiones de Hogar:**

No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las siguientes prestaciones:

Hogar.

- Este servicio no se otorga para casas habitación de familiares y/o amigos.

Plomero.

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del predio.
- Daños por filtración o humedad aun cuando estos sean a consecuencia de la rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua.
- Aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, destape de tuberías o cañerías, reparaciones de tuberías de gas y en general cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.

Electricista.

- Elementos propios de iluminación como son lámparas, focos, bombillas, tubos fluorescentes, apagadores, enchufes, bombas eléctricas, etc.
- Los daños que sufren los aparatos electrodomésticos y en general aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

Cerrajero.

- Cerraduras de puertas internas, cajones, cajas fuertes y guardarropa de la casa habitación.

Vidriero.

- La reposición del vidrio o cristal no incluye el costo de reparar o sustituir marcos de puertas o ventanas exteriores ni vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble. Tampoco se contempla la instalación de vidrios de fabricación especial o blindados.

#### **4. VIAL**

##### **4.1 Grúa**

En caso de falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo, se enviará el servicio de grúa para su traslado hasta el taller más cercano o hasta por un máximo de 80 km dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año.

##### **4.2 Auxilio Vial**

Cuando el vehículo se encuentre en circulación (fuera de su domicilio) se proporcionará alguno de estos servicios, con un límite de 2 eventos al año de cada uno de estos 3 servicios:

- a. Suministro de gasolina se abastecerá el combustible suficiente para llegar a la gasolinera más cercana mínimo 7 litros en ciudad y hasta máximo 20 litros en carretera, (el costo de la gasolina corre por cuenta del usuario y deberá pagárselo en efectivo directamente al prestador de servicio).
- b. Cambio de llanta (el vehículo debe contar con llanta de refacción, dados, llaves maestras o cualquier instrumento en particular que ese vehículo requiera para realizar el servicio).
- c. Paso de corriente.

### **Exclusiones de Vial**

- Los servicios no aplican cuando el vehículo se encuentre en el domicilio del cliente, sólo cuando esté en circulación.
- Los servicios no son acumulables, son por evento.
- Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida.
- Los servicios no aplican para vehículos de recreación.
- En todo momento el titular o beneficiarios deberán de estar presentes y mostrar una identificación al proveedor.
- Las asistencias para vehículos con un peso superior a 3.5 toneladas o mayor o vehículos de menor peso cuando estos sean de transporte público de carga y de personas, tanto federal como particular (entre otros: taxis, vehículos de servicio por apps, colectivos, microbuses, autobuses, etc.); así como vehículos para uso recreativo, uso comercial, vehículos rentados, de empresas, utilitarios o rotulados.
- Los servicios son exclusivos para vehículos de uso particular. No aplican para clientes dueños de talleres mecánicos y establecimientos comerciales relacionados.
- Cuando el vehículo se encuentre en caminos de terracería.

#### Grúa:

- El servicio de grúa no aplica en caso de accidente automovilístico, sólo se otorga en caso de falla mecánica o avería.
- No están cubiertas ningún tipo de maniobras que impidan acceso a la unidad o equipo especial, en caso de requerirlas se le proporcionará una cotización y en caso de aceptar deberá ser cubierta por el cliente directamente al proveedor al momento del servicio.
- Deberás acompañar en el traslado del automóvil hasta el destino.

#### Gasolina:

- El servicio de suministro de gasolina únicamente aplicará cuando el tanque marque en la reserva.

## **5. SERVICIO FUNERARIO**

Conjunto de servicios destinados a dar soporte a los familiares en caso de fallecimiento del titular o beneficiarios, de acuerdo al programa PIF que el titular tenga contratado al momento del deceso.

Club de Asistencia a través de su proveedor J. García López, en lo sucesivo "el proveedor" coordinará todos los trámites administrativos para la obtención de los permisos para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos hacia otra entidad en territorio nacional, así como las gestiones para obtener el acta de defunción ante registro civil y los servicios funerarios a petición de los deudos.

La fecha y horario de activación deberá ser anterior a la fecha y horario del deceso, no aplica periodo de espera.

Los servicios funerarios que se den en CDMX y Edo. Mex. serán asignados a la agencia funeraria J. García López, en el resto del país el proveedor asignará el servicio a través de su red funeraria.

La asistencia al que se refiere este programa aplica solo para el titular y cubre lo siguiente:

- Asesoría y atención personalizada las 24 horas los 365 días del año.
- Primer traslado del lugar del deceso (domicilio, hospital, MP y/o SEMEFO) para ser trasladado a la agencia funeraria.
- Apoyo en trámites ante las dependencias gubernamentales para obtener los permisos para la cremación, inhumación o traslado de los restos humanos dependiendo del deseo de la familia y lo que autoricen las autoridades por las causas del deceso.
- Arreglo estético.
- Embalsamamiento.
- Facilidades para celebrar servicios religiosos.
- Ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en la región.
- Sala de velación estándar o equipo de velación en domicilio.
- Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.
- Uso del horno crematorio y urna básica o inhumación en una fosa propiedad de la familia.

- Video Homenaje aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex. que se realiza con fotos del ser querido.

Los gastos funerarios que se cubren son:

#### **1. Asesoría y atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año.**

Se asignará un consultor para que vía telefónica asesore a los familiares o titular en todo lo relacionado al Servicio Funerario, para que una vez que la familia haya obtenido el certificado médico de defunción el consultor oriente en los pasos siguientes para la recuperación del ser querido y documentación necesaria para llevar a cabo el homenaje y se realicen los trámites para el destino final. En caso de que los familiares o titular requieran la presencia de un gestor, por alguna situación extraordinaria se coordinará el envío de un profesional que los asista en el lugar del fallecimiento. Los costos de este servicio están incluidos dentro del servicio y forman parte de la cobertura del Servicio Funerario.

#### **2. Primer traslado del lugar del fallecimiento a la funeraria.**

En caso de fallecimiento se realizará el traslado del cuerpo del fallecido ya sea en domicilio, hospital, MP o SEMEFO, hasta el lugar del homenaje ya sea en domicilio o agencia funeraria, dentro de la ciudad en que ocurra el deceso.

#### **3. Trámites gubernamentales ante las dependencias de gobierno.**

En caso de requerirse el proveedor gestionará los trámites para obtener los permisos necesarios para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos según sean los deseos de la familia y así lo permitan las autoridades dependiendo las causas del deceso. Incluye 1 acta de defunción certificada.

#### **4. Arreglo estético: maquillar y vestir.**

Se coordinará el servicio del arreglo estético del cuerpo.

#### **5. Embalsamamiento.**

Se coordinará el embalsamamiento que es un proceso químico para favorecer el estado físico del ser querido.

#### **6. Facilidades para celebrar servicios religiosos.**

Se brindarán las facilidades para que la familia pueda llevar a su sacerdote o el proveedor les proporcione algún contacto de un sacerdote, para oficiar misa en caso de que la familia lo requiera en la sala de velación, el donativo que solicite el sacerdote deberá ser cubierto por la familia.

#### **7. Ataúd metálico o de madera.**

El proveedor realizará los trámites para la obtención de un ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en la región.

#### **8. Sala estándar o equipo de velación a domicilio.**

Se coordinará por medio del proveedor el homenaje del usuario fallecido en su domicilio particular o en sala de velación estándar de acuerdo con la elección de los familiares.

#### **9. Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.**

Cuando el homenaje del usuario fallecido haya concluido se realizará el traslado del cuerpo, hasta el lugar del destino final para llevar a cabo el servicio de cremación o inhumación dentro de la ciudad en que ocurra el fallecimiento. Tendrá costo de traslado solo en caso de que el traslado sea de un municipio a municipio o de Estado a otro Estado.

#### **10. A elegir: Inhumación en fosa propiedad del familiar responsable del servicio; o cremación.**

Se coordinará el servicio de cremación del cuerpo del usuario fallecido, de acuerdo con la elección de los familiares y se proveerá la urna básica correspondiente para el depósito de las cenizas, de ser inhumación esta deberá realizarse en una fosa propiedad de la familia.

#### **11. Video Homenaje.**

Video que se realiza con fotos del ser querido. Los familiares deberán compartir a la casa funeraria las imágenes de su ser querido, para la elaboración del video. Aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex.

#### **Alcance del Servicio**

Este servicio cubre la coordinación de los 10 puntos antes mencionados a través de la red funeraria del proveedor

1. La primera solicitud del servicio debe ser a la línea de atención PIF al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, la cual estará disponible las 24 hrs los 365 días del año.

2. Los datos que se solicitaran son:

- a. RFC del fallecido.
- b. Nombre, apellido paterno y materno del titular.
- c. Nombre, apellido paterno y materno del fallecido.
- d. Acta de nacimiento del fallecido.
- e. Parentesco con el titular de la persona fallecida.
- f. Número celular (de contacto).
- g. Localidad del servicio.
- h. Correo electrónico.

3. Los servicios se proporcionan únicamente dentro del territorio nacional.

4. El servicio se otorgará a través de una red de Agencias Funerarias definida.

5. El servicio aplica por muerte natural y accidental, no se cubren casos de suicidio.

6. Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.

### **Exclusiones Generales**

Los siguientes servicios se pueden llevar a cabo siempre y cuando se realice el pago del excedente y deberá confirmar con la casa funeraria asignada que cuente con estos servicios, en caso de no ser así, no se podrá dar el servicio adicional. Todos estos servicios contarán con el 10% de descuento:

- Trámite de Certificado médico de defunción.
- Cambio de sala por una de mayor capacidad.
- Cambio de ataúd.
- Cambio de urna.
- Traslados foráneos en carroza de un estado a otro exceptuando traslados de CDMX a Edo. Mex. y viceversa, así como los servicios que se den en la zona metropolitana de Guadalajara y Monterrey.
- Repatriaciones.
- Lienzo de vida aplica solo en la CDMX.
- Servicios de cafetería, musicalización, corpas y sillas en caso de velación en domicilio.
- Arreglos florales.
- Diamantización de cenizas.
- Relicarios.
- Transporte de acompañamiento.

Estos servicios son enunciativos mas no limitativos, en caso de solicitar cualquier otro servicio no mencionado aquí, podrá tener un costo adicional, que tendrá que solicitar y pagar en la casa funeraria asignada.

No son objeto del servicio las prestaciones siguientes:

- No aplica para programas cancelados en el programa PIF, ni programas que se hayan activado posterior a la fecha y hora del deceso.
- Pago de derechos municipales y dádivas.
- Pago de liberaciones en fiscalía.
- Plañideras.
- Apertura y cierre de fosas o nichos.
- Esquelas periodísticas.
- Vestimenta para el arreglo estético.
- Rosarios o crucifijos.
- Daños y contingencias provocados intencionalmente en las instalaciones, equipo o mobiliario en general y los causados por mala fe.
- Los servicios que el familiar o titular hayan contratado por su cuenta, sin conocimiento y autorización del proveedor del servicio.
- Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.
- No se incluyen nichos, ni fosas.
- El familiar o titular podrá contratar servicios adicionales y los costos serán cubiertos por contratante y/o sus familiares y deberán ser pagados directamente al proveedor al término de los servicios.
- El Servicio Funerario no es facturable, ya que la erogación del gasto no es ejercida por el cliente que solicita el beneficio sino por el proveedor.
- Solo los servicios extras contratados pueden facturarse.

Cualquier servicio o producto adicional a lo incluido en esta asistencia y que tenga un costo adicional directamente con las casas funerarias, esté será cubierto por el titular contratante, su representante o sus familiares y de ninguna manera será cubierto por el Servicio Funerario.

## **6. ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA**

Se brindará asesoría jurídica telefónica en cualquier rama del derecho, las 24 horas de los 365 días del año, sin límite de eventos.

## **7. PRIVILEGIOS PIF**

Programa de beneficios, exclusivos para clientes activos en Protección Integral Familiar, con grandes beneficios y atractivas promociones. El cliente podrá consultar las promociones vigentes en [www.suburbia.com.mx/pif](http://www.suburbia.com.mx/pif) y hacer uso de ellas de acuerdo a las condiciones publicadas.

### **Exclusiones de Privilegios PIF:**

1. Algunos beneficios tienen existencia limitada.
2. Los beneficios son de uso bimestral.
3. Los beneficios pueden cambiar trimestralmente.
4. El otorgamiento de beneficios está sujeto a cambios sin previo aviso.

## **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA EL PROGRAMA PROTECCIÓN INTEGRAL FAMILIAR (PIF Plus, PIF Pareja)**

La Membresía del Programa de Protección Integral Familiar (PIF Plus, PIF Pareja) comprende entre otros beneficios, la prestación de los servicios de asistencia prepagados que se detallan a continuación (en adelante: los "servicios"), los cuales son prestados por Club de Asistencia, S.A.P.I. de C.V. (en adelante "Club")

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

### **Beneficiarios:**

El Beneficiario de los servicios es aquella persona que tiene derecho a recibir los servicios y beneficios de la Membresía del Programa. Aplica para el Titular de la tarjeta de crédito, cónyuge e hijos menores de 21 años, que sean sus dependientes económicos, siempre y cuando tengan residencia en territorio nacional y en los términos que se especifican en los alcances señalados para cada uno de los servicios en estas condiciones generales.

### **Vigencia y alcance de los servicios de asistencia:**

La Membresía del Programa, tendrá una vigencia mensual y se renovará automáticamente cada mes con el pago de la mensualidad correspondiente a través de la tarjeta de crédito autorizada para tal efecto.

Adicionalmente, los nuevos clientes recibirán las condiciones generales de los servicios a los que tiene derecho durante el periodo.

Todos los servicios de asistencia a continuación descritos (Salud, Dental, Vial, Hogar, Servicio Funerario, Asesoría Jurídica Telefónica y Privilegios), cuentan con una garantía de 30 días naturales a partir de la fecha en que se realiza el servicio o caduca la vigencia del folio, por lo que en caso de alguna incidencia deberá ser reportado dentro de este periodo, de lo contrario ya no será válida y Club de Asistencia no podrá hacerse responsable de algún seguimiento o aclaración.

El alcance de los servicios incluidos dentro de la membresía del programa, se especifican a continuación:

### **Descripción de los servicios del programa de Protección Integral Familiar (PIF Plus, PIF Pareja):**

#### **1. DENTAL**

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Con cobertura en las principales ciudades de la República Mexicana, un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención dental que el cliente requiera, con los siguientes beneficios:

**Revisión y Diagnóstico Dental:** En esta consulta el dentista realizará una revisión de dientes y encías del cliente y le informará cuál es su diagnóstico, sólo en caso de ser necesario, se tomará una radiografía periapical para un mejor diagnóstico. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Limpieza Oral Preventiva:** El dentista le realizará un pulido de dientes con pastas abrasivas y cepillos giratorios y/o copas de hule, esta limpieza oral preventiva no se podrá realizar si presenta sarro visible por encima y/o por debajo de la línea de las encías, gingivitis o enfermedades periodontales.

El tiempo promedio de un pulido de dientes puede ser de 10 a 20 minutos dependiendo del estado de salud bucal de cada persona. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Aplicación tópica de flúor:** El dentista aplicará flúor a menores de 12 años que así lo requieran. La aplicación del flúor será bajo diagnóstico médico sin excepción. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Eliminación de Sarro:** Si en la revisión, el dentista determina que el cliente presenta sarro por encima de la línea de las encías, se podrá llevar a cabo una eliminación del mismo sin costo por sesión y por persona.

Si en la revisión el dentista le diagnostica al cliente una enfermedad bucal como Gingivitis (sangrado de encías) y/o Periodontitis (movilidad de los dientes), estos tratamientos tienen un costo preferencial para el cliente.

**Consultas con dentistas de nuestra red:** Sin límite de eventos, a precios preferenciales. Los costos de las consultas corren a cargo del cliente.

En cualquier otro servicio dental, podrá obtener precios preferenciales con previa cita.

- El horario de atención para solicitar citas en consultorios dentales será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a sábado.
- El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.
- El horario de atención en consultorios es de 10:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 13:00 horas.
- La confirmación de la cita se realizará en 12 horas hábiles por medio de correo electrónico.
- El tiempo regular de espera para la atención dental en el consultorio podría ser hasta 30 minutos.
- El cliente podrá ser atendido por el titular del consultorio o por cualquier odontólogo titulado que labore en la clínica dental. La cita dental podrá concertarse en la localidad solicitada por el titular o bien en la localidad más cercana dependiendo de las alternativas y disponibilidad de la agenda médica del consultorio al momento de solicitar el servicio.
- Sólo en casos de fuerza mayor se podrá reagendar la cita previamente acordada, ofreciendo nuevas alternativas de cita al cliente directamente.
- Si durante la consulta el dentista requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarse previamente con el cliente, ya que éstos no están considerados dentro de los servicios, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente al momento de terminar la consulta dental.
- Si el cliente no puede acudir a su cita, es importante cancelar con 24 horas de anticipación por el mismo medio en el que fue concertada (por teléfono al 55 5240 1743 o por los medios digitales). En caso de no cancelar con 24 horas de anticipación o no acudir a su cita, se considera como evento otorgado.
- El cliente deberá presentar en el consultorio una identificación oficial.
- En caso de ser menor de edad, deberá estar acompañado por el parent o tutor durante la atención.

#### **Objetivo de la limpieza dental:**

El objetivo es crear un entorno oral sano y que el paciente sea capaz de mantenerlo en esas condiciones.

#### **Exclusiones de la Limpieza Oral Preventiva y Sarro Visible:**

1. Eliminación de sarro infragingival: Sarro profundo que se encuentra por debajo de la línea de las encías.
2. Gingivitis: Enfermedad bucal bacteriana que ocasiona inflamación y sangrado de las encías.
3. Periodontitis: Enfermedad crónica que provoca la pérdida del hueso del diente irreversiblemente, inflamación de los ligamentos y movilidad o pérdida de las piezas dentales.

4. No se brindará atención a usuarios que estén bajo influjos del alcohol o sustancias tóxicas y/o cuando haya falta de respeto hacia el profesional de salud y/o ponga en riesgo la seguridad del profesional o las instalaciones de la clínica o consultorio y trabajadores del mismo.

## **2. SALUD**

### **2.1 Precios preferenciales en consultas con médicos de nuestra red**

A solicitud del titular, cónyuge o hijos mayores de 18 hasta 21 años dependientes económicos del titular, podrá coordinarse vía telefónica una cita médica en consultorio con médicos de nuestra red. Los médicos especialistas están debidamente certificados por nuestra área de red.

El costo de la consulta será con cargo al cliente, dependiendo de la localidad.

1. Médicos Generales: Desde \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
2. Médicos Especialistas: Desde \$450.00 (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
3. Médicos de Alta Especialidad: Desde \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
4. Servicio sin límite de eventos.
5. Precios sujetos a cambios sin previo aviso por parte de los médicos dentro del tabulador.

El cliente podrá solicitar una cita médica los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

El tiempo máximo para confirmar una cita con médicos generales y especialistas es de máximo 12 horas hábiles y en alta especialidad es de máximo 48 horas hábiles. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

Las citas de los clientes serán agendadas en el horario de atención de los consultorios el cual es de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00 horas dependiendo de la agenda de cada médico.

Club de Asistencia buscará la fecha y hora más cercana a la preferencia del cliente. No se agendan citas de urgencia.

Una vez concertada la cita se le enviará un correo electrónico con los datos de confirmación y detalles de la cita, mismo que deberá presentar al Proveedor Médico con una identificación oficial vigente. Servicio sin límite de eventos.

En algunos casos el tiempo regular de espera para la atención médica en el consultorio podría ser hasta 30 minutos. En caso de ser una especialidad quirúrgica o de urgencia el tiempo de espera podría ser mayor de 30 minutos. Si por alguna razón al médico se le presente una urgencia médica se tendrá la opción de reagendar la cita.

Si durante la consulta el médico requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarlo previamente con el cliente, ya que estos no están considerados dentro del costo de la consulta, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente en su totalidad al término de la misma.

Si el cliente no puede acudir a su cita, tendrá que llamar para cancelarla con 24 horas de anticipación.

Club de Asistencia no tiene responsabilidad del diagnóstico y tratamiento que otorgue el médico tratante.

### **2.2 Descuentos en hospitales y clínicas**

Descuentos en hospitales y clínicas de nuestra red desde un 5% hasta un 25%. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

### **2.3 Descuentos en laboratorios**

Descuentos hasta del 50% en laboratorios de análisis clínicos. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Para hacer válido el descuento del punto 2.2 y 2.3 el cliente deberá presentarse y mostrar una identificación. La red se actualiza de forma constante, por lo que, si el cliente requiere conocer los nuevos proveedores, podrá consultar los medios digitales o llamar al teléfono 55 5240 1743 de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. y sábados de 08:00 a 13:00 hrs.

#### **2.4 Segunda opinión médica**

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, así como a su cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Este servicio consta en concentrar la información médica del paciente y hacer llegar con un especialista de reconocido prestigio en los Estados Unidos de Norteamérica para su revisión y emitir una opinión profesional sobre el diagnóstico, tratamiento y alternativas médicas. Este servicio permite ofrecer posibilidades diagnósticas ante una enfermedad no diagnosticada o grave y proponer posibilidades terapéuticas. El costo de los honorarios médicos es por cuenta de Club de Asistencia. Límite 1 evento al año.

El cliente o sus beneficiarios deberán acudir al Centro de Seguros ubicado en el área de Servicio a Clientes de su tienda Suburbia más cercana llevando consigo el expediente médico de su padecimiento y una identificación oficial vigente.

#### **2.5 Orientación médica telefónica**

En caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta asistencia es para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular y podrán solicitarla al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

Esta asistencia médica proporciona entre otros, orientación sobre los siguientes puntos:

- a. Reacciones adversas a fármacos.
- b. Efectos secundarios de medicamentos.
- c. Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- d. Puericultura y orientación materno-infantil.
- e. Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- f. Consejo sobre adicciones.
- g. Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- h. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j. Orientación en primeros auxilios.
- k. En caso de una emergencia médica o que el médico detecte la necesidad de traslado se gestionará el envío de una ambulancia terrestre.

La orientación médica telefónica no sustituye una consulta médica y con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de Call Center efectuará recomendaciones sobre el uso adecuado de medicamentos de libre venta, en ningún caso podrá prescribir medicamentos sujetos de control sanitario, tales como antibióticos, ansiolíticos, opiáceos y estupefacientes. No se enviarán recetas o recomendaciones por medios digitales. En caso de que la asesoría sea para un menor de Edad deberá estar acompañado por su parent o tutor.

#### **2.6 Orientación Médica Virtual**

El servicio de Orientación Médica Virtual, se ofrece a los pacientes, mediante el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones ("TIC"), lo cual ofrece a los pacientes, la posibilidad de comunicarse de forma digital y a distancia con un profesional de la salud ("Videollamada").

El servicio de Orientación Médica Virtual se prestará al titular del programa "PIF", a su cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Un equipo altamente calificado de profesionales de la salud brindará, por videollamada, la atención que el titular requiera, para las especialidades de Médico General, Psicólogo y Nutriólogo.

La calidad del video y audio en el servicio de Orientación Médica Virtual dependerá de la estabilidad del Internet proporcionado por los proveedores del emisor y receptor.

Para recibir dicho servicio de Orientación Médica Virtual, el titular deberá de:

- Contar con servicio de Internet Fijo o Móvil.
- Contar con conexión estable a internet.
- Aceptar los permisos de audio y video del dispositivo.
- Ingresar (únicamente para efectos de TIC lo cual no implicará de manera alguna que una persona distinta al profesional de la salud que efectivamente preste el servicio de Orientación Médica Virtual sea responsable) a los medios digitales.
- Evitar tener otros equipos activos o aplicaciones abiertas al momento de la Orientación Médica Virtual.
- Encontrarse en un lugar adecuado para interactuar con un médico.

- Contestar con la mejor disposición y fiabilidad que facilite el trabajo del profesional de la salud.
- En caso de ser menor de edad, deberá estar acompañado por el parent o tutor durante la atención.
- No se brindará atención a usuarios que estén bajo influjos del alcohol o sustancias tóxicas.
- El Titular como el médico tendrán 10 minutos de tolerancia en línea, a partir de la hora de la cita. El tiempo de duración es de 30 minutos a partir del horario asignado de la cita, después del minuto 10 la cita será cancelada. En caso de tener retraso para ingresar a tu cita este tiempo se descontará de los 30 minutos asignados.
- El tiempo de duración es de 30 minutos a partir del horario asignado de la cita, después del minuto 15 tu cita será cancelada, te recomendamos reagendar. En caso de tener retraso para ingresar a tu cita este tiempo se descontará de los 30 minutos asignados.
- **En caso de que el usuario no se presente, la cita se considerará otorgada.**
- El cliente solo podrá tener una cita agendada por día, por semana y por mes.

La Orientación Médica Virtual que proporcionen los profesionales de la salud solamente constituyen un servicio de orientación en **servicios de salud con fines principalmente preventivos**. Los profesionales de la salud proveerán sus recomendaciones y orientaciones de acuerdo a la información que proporcione el paciente, por lo que el paciente acepta expresamente que la información que proporcionará será verdadera, completa, correcta y fidedigna.

#### 2.6.1 Orientación Psicológica Virtual

Nuestro equipo de Psicólogos asesorará por videollamada al paciente con el fin de proporcionar alternativas inmediatas en conflictos emocionales, con el propósito de esclarecimiento y contención de crisis.

Esta orientación es sobre lo siguiente:

- |                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| • Angustia.                  | • Suicidio.                     |
| • Trastorno de personalidad. | • Depresión.                    |
| • Violencia intrafamiliar.   | • Referencia a otros servicios. |
| • Duelo.                     |                                 |

El listado anterior no debe entenderse como definitiva o cerrada; sino como un ejemplo, es decir es enunciativa más no limitativa.

La Orientación Psicológica Virtual no sustituye una sesión con un Psicólogo, ni la atención de padecimientos mentales con o sin tratamiento psiquiátrico, siendo responsabilidad del beneficiario el seguimiento a las recomendaciones del Psicólogo del servicio.

#### 2.6.2 Orientación Nutricional Virtual

Un equipo especializado de Nutriólogos asesorará al paciente sobre planes alimenticios, utilización de alimentos, así como orientación sobre la dieta necesaria que debe seguir el usuario ante una enfermedad específica.

Esta orientación para los buenos hábitos de alimentación y el control de enfermedades es sobre lo siguiente:

- Información del plato del buen comer.
- Información sobre los diferentes grupos de alimentos.
- Orientación sobre el intercambio de alimentos sin el incremento de calorías.
- Orientación nutricional ante diferentes enfermedades (Hipertensión, Diabetes, etc.)

La Orientación Nutricional Virtual no sustituye una consulta nutricional y no es personalizado, siendo responsabilidad del beneficiario el seguimiento a las recomendaciones del Nutriólogo del servicio.

#### 2.6.3 Orientación Médica Virtual

A solicitud del paciente, en caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica proporcionada por médicos generales.

Esta orientación médica es sobre lo siguiente:

- |  |  |
|--|--|
| • Reacciones adversas a fármacos.                    | • Consejo sobre adicciones.                                |
| • Efectos secundarios de medicamentos.               | • Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.    |
| • Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos. | • Valoración de la necesidad de consultas a especialistas. |
| • Puericultura y orientación materno-infantil.       | • Orientación en primeros auxilios.                        |

Todos los servicios solicitados por el usuario/paciente serán manejados en forma confidencial conforme la normativa aplicable y solo con fines de orientación médica, psicológica y/o nutricional.

Los medios para solicitar, reagendar o cancelar una Orientación Médica Virtual son los siguientes:

- Solicitar una consulta a través de los medios digitales. Si el paciente no la solicita por medio de la plataforma, el profesional de la salud no le podrá prestar los servicios de Orientación Médica Virtual.
- El horario de la cita virtual es de lunes a viernes de 9 a 21 horas y podrá realizarse al teléfono 55 5240 1743, donde se podrá agendar la videollamada con el experto indicado con base en su agenda y se enviará la liga de acceso al correo electrónico del paciente.
- Cancelar o re agendar su videollamada CON POR LO MENOS 24 horas DE ANTICIPACIÓN A LA CITA a través de los medios digitales.
- Cancelar o re agendar su videollamada CON POR LO MENOS 24 horas DE ANTICIPACIÓN A LA CITA al teléfono 55 5240 1743 donde se le enviará notificación de dicho cambio al paciente vía correo electrónico.

#### **Exclusiones:**

- En caso de no aceptar los Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad, no se podrá llevar a cabo el servicio de Orientación Médica Virtual.
- La videollamada no sustituye una consulta médica presencial o física, en especial si el profesional de la salud así lo indica.
- El servicio de videollamada es únicamente de orientación médica para el cuidado de su salud, sin generar ningún diagnóstico ni receta médica.
- No se recomienda el uso de servicios de Orientación Médica Virtual en caso de emergencia.
- El usuario es plenamente responsable del uso de los servicios relacionados con su cuenta sin importar quién lo haya utilizado.
- El único responsable frente al usuario (paciente) será precisamente el profesional de la salud que preste dicho servicio.
- El paciente se obliga a utilizar el servicio, única y exclusivamente para fines lícitos, no pudiendo utilizar el servicio para alguno de los fines no permitidos por las leyes aplicables.
- El paciente debe garantizar que todos los datos e información que proporcione son y serán válidos, exactos, precisos, verdaderos y fidedignos.
- Club de Asistencia no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema y servidores ni por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso o uso del servicio.

Todos los profesionales de salud que atienden las solicitudes de los usuarios ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de su profesión y utilizan la plataforma como medio informático y de comunicación con el usuario.

El único responsable para el caso de un evento de mal praxis médica, negligencia o cualquier acto u omisión imputable o atribuible, es el profesional de la salud que efectivamente preste los servicios de Orientación Médica Virtual.

## **2.7 Check up intermedio**

### **2.7.1 Análisis Clínicos**

Para el programa **PIF Plus** el titular tendrá derecho a solicitar 1 servicio de Check up (paquete de análisis clínicos) al año sin costo. Para el programa **PIF Pareja** el titular y/o su cónyuge, tendrán derecho a solicitar 1 servicio de Check up (paquete de análisis clínicos) al año sin costo, que consta de lo siguiente:

#### **Hombre**

- Química sanguínea de 27 elementos.
- Electrocardiograma.
- Factor RH.
- Examen General de Orina (EGO).
- Antígeno prostático para mayores de 40 años.

#### **Mujer**

- Química sanguínea de 27 elementos.
- Electrocardiograma.
- Factor RH.
- Examen General de Orina (EGO).
- Papanicolaou o Ultrasonido mamario para menores de 40 años o Mastografía o Ultrasonido mamario para mayores de 40 años

El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

El tiempo para confirmar una cita de Check up es de 24 a 48 hrs hábiles previas a la fecha de la cita agendada. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

No se agendarán citas en un horario específico, sin embargo, con base en las indicaciones de cada análisis clínico se le sugerirá al usuario llegar lo antes posible.

Club de Asistencia buscará la fecha más cercana a la preferencia del cliente.

Para efectuar el análisis clínico:

- Se deberá indicar el lugar donde el solicitante requiere el servicio, detallando estado y municipio.
- Se le brindarán las opciones de laboratorio más cercano dentro de la red de Check up, para realizarse el servicio.
- La orden de servicio tiene validez de 15 días, por lo que de tener algún problema para acudir a la cita no es necesario comunicarte para reagendar podrás utilizar esta misma orden de servicio durante los siguientes 15 días. Posterior a esta fecha se tomará el servicio como otorgado eliminándose de tus servicios disponibles.
- La atención dependerá de la afluencia de la sucursal.
- El solicitante tendrá que mostrar en el laboratorio la orden de servicio y su identificación oficial.
- En caso de no contar con cobertura cercana a la tienda Suburbia, debido a que la localidad no cuenta con la infraestructura, es decir, que no exista un laboratorio que realice los 4 o ninguno de los servicios, aplicará un reembolso para el usuario por el monto total de sus estudios o los estudios faltantes.
- Si se concertó una cita y no puede acudir, el cliente deberá solicitar la cancelación con 24 horas hábiles de anticipación al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales. En caso de que el usuario no cancele con anticipación de 24 horas; el servicio ya no podrá ser re-programado y se contará como evento realizado.
- En caso de que el usuario no haya seguido las instrucciones proporcionadas previas a los análisis no podrá re agendar su Check up.
- Por confidencialidad de la información el único responsable de otorgar los resultados de Check up es el laboratorio que realizó los estudios con un tiempo máximo de 10 días. Dichos resultados serán entregados al cliente.
- Para estudio de ultrasonido mamario: Mujeres mayores de 40 años deberán presentarse con mastografía (reporte e imagen) con una vigencia no mayor a 12 meses, para complemento de la interpretación del estudio por parte del laboratorio.
- Para mastografía: Mujeres menores de 40 años deberán presentar orden médica que justifique la práctica del estudio.
- Se deberá presentar orden médica en caso de que el laboratorio lo requiera para el estudio de ultrasonido mamario.

#### **EXCLUSIONES CHECK UP:**

- Si durante el servicio requiere aplicar algún medicamento o realizar algún estudio extra que implique un costo adicional, deberá ser tratado anticipadamente con el laboratorio y/o médico, ya que el cliente titular debe cubrir la totalidad de dichos gastos.
- Si por la localidad en donde se ubica el cliente los laboratorios no cuentan con la infraestructura para dar el servicio en un solo laboratorio, se le dará la opción al cliente de acudir a otro laboratorio a terminar de realizarse sus estudios, o bien de realizarle un reembolso de los servicios totales o faltantes según sea el caso.
- No se otorgará servicio a titulares o beneficiarios, que no estén activos en el programa PIF.
- No se aplicarán reembolsos en caso de que el Titular no presente su orden de servicio impresa e identificación oficial física.
- No dará la asistencia a los clientes que se presenten bajo el estado patológico producido por la ingesta voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Todos los servicios estarán sujetos al buen uso de los mismos.
- Queda excluida la mastografía para pacientes que cuenten con implantes mamarios, ya que estos estudios requieren de insumos y técnicas diferentes al procedimiento normal.

#### **2.7.2 Interpretación de resultados**

- Este servicio se llevará a cabo mediante una videollamada, el titular deberá adjuntar los resultados de sus estudios clínicos en los medios digitales y agendar una videollamada con un médico general.
- Durante la videollamada el médico interpretará los resultados e indicará al paciente las recomendaciones pertinentes en caso necesario.
- No se expedirá ningún tipo de comprobante, constancia, carta, diagnóstico o ningún otro tipo de documento.

#### **2.8 Ambulancia**

En caso de enfermedad repentina, urgencia médica o accidente, se coordinará el envío de una ambulancia terrestre para traslado al centro hospitalario más cercano, sin costo adicional y dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año. Este servicio aplica para el titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Un familiar o persona de confianza deberá acompañar al cliente, para proporcionar datos complementarios. La ambulancia no incluye traslados de hospital a casa, de hospital a hospital ni servicios programados, estos servicios son con costo, a precio preferencial.

Si al arribar al centro hospitalario, el paciente no es ingresado debido a saturación, el servicio de ambulancia puede generar costos por tiempos de espera. Estos costos no están cubiertos por el servicio, por lo que el costo generado deberá ser pagado en su totalidad por el cliente o acompañante directamente al proveedor de la ambulancia, en efectivo.

### **3. HOGAR**

Se consideran cubiertos los servicios que a continuación se mencionan:

- a. PLOMERO.- Rotura de tubería, llaves u otras instalaciones fijas de agua que sean visibles y que se localicen en el interior de los límites del predio.
- b. ELECTRICISTA.- Se reparará la falta de energía eléctrica en la vivienda del cliente, que sea resultado de fallas o averías en las instalaciones eléctricas de la misma.
- c. CERRAJERO.- Pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que haga imposible el acceso a la vivienda.
- d. VIDRIERO.- Rotura accidental súbita e imprevista de cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda.
- e. REPORTE DE FUGA DE GAS.- En caso de fuga de gas, se realizará el reporte correspondiente a las autoridades, y de ser posible, a la compañía de gas.

El procedimiento para otorgar el servicio será de acuerdo a las siguientes condiciones.

- a. Club de Asistencia gestionará el envío con la mayor prontitud posible de un operario que realizará la reparación que se requiera para restablecer o reparar el bien dañado. El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.  
La concertación de citas y elaboración de presupuestos es sin costo, se realizarán de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes y sábado de 08:00 a 13:00 horas.
- b. El traslado del técnico, importe de los materiales y el costo de mano de obra que se requieran para lo mencionado en el punto 3.1 será por cuenta de Club de Asistencia hasta por un límite de:

PLOMERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

ELECTRICISTA: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

CERRAJERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

VIDRIERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

- c. En caso de que el servicio exceda el límite establecido, se efectuará una cotización por el técnico bajo la supervisión de Club de Asistencia, quien informará al cliente la cantidad excedente y si el cliente acepta pagar en efectivo en ese momento la diferencia, se efectuará el servicio.
- d. Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y el estado de las instalaciones lo permitan.
- e. Los servicios a los que se refiere este contrato serán prestados por empresas o proveedores designados por la compañía, pero siempre en presencia del cliente, o personas expresamente autorizadas por él.

#### **Exclusiones de Hogar:**

No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las siguientes prestaciones:

Hogar.

- Este servicio no se otorga para casas habitación de familiares y/o amigos.

Plomero.

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del predio.
- Daños por filtración o humedad aun cuando estos sean a consecuencia de la rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua.
- Aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, destape de tuberías o cañerías, reparaciones de tuberías de gas y en general cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.

Electricista.

- Elementos propios de iluminación como son lámparas, focos, bombillas, tubos fluorescentes, apagadores, enchufes, bombas eléctricas, etc.
- Los daños que sufren los aparatos electrodomésticos y en general aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

Cerrajero.

- Cerraduras de puertas internas, cajones, cajas fuertes y guardarropa de la casa habitación.

Vidriero.

- La reposición del vidrio o cristal no incluye el costo de reparar o sustituir marcos de puertas o ventanas exteriores ni vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble. Tampoco se contempla la instalación de vidrios de fabricación especial o blindados.

## 4. VIAL

### 4.1 Grúa

En caso de falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo, se enviará el servicio de grúa para su traslado hasta el taller más cercano o hasta por un máximo de 80 km dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año.

### 4.2 Auxilio vial

Cuando el vehículo se encuentre en circulación (fuera de su domicilio) se proporcionará alguno de estos servicios, con un límite de 2 eventos al año de cada uno de estos 3 servicios:

- a. Suministro de gasolina se abastecerá el combustible suficiente para llegar a la gasolinera más cercana mínimo 7 litros en ciudad y hasta máximo 20 litros en carretera, (el costo de la gasolina corre por cuenta del usuario y deberá pagárselo en efectivo directamente al prestador de servicio).
- b. Cambio de llanta (el vehículo debe contar con llanta de refacción, dados, llaves maestras o cualquier instrumento en particular que ese vehículo requiera para realizar el servicio).
- c. Paso de corriente.

### EXCLUSIONES DE VIAL:

- Los servicios no aplican cuando el vehículo se encuentre en el domicilio del cliente, sólo cuando esté en circulación.
- Los servicios no son acumulables, son por evento.
- Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida.
- Los servicios no aplican para vehículos de recreación.
- En todo momento el titular o beneficiarios deberán de estar presentes y mostrar una identificación al proveedor.
- Las asistencias para vehículos con un peso superior a 3.5 toneladas o mayor o vehículos de menor peso cuando estos sean de transporte público de carga y de personas, tanto federal como particular (entre otros: taxis, vehículos de servicio por apps, colectivos, microbuses, autobuses, etc.); así como vehículos para uso recreativo, uso comercial, vehículos rentados, de empresas, utilitarios o rotulados.
- Los servicios son exclusivos para vehículos de uso particular. No aplican para clientes dueños de talleres mecánicos y establecimientos comerciales relacionados.
- Cuando el vehículo se encuentre en caminos de terracería.

Grúa:

- El servicio de grúa no aplica en caso de accidente automovilístico, sólo se otorga en caso de falla mecánica o avería.
- No están cubiertas ningún tipo de maniobras que impidan acceso a la unidad o equipo especial, en caso de requerirlas se le proporcionará una cotización y en caso de aceptar deberá ser cubierta por el cliente directamente al proveedor al momento del servicio.
- Deberás acompañar en el traslado del automóvil hasta el destino.

Gasolina:

- El servicio de suministro de gasolina únicamente aplicará cuando el tanque marque en la reserva.

## 5. SERVICIO FUNERARIO

Conjunto de servicios destinados a dar soporte a los familiares en caso de fallecimiento del titular o beneficiarios, de acuerdo al programa PIF que el titular tenga contratado al momento del deceso.

Club de Asistencia a través de su proveedor J. García López, en lo sucesivo "el proveedor" coordinará todos los trámites administrativos para la obtención de los permisos para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos hacia otra entidad en territorio nacional, así como las gestiones para obtener el acta de defunción ante registro civil y los servicios funerarios a petición de los deudos.

La fecha y horario de activación deberá ser anterior a la fecha y horario del deceso, no aplica periodo de espera.

Los servicios funerarios que se den en CDMX y Edo. Mex. serán asignados a la agencia funeraria J. García López, en el resto del país el proveedor asignará el servicio a través de su red funeraria.

La asistencia al que se refiere este programa aplica para el titular y beneficiarios (cónyuge e hijos del titular entre 2 y 21 años), sin límite de eventos anuales y cubre lo siguiente:

- Asesoría y atención personalizada las 24 horas los 365 días del año.
- Primer traslado del lugar del deceso (domicilio, hospital, MP y/o SEMEFO) para ser trasladado a la agencia funeraria.
- Apoyo en trámites ante las dependencias gubernamentales para obtener los permisos para la cremación, inhumación o traslado de los restos humanos dependiendo del deseo de la familia y lo que autoricen las autoridades por las causas del deceso.
- Arreglo estético.
- Embalsamamiento.
- Facilidades para celebrar servicios religiosos.
- Ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en la región.
- Sala de velación estándar o equipo de velación en domicilio.
- Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.
- Uso del horno crematorio y urna básica o inhumación en una fosa propiedad de la familia.
- Video Homenaje aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex. que se realiza con fotos del ser querido.

Los gastos funerarios que se cubren son:

#### **1. Asesoría y atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año.**

Se asignará un consultor para que vía telefónica asesore a los familiares o titular en todo lo relacionado al Servicio Funerario, para que una vez que la familia haya obtenido el certificado médico de defunción el consultor oriente en los pasos siguientes para la recuperación del ser querido y documentación necesaria para llevar a cabo el homenaje y se realicen los trámites para el destino final. En caso de que los familiares o titular requieran la presencia de un gestor, por alguna situación extraordinaria se coordinará el envío de un profesional que los asista en el lugar del fallecimiento. Los costos de este servicio están incluidos dentro del servicio y forman parte de la cobertura del Servicio Funerario.

#### **2. Primer traslado del lugar del fallecimiento a la funeraria.**

En caso de fallecimiento se realizará el traslado del cuerpo del fallecido ya sea en domicilio, hospital, MP o SEMEFO, hasta el lugar del homenaje ya sea en domicilio o agencia funeraria, dentro de la ciudad en que ocurra el deceso.

#### **3. Trámites gubernamentales ante las dependencias de gobierno.**

En caso de requerirse el proveedor gestionará los trámites para obtener los permisos necesarios para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos según sean los deseos de la familia y así lo permitan las autoridades dependiendo las causas del deceso. Incluye 1 acta de defunción certificada.

#### **4. Arreglo estético: maquillar y vestir.**

Se coordinará el servicio del arreglo estético del cuerpo.

#### **5. Embalsamamiento.**

Se coordinará el embalsamamiento que es un proceso químico para favorecer el estado físico del ser querido.

#### **6. Facilidades para celebrar servicios religiosos.**

Se brindarán las facilidades para que la familia pueda llevar a su sacerdote o el proveedor les proporcione algún contacto de un sacerdote, para oficiar misa en caso de que la familia lo requiera en la sala de velación, el donativo que solicite el sacerdote deberá ser cubierto por la familia.

#### **7. Ataúd metálico o de madera.**

El proveedor realizará los trámites para la obtención de un ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en la región.

#### **8. Sala estándar o equipo de velación a domicilio.**

Se coordinará por medio del proveedor el homenaje del usuario fallecido en su domicilio particular o en sala de velación estándar de acuerdo con la elección de los familiares.

#### **9. Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.**

Cuando el homenaje del usuario fallecido haya concluido se realizará el traslado del cuerpo, hasta el lugar del destino final para

llevar a cabo el servicio de cremación o inhumación dentro de la ciudad en que ocurra el fallecimiento. Tendrá costo de traslado solo en caso de que el traslado sea de un municipio a municipio o de Estado a otro Estado.

#### **10. A elegir: Inhumación en fosa propiedad del familiar responsable del servicio; o cremación.**

Se coordinará el servicio de cremación del cuerpo del usuario fallecido, de acuerdo con la elección de los familiares y se proveerá la urna básica correspondiente para el depósito de las cenizas, de ser inhumación esta deberá realizarse en una fosa propiedad de la familia.

#### **11. Video Homenaje.**

Video que se realiza con fotos del ser querido. Los familiares deberán compartir a la casa funeraria las imágenes de su ser querido, para la elaboración del video. Aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex.

#### **Alcance del Servicio**

Este servicio cubre la coordinación de los 10 puntos antes mencionados a través de la red funeraria del proveedor

1. La primera solicitud del servicio debe ser a la línea de atención PIF al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, la cual estará disponible las 24 hrs los 365 días del año.

2. Los datos que se solicitaran son:

- |  |   |
|--|---|
| a. RFC del fallecido.                                | e. Parentesco con el titular de la persona fallecida. |
| b. Nombre, apellido paterno y materno del titular.   | f. Número celular (de contacto).                      |
| c. Nombre, apellido paterno y materno del fallecido. | g. Localidad del servicio.                            |
| d. Acta de nacimiento del fallecido.                 | h. Correo electrónico.                                |

3. Los servicios se proporcionan únicamente dentro del territorio nacional.

4. El servicio se otorgará a través de una red de Agencias Funerarias definida.

5. El servicio aplica por muerte natural y accidental, no se cubren casos de suicidio.

6. Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.

#### **Exclusiones Generales**

Los siguientes servicios se pueden llevar a cabo siempre y cuando se realice el pago del excedente y deberá confirmar con la casa funeraria asignada que cuente con estos servicios, en caso de no ser así, no se podrá dar el servicio adicional. Todos estos servicios contarán con el 10% de descuento:

- Trámite de Certificado médico de defunción.
- Cambio de sala por una de mayor capacidad.
- Cambio de ataúd.
- Cambio de urna.
- Traslados foráneos en carroza de un estado a otro exceptuando traslados de CDMX a Edo. Mex. y viceversa, así como los servicios que se den en la zona metropolitana de Guadalajara y Monterrey.
- Repatriaciones.
- Lienzo de vida aplica solo en la CDMX.
- Servicios de cafetería, musicalización, carpas y sillas en caso de velación en domicilio.
- Arreglos florales.
- Diamantización de cenizas.
- Relicarios.
- Transporte de acompañamiento.

Estos servicios son enunciativos mas no limitativos, en caso de solicitar cualquier otro servicio no mencionado aquí, podrá tener un costo adicional, que tendrá que solicitar y pagar en la casa funeraria asignada.

No son objeto del servicio las prestaciones siguientes:

- No aplica para programas cancelados en el programa PIF, ni programas que se hayan activado posterior a la fecha y hora del deceso.
- Pago de derechos municipales y dádivas.
- Pago de liberaciones en fiscalía.

- Plañideras.
- Apertura y cierre de fosas o nichos.
- Esquelas periodísticas.
- Vestimenta para el arreglo estético.
- Rosarios o crucifijos.
- Daños y contingencias provocados intencionalmente en las instalaciones, equipo o mobiliario en general y los causados por mala fe.
- Los servicios que el familiar o titular hayan contratado por su cuenta, sin conocimiento y autorización del proveedor del servicio.
- Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.
- No se incluyen nichos, ni fosas.
- El familiar o titular podrá contratar servicios adicionales y los costos serán cubiertos por contratante y/o sus familiares y deberán ser pagados directamente al proveedor al término de los servicios.
- El Servicio Funerario no es facturable, ya que la erogación del gasto no es ejercida por el cliente que solicita el beneficio sino por el proveedor.
- Solo los servicios extras contratados pueden facturarse.

Cualquier servicio o producto adicional a lo incluido en esta asistencia y que tenga un costo adicional directamente con las casas funerarias, esté será cubierto por el titular contratante, su representante o sus familiares y de ninguna manera será cubierto por el Servicio Funerario.

## 6. ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA

Se brindará asesoría jurídica telefónica en cualquier rama del derecho, las 24 horas de los 365 días del año, sin límite de eventos.

## 7. PRIVILEGIOS PIF

Programa de beneficios, exclusivos para clientes activos en Protección Integral Familiar, con grandes beneficios y atractivas promociones. El cliente podrá consultar las promociones vigentes en [www.suburbia.com.mx/pif](http://www.suburbia.com.mx/pif) y hacer uso de ellas de acuerdo a las condiciones publicadas.

### Exclusiones de Privilegios PIF:

1. Algunos beneficios tienen existencia limitada.
2. Los beneficios son de uso bimestral.
3. Los beneficios pueden cambiar trimestralmente.
4. El otorgamiento de beneficios está sujeto a cambios sin previo aviso.

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA EL PROGRAMA PROTECCIÓN INTEGRAL FAMILIAR (PIF Superior)

La Membresía del Programa de Protección Integral Familiar (PIF Superior) comprende entre otros beneficios, la prestación de los servicios de asistencia prepagados que se detallan a continuación (en adelante: los "servicios"), los cuales son prestados por Club de Asistencia, S.A.P.I. de C.V. (en adelante "Club").

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

### Beneficiarios:

El Beneficiario de los servicios es aquella persona que tiene derecho a recibir los servicios y beneficios de la Membresía del Programa. Aplica para el Titular de la tarjeta de crédito, cónyuge e hijos menores de 21 años, que sean sus dependientes económicos, siempre y cuando tengan residencia en territorio nacional y en los términos que se especifican en los alcances señalados para cada uno de los servicios en estas condiciones generales.

### Vigencia y alcance de los servicios de asistencia:

La Membresía del Programa, tendrá una vigencia mensual y se renovará automáticamente cada mes con el pago de la mensualidad correspondiente a través de la tarjeta de crédito autorizada para tal efecto.

Adicionalmente, los nuevos clientes recibirán las condiciones generales de los servicios a los que tiene derecho durante el periodo.

Todos los servicios de asistencia a continuación descritos (Salud, Dental, Vial, Hogar, Servicio Funerario, Asesoría Jurídica Telefónica y Privilegios), cuentan con una garantía de 30 días naturales a partir de la fecha en que se realiza el servicio o caduca la vigencia del folio, por lo que en caso de alguna incidencia deberá ser reportado dentro de este periodo, de lo contrario ya no será válida y Club de Asistencia no podrá hacerse responsable de algún seguimiento o aclaración.

El alcance de los servicios incluidos dentro de la membresía del programa, se especifican a continuación:

## Descripción de los servicios del programa de Protección Integral Familiar (PIF Superior):

### 1. DENTAL

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Con cobertura en las principales ciudades de la República Mexicana, un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención dental que el cliente requiera, con los siguientes beneficios:

**Revisión y Diagnóstico Dental:** En esta consulta el dentista realizará una revisión de dientes y encías del cliente y le informará cuál es su diagnóstico, sólo en caso de ser necesario, se tomará una radiografía periapical para un mejor diagnóstico. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Limpieza Oral Preventiva:** El dentista le realizará un pulido de dientes con pastas abrasivas y cepillos giratorios y/o copas de hule, esta limpieza oral preventiva no se podrá realizar si presenta sarro visible por encima y/o por debajo de la línea de las encías, gingivitis o enfermedades periodontales.

El tiempo promedio de un pulido de dientes puede ser de 10 a 20 minutos dependiendo del estado de salud bucal de cada persona. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Aplicación tópica de flúor:** El dentista aplicará flúor a menores de 12 años que así lo requieran. La aplicación del flúor será bajo diagnóstico médico sin excepción. El cliente tendrá derecho a 2 eventos al año sin costo.

**Eliminación de Sarro:** Si en la revisión, el dentista determina que el cliente presenta sarro por encima de la línea de las encías, se podrá llevar a cabo una eliminación del mismo sin costo por sesión y por persona.

Si en la revisión el dentista le diagnostica al cliente una enfermedad bucal como Gingivitis (sangrado de encías) y/o Periodontitis (movilidad de los dientes), estos tratamientos tienen un costo preferencial para el cliente.

**Consultas con dentistas de nuestra red:** Sin límite de eventos, a precios preferenciales. Los costos de las consultas corren a cargo del cliente.

En cualquier otro servicio dental, podrá obtener precios preferenciales con previa cita.

- El horario de atención para solicitar citas en consultorios dentales será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a sábado.
- El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.
- El horario de atención en consultorios es de 10:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 13:00 horas.
- La confirmación de la cita se realizará en 12 horas hábiles por medio de correo electrónico.
- El tiempo regular de espera para la atención dental en el consultorio podría ser hasta 30 minutos.
- El cliente podrá ser atendido por el titular del consultorio o por cualquier odontólogo titulado que labore en la clínica dental. La cita dental podrá concertarse en la localidad solicitada por el titular o bien en la localidad más cercana dependiendo de las alternativas y disponibilidad de la agenda médica del consultorio al momento de solicitar el servicio.
- Sólo en casos de fuerza mayor se podrá reagendar la cita previamente acordada, ofreciendo nuevas alternativas de cita al cliente directamente.
- Si durante la consulta el dentista requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarse previamente con el cliente, ya que éstos no están considerados dentro de los servicios, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente al momento de terminar la consulta dental.

- Si el cliente no puede acudir a su cita, es importante cancelar con 24 horas de anticipación por el mismo medio en el que fue concertada (por teléfono al 55 5240 1743 o por los medios digitales). En caso de no cancelar con 24 horas de anticipación o no acudir a su cita, se considera como evento otorgado.
- El cliente deberá presentar en el consultorio una identificación oficial.
- En caso de ser menor de edad, deberá estar acompañado por el padre o tutor durante la atención.

#### Objetivo de la limpieza dental:

El objetivo es crear un entorno oral sano y que el paciente sea capaz de mantenerlo en esas condiciones.

#### Exclusiones de la Limpieza Oral Preventiva y Sarro Visible:

1. Eliminación de sarro infragingival: Sarro profundo que se encuentra por debajo de la línea de las encías.
2. Gingivitis: Enfermedad bucal bacteriana que ocasiona inflamación y sangrado de las encías.
3. Periodontitis: Enfermedad crónica que provoca la pérdida del hueso del diente irreversiblemente, inflamación de los ligamentos y movilidad o pérdida de las piezas dentales.
4. No se brindará atención a usuarios que estén bajo influjos del alcohol o sustancias tóxicas y/o cuando haya falta de respeto hacia el profesional de salud y/o ponga en riesgo la seguridad del profesional o las instalaciones de la clínica o consultorio y trabajadores del mismo.

## 2. SALUD

### 2.1 Precios preferenciales en consultas con médicos de nuestra red

A solicitud del titular, cónyuge o hijos mayores de 18 hasta 21 años dependientes económicos del titular, podrá coordinarse vía telefónica una cita médica en consultorio con médicos de nuestra red. Los médicos especialistas están debidamente certificados por nuestra área de red.

El costo de la consulta será con cargo al cliente, dependiendo de la localidad.

1. Médicos Generales: Desde \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
2. Médicos Especialistas: Desde \$450.00 (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
3. Médicos de Alta Especialidad: Desde \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
4. Servicio sin límite de eventos.
5. Precios sujetos a cambios sin previo aviso por parte de los médicos dentro del tabulador.

El cliente podrá solicitar una cita médica los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

El tiempo máximo para confirmar una cita con médicos generales y especialistas es de máximo 12 horas hábiles y en alta especialidad es de máximo 48 horas hábiles. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

Las citas de los clientes serán agendadas en el horario de atención de los consultorios el cual es de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00 horas dependiendo de la agenda de cada médico.

Club de Asistencia buscará la fecha y hora más cercana a la preferencia del cliente. No se agandan citas de urgencia.

Una vez concertada la cita se le enviará un correo electrónico con los datos de confirmación y detalles de la cita, mismo que deberá presentar al Proveedor Médico con una identificación oficial vigente. Servicio sin límite de eventos.

En algunos casos el tiempo regular de espera para la atención médica en el consultorio podría ser hasta 30 minutos. En caso de ser una especialidad quirúrgica o de urgencia el tiempo de espera podría ser mayor de 30 minutos. Si por alguna razón al médico se le presente una urgencia médica se tendrá la opción de reagendar la cita.

Si durante la consulta el médico requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarlo previamente con el cliente, ya que estos no están considerados dentro del costo de la consulta, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente en su totalidad al término de la misma.

Si el cliente no puede acudir a su cita, tendrá que llamar para cancelarla con 24 horas de anticipación.

Club de Asistencia no tiene responsabilidad del diagnóstico y tratamiento que otorgue el médico tratante.

## 2.2 Descuentos en hospitales y clínicas

Descuentos en hospitales y clínicas de nuestra red desde un 5% hasta un 25%. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

## 2.3 Descuentos en laboratorios

Descuentos hasta del 50% en laboratorios de análisis clínicos. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Para hacer válido el descuento del punto 2.2 y 2.3 el cliente deberá presentarse y mostrar una identificación. La red se actualiza de forma constante, por lo que, si el cliente requiere conocer los nuevos proveedores, podrá consultar los medios digitales o llamar al teléfono 55 5240 1743 de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. y sábados de 08:00 a 13:00 hrs.

## 2.4 Segunda opinión médica

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, así como a su cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Este servicio consta en concentrar la información médica del paciente y hacer llegar con un especialista de reconocido prestigio en los Estados Unidos de Norteamérica para su revisión y emitir una opinión profesional sobre el diagnóstico, tratamiento y alternativas médicas. Este servicio permite ofrecer posibilidades diagnósticas ante una enfermedad no diagnosticada o grave y proponer posibilidades terapéuticas. El costo de los honorarios médicos es por cuenta de Club de Asistencia. Límite 1 evento al año.

El cliente o sus beneficiarios deberán acudir al Centro de Seguros ubicado en el área de Servicio a Clientes de su tienda Suburbia más cercana llevando consigo el expediente médico de su padecimiento y una identificación oficial vigente.

## 2.5 Orientación médica telefónica

En caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta asistencia es para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular y podrán solicitarla al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

Esta asistencia médica proporciona entre otros, orientación sobre los siguientes puntos:

- a. Reacciones adversas a fármacos.
- b. Efectos secundarios de medicamentos.
- c. Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- d. Puericultura y orientación materno-infantil.
- e. Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- f. Consejo sobre adicciones.
- g. Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- h. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j. Orientación en primeros auxilios.
- k. En caso de una emergencia médica o que el médico detecte la necesidad de traslado se gestionará el envío de una ambulancia terrestre.

La orientación médica telefónica no sustituye una consulta médica y con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de Call Center efectuará recomendaciones sobre el uso adecuado de medicamentos de libre venta, en ningún caso podrá prescribir medicamentos sujetos de control sanitario, tales como antibióticos, ansiolíticos, opiáceos y estupefacientes. No se enviarán recetas o recomendaciones por medios digitales. En caso de que la asesoría sea para un menor de Edad deberá estar acompañado por su parent o tutor.

## 2.6 Orientación Médica Virtual

El servicio de Orientación Médica Virtual, se ofrece a los pacientes, mediante el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones ("TIC"), lo cual ofrece a los pacientes, la posibilidad de comunicarse de forma digital y a distancia con un profesional de la salud ("Videollamada").

El servicio de Orientación Médica Virtual se prestará al titular del programa "PIF", a su cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Un equipo altamente calificado de profesionales de la salud brindará, por videollamada, la atención que el titular requiera, para las especialidades de Médico General, Psicólogo y Nutriólogo.

La calidad del video y audio en el servicio de Orientación Médica Virtual dependerá de la estabilidad del Internet proporcionado por los proveedores del emisor y receptor.

Para recibir dicho servicio de Orientación Médica Virtual, el titular deberá de:

- Contar con servicio de Internet Fijo o Móvil.
- Contar con conexión estable a internet.
- Aceptar los permisos de audio y vídeo del dispositivo.
- Ingresar (únicamente para efectos de TIC lo cual no implicará de manera alguna que una persona distinta al profesional de la salud que efectivamente preste el servicio de Orientación Médica Virtual sea responsable) a los medios digitales.
- Evitar tener otros equipos activos o aplicaciones abiertas al momento de la Orientación Médica Virtual.
- Encontrarse en un lugar adecuado para interactuar con un médico.
- Contestar con la mejor disposición y fiabilidad que facilite el trabajo del profesional de la salud.
- En caso de ser menor de edad, deberá estar acompañado por el parent o tutor durante la atención.
- No se brindará atención a usuarios que estén bajo influjos del alcohol o sustancias tóxicas.
- El Titular como el médico tendrán 10 minutos de tolerancia en línea, a partir de la hora de la cita. El tiempo de duración es de 30 minutos a partir del horario asignado de la cita, después del minuto 10 la cita será cancelada. En caso de tener retraso para ingresar a tu cita este tiempo se descontará de los 30 minutos asignados.
- **En caso de que el usuario no se presente, la cita se considerará otorgada.**
- El cliente solo podrá tener una cita agendada por día, por semana y por mes.

La Orientación Médica Virtual que proporcionen los profesionales de la salud solamente constituyen un servicio de orientación en servicios de salud con fines principalmente preventivos. Los profesionales de la salud proveerán sus recomendaciones y orientaciones de acuerdo a la información que proporcione el paciente, por lo que el paciente acepta expresamente que la información que proporcionará será verdadera, completa, correcta y fidedigna.

### 2.6.1 Orientación Psicológica Virtual

Nuestro equipo de Psicólogos asesorará por videollamada al paciente con el fin de proporcionar alternativas inmediatas en conflictos emocionales, con el propósito de esclarecimiento y contención de crisis.

Esta orientación es sobre lo siguiente:

- |                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| • Angustia.                  | • Suicidio.                     |
| • Trastorno de personalidad. | • Depresión.                    |
| • Violencia intrafamiliar.   | • Referencia a otros servicios. |
| • Duelo.                     |                                 |

El listado anterior no debe entenderse como definitiva o cerrada; sino como un ejemplo, es decir es enunciativa más no limitativa.

La Orientación Psicológica Virtual no sustituye una sesión con un Psicólogo, ni la atención de padecimientos mentales con o sin tratamiento psiquiátrico, siendo responsabilidad del beneficiario el seguimiento a las recomendaciones del Psicólogo del servicio.

### 2.6.2 Orientación Nutricional Virtual

Un equipo especializado de Nutriólogos asesorará al paciente sobre planes alimenticios, utilización de alimentos, así como orientación sobre la dieta necesaria que debe seguir el usuario ante una enfermedad específica.

Esta orientación para los buenos hábitos de alimentación y el control de enfermedades es sobre lo siguiente:

- Información del plato del buen comer.
- Información sobre los diferentes grupos de alimentos.

- Orientación sobre el intercambio de alimentos sin el incremento de calorías.
- Orientación nutricional ante diferentes enfermedades (Hipertensión, Diabetes, etc.)

La Orientación Nutricional Virtual no sustituye una consulta nutricional y no es personalizado, siendo responsabilidad del beneficiario el seguimiento a las recomendaciones del Nutriólogo del servicio.

### 2.6.3 Orientación Médica Virtual

A solicitud del paciente, en caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica proporcionada por médicos generales.

Esta orientación médica es sobre lo siguiente:

- |  |  |
|--|--|
| • Reacciones adversas a fármacos.                    | • Consejo sobre adicciones.                                |
| • Efectos secundarios de medicamentos.               | • Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.    |
| • Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos. | • Valoración de la necesidad de consultas a especialistas. |
| • Puericultura y orientación materno-infantil.       | • Orientación en primeros auxilios.                        |

Todos los servicios solicitados por el usuario/paciente serán manejados en forma confidencial conforme la normativa aplicable y solo con fines de orientación médica, psicológica y/o nutricional.

Los medios para solicitar, reagendar o cancelar una Orientación Médica Virtual son los siguientes:

- Solicitar una consulta a través los medios digitales Si el paciente no la solicita por medio de la plataforma, el profesional de la salud no le podrá prestar los servicios de Orientación Médica Virtual.
- El horario de la cita virtual es de lunes a viernes de 9 a 21 horas y podrá realizarse al teléfono 55 5240 1743, donde se podrá agendar la videollamada con el experto indicado con base en su agenda y se enviará la liga de acceso al correo electrónico del paciente.
- Cancelar o re agendar su videollamada CON POR LO MENOS 24 horas DE ANTICIPACIÓN A LA CITA a través de los medios digitales.
- Cancelar o re agendar su videollamada CON POR LO MENOS 24 horas DE ANTICIPACIÓN A LA CITA al teléfono 55 5240 1743 donde se le enviará notificación de dicho cambio al paciente vía correo electrónico.

#### Exclusiones:

- En caso de no aceptar los Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad, no se podrá llevar a cabo el servicio de Orientación Médica Virtual.
- La videollamada no sustituye una consulta médica presencial o física, en especial si el profesional de la salud así lo indica.
- El servicio de videollamada es únicamente de orientación médica para el cuidado de su salud, sin generar ningún diagnóstico ni receta médica.
- No se recomienda el uso de servicios de Orientación Médica Virtual en caso de emergencia.
- El usuario es plenamente responsable del uso de los servicios relacionados con su cuenta sin importar quién lo haya utilizado.
- El único responsable frente al usuario (paciente) será precisamente el profesional de la salud que preste dicho servicio.
- El paciente se obliga a utilizar el servicio, única y exclusivamente para fines lícitos, no pudiendo utilizar el servicio para alguno de los fines no permitidos por las leyes aplicables.
- El paciente debe garantizar que todos los datos e información que proporcione son y serán válidos, exactos, precisos, verdaderos y fidedignos.
- Club de Asistencia no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema y servidores ni por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso o uso del servicio.

Todos los profesionales de salud que atienden las solicitudes de los usuarios ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de su profesión y utilizan la plataforma como medio informático y de comunicación con el usuario.

El único responsable para el caso de un evento de mal praxis médica, negligencia o cualquier acto u omisión imputable o atribuible, es el profesional de la salud que efectivamente preste los servicios de Orientación Médica Virtual.

### 2.7 Check up superior

#### 2.7.1 Análisis Clínicos

El titular tendrá derecho a solicitar 1 servicio de Check up (paquete de análisis clínicos) al año sin costo, el cual podrá ser transferible a sus beneficiarios (cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular), que consta de lo siguiente:

## Hombre

- Química sanguínea de 27 elementos.
- Electrocardiograma.
- Factor RH.
- Examen General de Orina (EGO).
- Antígeno prostático para mayores de 40 años.
- Biometría hemática.
- Hemoglobina glicosilada.

## Mujer

- Química sanguínea de 27 elementos.
- Electrocardiograma.
- Factor RH.
- Examen General de Orina (EGO).
- Papanicolaou o Ultrasonido mamario para menores de 40 años o Mastografía o Ultrasonido mamario para mayores de 40 años.
- Biometría hemática.
- Hemoglobina glicosilada.

## Menores de Edad

- Examen General de Orina (EGO).
- Factor RH.
- Biometría Hemática.

El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

El tiempo para confirmar una cita de Check up es de 24 a 48 hrs hábiles previas a la fecha de la cita agendada. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

No se agendarán citas en un horario específico, sin embargo, con base en las indicaciones de cada análisis clínico se le sugerirá al usuario llegar lo antes posible.

Club de Asistencia buscará la fecha más cercana a la preferencia del cliente.

Para efectuar el análisis clínico:

- Se deberá indicar el lugar donde el solicitante requiere el servicio, detallando estado y municipio.
- Se le brindarán las opciones de laboratorio más cercano dentro de la red de Check up, para realizarse el servicio.
- La orden de servicio tiene validez de 15 días, por lo que en caso de tener algún problema para acudir a la cita no es necesario comunicarte para reagendar podrás utilizar esta misma orden de servicio durante los siguientes 15 días. Posterior a esta fecha se tomará el servicio como otorgado eliminándose de tus servicios disponibles.
- La atención dependerá de la afluencia de la sucursal.
- El solicitante tendrá que mostrar en el laboratorio la orden de servicio y su identificación oficial.
- En caso de no contar con cobertura cercana a la tienda Suburbia, debido a que la localidad no cuenta con la infraestructura, es decir, que no exista un laboratorio que realice los 4 o ninguno de los servicios, aplicará un reembolso para el usuario por el monto total de sus estudios o los estudios faltantes.
- Si se concertó una cita y no puede acudir, el cliente deberá solicitar la cancelación con 24 horas hábiles de anticipación al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales. En caso de que el usuario no cancele con anticipación de 24 horas; el servicio ya no podrá ser re-programado y se contará como evento realizado.
- En caso de que el usuario no haya seguido las instrucciones proporcionadas previas a los análisis no podrá re agendar su Check up.
- Por confidencialidad de la información el único responsable de otorgar los resultados de Check up es el laboratorio que realizó los estudios con un tiempo máximo de 10 días. Dichos resultados serán entregados al cliente.
- Para estudio de ultrasonido mamario: Mujeres mayores de 40 años deberán presentarse con mastografía (reporte e imagen) con una vigencia no mayor a 12 meses, para complemento de la interpretación del estudio por parte del laboratorio.
- Para mastografía: Mujeres menores de 40 años deberán presentar orden médica que justifique la práctica del estudio.
- Se deberá presentar orden médica en caso de que el laboratorio lo requiera para el estudio de ultrasonido mamario.

## Exclusiones Check up:

- Si durante el servicio requiere aplicar algún medicamento o realizar algún estudio extra que implique un costo adicional, deberá ser tratado anticipadamente con el laboratorio y/o médico, ya que el cliente titular debe cubrir la totalidad de dichos gastos.
- Si por la localidad en donde se ubica el cliente los laboratorios no cuentan con la infraestructura para dar el servicio en un solo laboratorio, se le dará la opción al cliente de acudir a otro laboratorio a terminar de realizarse sus estudios, o bien de realizarle un reembolso de los servicios totales o faltantes según sea el caso.
- No se otorgará servicio a titulares o beneficiarios, que no estén activos en el programa PIF.

- Pacientes menores de edad deberán estar acompañados de padre, madre o tutor con identificación oficial en caso de que el laboratorio lo requiera.
- Los menores de edad deberán presentar una identificación con foto o bien impresión de CURP, en caso de que el laboratorio lo requiera.
- No se aplicarán reembolsos en caso de que el Titular no presente su orden de servicio impresa e identificación oficial física.
- No dará la asistencia a los clientes que se presenten bajo el estado patológico producido por la ingesta voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Todos los servicios estarán sujetos al buen uso de los mismos.
- Queda excluida la mastografía para pacientes que cuenten con implantes mamarios, ya que estos estudios requieren de insumos y técnicas diferentes al procedimiento normal.

## 2.7.2 Interpretación de resultados

- Este servicio se llevará a cabo mediante una videollamada, el titular deberá adjuntar los resultados de sus estudios clínicos en los medios digitales y agendar una videollamada con un médico general.
- Durante la videollamada el médico interpretará los resultados e indicará al paciente las recomendaciones pertinentes en caso necesario.
- No se expedirá ningún tipo de comprobante, constancia, carta, diagnóstico o ningún otro tipo de documento.

## 2.8 Ambulancia

En caso de enfermedad repentina, urgencia médica o accidente, se coordinará el envío de una ambulancia terrestre para traslado al centro hospitalario más cercano, sin costo adicional y dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año. Este servicio aplica para el titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Un familiar o persona de confianza deberá acompañar al cliente, para proporcionar datos complementarios. La ambulancia no incluye traslados de hospital a casa, de hospital a hospital ni servicios programados, estos servicios son con costo, a precio preferencial.

Si al arribar al centro hospitalario, el paciente no es ingresado debido a saturación, el servicio de ambulancia puede generar costos por tiempos de espera. Estos costos no están cubiertos por el servicio, por lo que el costo generado deberá ser pagado en su totalidad por el cliente o acompañante directamente al proveedor de la ambulancia, en efectivo.

## 3. HOGAR

Se consideran cubiertos los servicios que a continuación se mencionan:

- PLOMERO.**- Rotura de tubería, llaves u otras instalaciones fijas de agua que sean visibles y que se localicen en el interior de los límites del predio.
- ELECTRICISTA.**- Se reparará la falta de energía eléctrica en la vivienda del cliente, que sea resultado de fallas o averías en las instalaciones eléctricas de la misma.
- CERRAJERO.**- Pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que haga imposible el acceso a la vivienda.
- VIDRIERO.**- Rotura accidental súbita e imprevista de cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda.
- REPORTE DE FUGA DE GAS.**- En caso de fuga de gas, se realizará el reporte correspondiente a las autoridades, y de ser posible, a la compañía de gas.

El procedimiento para otorgar el servicio será de acuerdo a las siguientes condiciones.

- Club de Asistencia gestionará el envío con la mayor prontitud posible de un operario que realizará la reparación que se requiera para restablecer o reparar el bien dañado. El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales.

La concertación de citas y elaboración de presupuestos es sin costo, se realizarán de 08:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes y sábado de 08:00 a 13:00 horas.

- b) El traslado del técnico, importe de los materiales y el costo de mano de obra que se requieran para lo mencionado en el punto 3.1 será por cuenta de Club de Asistencia hasta por un límite de:

PLOMERO: \$700.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

ELECTRICISTA: \$700.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

CERRAJERO: \$700.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

VIDRIERO: \$700.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

- c) En caso de que el servicio exceda el límite establecido, se efectuará una cotización por el técnico bajo la supervisión de Club de Asistencia, quien informará al cliente la cantidad excedente y si el cliente acepta pagar en efectivo en ese momento la diferencia, se efectuará el servicio.
- d) Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y el estado de las instalaciones lo permitan.
- e) Los servicios a los que se refiere este contrato serán prestados por empresas o proveedores designados por la compañía, pero siempre en presencia del cliente, o personas expresamente autorizadas por él.

## **EXCLUSIONES DE HOGAR**

No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las siguientes prestaciones:

Hogar.

- Este servicio no se otorga para casas habitación de familiares y/o amigos.

Plomero.

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del predio.
- Daños por filtración o humedad aun cuando estos sean a consecuencia de la rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua.
- Aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, destape de tuberías o cañerías, reparaciones de tuberías de gas y en general cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.

Electricista.

- Elementos propios de iluminación como son lámparas, focos, bombillas, tubos fluorescentes, apagadores, enchufes, bombas eléctricas, etc.
- Los daños que sufren los aparatos electrodomésticos y en general aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

Cerrajero.

- Cerraduras de puertas internas, cajones, cajas fuertes y guardarropa de la casa habitación.

Vidriero.

- La reposición del vidrio o cristal no incluye el costo de reparar o sustituir marcos de puertas o ventanas exteriores ni vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble. Tampoco se contempla la instalación de vidrios de fabricación especial o blindados.

## **4. VIAL**

### **4.1 Grúa**

En caso de falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo, se enviará el servicio de grúa para su traslado hasta el taller más cercano o hasta por un máximo de 80 km dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año.

### **4.2 Auxilio vial**

Cuando el vehículo se encuentre en circulación (fuera de su domicilio) se proporcionará alguno de estos servicios, con un límite de 2 eventos al año de cada uno de estos 3 servicios:

- a. Suministro de gasolina se abastecerá el combustible suficiente para llegar a la gasolinera más cercana mínimo 7 litros en ciudad y hasta máximo 20 litros en carretera, sin costo para el usuario.

- b. Cambio de llanta (el vehículo debe contar con llanta de refacción, dados, llaves maestras o cualquier instrumento en particular que ese vehículo requiera para realizar el servicio).
- c. Paso de corriente.

#### **Exclusiones de Vial**

- Los servicios no aplican cuando el vehículo se encuentre en el domicilio del cliente, sólo cuando esté en circulación.
- Los servicios no son acumulables, son por evento.
- Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida.
- Los servicios no aplican para vehículos de recreación.
- En todo momento el titular o beneficiarios deberán de estar presentes y mostrar una identificación al proveedor.
- Las asistencias para vehículos con un peso superior a 3.5 toneladas o mayor o vehículos de menor peso cuando estos sean de transporte público de carga y de personas, tanto federal como particular (entre otros: taxis, vehículos de servicio por apps, colectivos, microbuses, autobuses, etc.); así como vehículos para uso recreativo, uso comercial, vehículos rentados, de empresas, utilitarios o rotulados.
- Los servicios son exclusivos para vehículos de uso particular. No aplican para clientes dueños de talleres mecánicos y establecimientos comerciales relacionados.
- Cuando el vehículo se encuentre en caminos de terracería.

#### Grúa:

- El servicio de grúa no aplica en caso de accidente automovilístico, sólo se otorga en caso de falla mecánica o avería.
- No están cubiertas ningún tipo de maniobras que impidan acceso a la unidad o equipo especial, en caso de requerirlas se le proporcionará una cotización y en caso de aceptar deberá ser cubierta por el cliente directamente al proveedor al momento del servicio.
- Deberás acompañar en el traslado del automóvil hasta el destino.

#### Gasolina:

- El servicio de suministro de gasolina únicamente aplicará cuando el tanque marque en la reserva.

### **5. SERVICIO FUNERARIO**

Conjunto de servicios destinados a dar soporte a los familiares en caso de fallecimiento del titular o beneficiarios, de acuerdo al programa PIF que el titular tenga contratado al momento del deceso.

Club de Asistencia a través de su proveedor J. García López, en lo sucesivo "el proveedor" coordinará todos los trámites administrativos para la obtención de los permisos para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos hacia otra entidad en territorio nacional, así como las gestiones para obtener el acta de defunción ante registro civil y los servicios funerarios a petición de los deudos.

La fecha y horario de activación deberá ser anterior a la fecha y horario del deceso, no aplica periodo de espera.

Los servicios funerarios que se den en CDMX y Edo. Mex. serán asignados a la agencia funeraria J. García López, en el resto del país el proveedor asignará el servicio a través de su red funeraria.

La asistencia al que se refiere este programa aplica para el titular y beneficiarios (cónyuge e hijos del titular entre 2 y 21 años), sin límite de eventos anuales y cubre lo siguiente:

- Asesoría y atención personalizada las 24 horas los 365 días del año.
- Primer traslado del lugar del deceso (domicilio, hospital, MP y/o SEMEFO) para ser trasladado a la agencia funeraria.
- Apoyo en trámites ante las dependencias gubernamentales para obtener los permisos para la cremación, inhumación o traslado de los restos humanos dependiendo del deseo de la familia y lo que autoricen las autoridades por las causas del deceso.
- Arreglo estético.
- Embalsamamiento.
- Facilidades para celebrar servicios religiosos.
- Ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en la región.
- Sala de velación estándar o equipo de velación en domicilio.
- Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.
- Uso del horno crematorio y urna básica o inhumación en una fosa propiedad de la familia.

• Video Homenaje aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex. que se realiza con fotos del ser querido. Los gastos funerarios que se cubren son:

#### **1. Asesoría y atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año.**

Se asignará un consultor para que vía telefónica asesore a los familiares o titular en todo lo relacionado al Servicio Funerario, para que una vez que la familia haya obtenido el certificado médico de defunción el consultor oriente en los pasos siguientes para la recuperación del ser querido y documentación necesaria para llevar a cabo el homenaje y se realicen los trámites para el destino final.

En caso de que los familiares o titular requieran la presencia de un gestor, por alguna situación extraordinaria se coordinará el envío de un profesional que los asista en el lugar del fallecimiento. Los costos de este servicio están incluidos dentro del servicio y forman parte de la cobertura del Servicio Funerario.

#### **2. Primer traslado del lugar del fallecimiento a la funeraria.**

En caso de fallecimiento se realizará el traslado del cuerpo del fallecido ya sea en domicilio, hospital, MP o SEMEFO, hasta el lugar del homenaje ya sea en domicilio o agencia funeraria, dentro de la ciudad en que ocurra el deceso.

#### **3. Trámites gubernamentales ante las dependencias de gobierno.**

En caso de requerirse el proveedor gestionará los trámites para obtener los permisos necesarios para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos según sean los deseos de la familia y así lo permitan las autoridades dependiendo las causas del deceso. Incluye 1 acta de defunción certificada.

#### **4. Arreglo estético: maquillar y vestir.**

Se coordinará el servicio del arreglo estético del cuerpo.

#### **5. Embalsamamiento.**

Se coordinará el embalsamamiento que es un proceso químico para favorecer el estado físico del ser querido.

#### **6. Facilidades para celebrar servicios religiosos.**

Se brindarán las facilidades para que la familia pueda llevar a su sacerdote o el proveedor les proporcione algún contacto de un sacerdote, para oficiar misa en caso de que la familia lo requiera en la sala de velación, el donativo que solicite el sacerdote deberá ser cubierto por la familia.

#### **7. Ataúd metálico o de madera.**

El proveedor realizará los trámites para la obtención de un ataúd metálico estándar o de madera tipo básico, disponible en la región.

#### **8. Sala estándar o equipo de velación a domicilio.**

Se coordinará por medio del proveedor el homenaje del usuario fallecido en su domicilio particular o en sala de velación estándar de acuerdo con la elección de los familiares.

#### **9. Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.**

Cuando el homenaje del usuario fallecido haya concluido se realizará el traslado del cuerpo, hasta el lugar del destino final para llevar a cabo el servicio de cremación o inhumación dentro de la ciudad en que ocurra el fallecimiento. Tendrá costo de traslado solo en caso de que el traslado sea de un municipio a municipio o de Estado a otro Estado.

#### **10. A elegir: Inhumación en fosa propiedad del familiar responsable del servicio; o cremación.**

Se coordinará el servicio de cremación del cuerpo del usuario fallecido, de acuerdo con la elección de los familiares y se proveerá la urna básica correspondiente para el depósito de las cenizas, de ser inhumación esta deberá realizarse en una fosa propiedad de la familia.

#### **11. Video Homenaje.**

Video que se realiza con fotos del ser querido. Los familiares deberán compartir a la casa funeraria las imágenes de su ser querido, para la elaboración del video. Aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex.

#### **Alcance del Servicio**

Este servicio cubre la coordinación de los 10 puntos antes mencionados a través de la red funeraria del proveedor

1. La primera solicitud del servicio debe ser a la línea de atención PIF al teléfono 55 5240 1743 y por los medios digitales, la cual estará disponible las 24 hrs los 365 días del año.

2. Los datos que se solicitaran son:

- a. RFC del fallecido.
- b. Nombre, apellido paterno y materno del titular.
- c. Nombre, apellido paterno y materno del fallecido.
- d. Acta de nacimiento del fallecido.
- e. Parentesco con el titular de la persona fallecida.
- f. Número celular (de contacto).
- g. Localidad del servicio.
- h. Correo electrónico.

3. Los servicios se proporcionan únicamente dentro del territorio nacional.

4. El servicio se otorgará a través de una red de Agencias Funerarias definida.

5. El servicio aplica por muerte natural y accidental, no se cubren casos de suicidio.

6. Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.

### **Exclusiones Generales**

Los siguientes servicios se pueden llevar a cabo siempre y cuando se realice el pago del excedente y deberá confirmar con la casa funeraria asignada que cuente con estos servicios, en caso de no ser así, no se podrá dar el servicio adicional. Todos estos servicios contarán con el 10% de descuento:

- Trámite de Certificado médico de defunción.
- Cambio de sala por una de mayor capacidad.
- Cambio de ataúd.
- Cambio de urna.
- Traslados foráneos en carroza de un estado a otro exceptuando traslados de CDMX a Edo. Mex. y viceversa, así como los servicios que se den en la zona metropolitana de Guadalajara y Monterrey.
- Repatriaciones.
- Lienzo de vida aplica solo en la CDMX.
- Servicios de cafetería, musicalización, carpas y sillas en caso de velación en domicilio.
- Arreglos florales.
- Diamantización de cenizas.
- Relicarios.
- Transporte de acompañamiento.

Estos servicios son enunciativos mas no limitativos, en caso de solicitar cualquier otro servicio no mencionado aquí, podrá tener un costo adicional, que tendrá que solicitar y pagar en la casa funeraria asignada.

No son objeto del servicio las prestaciones siguientes:

- No aplica para programas cancelados en el programa PIF, ni programas que se hayan activado posterior a la fecha y hora del deceso.
- Pago de derechos municipales y dádivas.
- Pago de liberaciones en fiscalía.
- Plañideras.
- Apertura y cierre de fosas o nichos.
- Esquelas periodísticas.
- Vestimenta para el arreglo estético.
- Rosarios o crucifijos.
- Daños y contingencias provocados intencionalmente en las instalaciones, equipo o mobiliario en general y los causados por mala fe.
- Los servicios que el familiar o titular hayan contratado por su cuenta, sin conocimiento y autorización del proveedor del servicio.
- Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.
- No se incluyen nichos, ni fosas.
- El familiar o titular podrá contratar servicios adicionales y los costos serán cubiertos por contratante y/o sus familiares y deberán ser pagados directamente al proveedor al término de los servicios.

- El Servicio Funerario no es facturable, ya que la erogación del gasto no es ejercida por el cliente que solicita el beneficio sino por el proveedor.
- Solo los servicios extras contratados pueden facturarse.

Cualquier servicio o producto adicional a lo incluido en esta asistencia y que tenga un costo adicional directamente con las casas funerarias, esté será cubierto por el titular contratante, su representante o sus familiares y de ninguna manera será cubierto por el Servicio Funerario.

## **6. ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA**

Se brindará asesoría jurídica telefónica en cualquier rama del derecho, las 24 horas de los 365 días del año, sin límite de eventos.

No incluye llenado de formatos.

## **7. PRIVILEGIOS PIF**

Programa de beneficios, exclusivos para clientes activos en Protección Integral Familiar, con grandes beneficios y atractivas promociones. El cliente podrá consultar las promociones vigentes en [www.suburbia.com.mx/pif](http://www.suburbia.com.mx/pif) y hacer uso de ellas de acuerdo a las condiciones publicadas.

### **Exclusiones de Privilegios PIF:**

1. Algunos beneficios tienen existencia limitada.
2. Los beneficios son de uso bimestral.
3. Los beneficios pueden cambiar trimestralmente.
4. El otorgamiento de beneficios está sujeto a cambios sin previo aviso.

## **EXCLUSIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

El cliente está de acuerdo en que las siguientes exclusiones se refieren a todos y cada uno de los servicios contenidos en estas condiciones generales.

No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las prestaciones siguientes:

- a. Los servicios no aplican para clientes no activos al programa.
- b. Los daños ocasionados posterior a un servicio que se compruebe que no es a causa de Club de Asistencia derivados de mala fe, dolo del cliente o acompañantes que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza, daños y contingencias provocados intencionalmente por el cliente.
- c. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas o cualquier fenómeno natural.
- d. Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- e. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- f. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- g. En caso de que Club de Asistencia notifique al cliente la falta de un proveedor a causa de fuerza mayor, el cliente podrá contratar el servicio con un tercero previo consentimiento de Club de Asistencia.
- h. La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica y tampoco la asistencia y gastos derivados de enfermedades mentales.
- i. Las lesiones o secuelas originadas, directa o indirectamente por actos realizados por el cliente con dolo o mala fe.
- j. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
- k. Cuando el cliente se encuentre en estado de ebriedad al momento de solicitar la asistencia.
- l. Los servicios no serán acumulables para un mismo evento.

m. Los servicios previamente descritos no aplicaran si el cliente hace uso de alguno de ellos fuera del proceso establecido, es decir, sin ser concertado a través de nuestros medios oficiales (por teléfono al 55 5240 1743 o por los medios digitales) independientemente de que sea una sesión de seguimiento Club de Asistencia no se hará responsable de la atención, resultados y/o afectación que conlleve dicho servicio.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE GARANTÍA EXTENDIDA O DE REEMPLAZO PARA EL PROGRAMA PIF

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA O DE REEMPLAZO QUE FORMA PARTE DEL PROGRAMA "PIF" (PROGRAMA INTEGRAL FAMILIAR) QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ASSURANT S.A. DE C.V., EN ADELANTE EL "PRESTADOR" Y POR LA OTRA LA PERSONA CUYO NOMBRE O RAZÓN SOCIAL Y FIRMA (DE ÉL O DE SU REPRESENTANTE LEGAL, ESTO ÚLTIMO EN EL CASO DE PERSONAS MORALES) QUE APARECEN AL CALCE DEL PRESENTE DOCUMENTO, EN ADELANTE EL "CLIENTE", DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

### DECLARACIONES

I.-Declara el Prestador, a través de su representante: a) Assurant S.A. de C.V., es una sociedad mercantil, debidamente constituida conforme a las leyes de la República Mexicana, según consta en la escritura pública número 23,177 de fecha 18 de enero de 2018 pasada ante la fe del Licenciado Antonio López Aguirre, Notario Público número 250 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de esa misma Ciudad bajo el folio mercantil electrónico N-2018018394 y se encuentra debidamente representada en este acto por el Sr. Felipe Sánchez Treviño, quien cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente contrato, las cuales a su vez constan en la escritura pública número 85,500 otorgada el 19 de febrero de 2019 ante la fe del Lic. Francisco Talavera Autrique, titular de la Notaría Pública No. 221 de la Ciudad de México las cuales no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna. b) Que se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el No. ASS180119A20. c) Que el presente Contrato no constituye un Contrato de seguro. El Prestador, es una sociedad mercantil mexicana que cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que respalda el cumplimiento de sus obligaciones bajo el mismo; y finalmente d) Que la prestación de los servicios que ampara el presente Contrato forma parte de los beneficios del Programa denominado Protección Integral Familiar, el cual es un programa de Beneficios, Promociones y Descuentos aplicables a los titulares de cualquiera de las Tarjetas de Crédito "Suburbia" (en lo sucesivo el "Programa PIF") y es independiente a la garantía original del Fabricante del(s) producto(s) considerado(s) como elegible(s) de dicho beneficio; por lo que, en caso de requerir los datos de identificación del Fabricante, el Cliente deberá acudir a lo señalado por la garantía original del Producto. Por lo tanto, el Prestador es una entidad que presta de manera independiente, respecto al Fabricante o vendedor del Producto, los servicios señalados en este documento y por lo tanto es el único obligado al cumplimiento de los términos y condiciones aquí señaladas.

II.-Declara el Cliente: a) Ser la persona física cuyo nombre y firma aparecen al calce del presente documento, mayor de edad, y con capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato, quien en este acto manifiesta y reconoce estar de acuerdo en que sus demás datos incluyendo de manera enunciativa más no limitativa la descripción del(s) Producto(s) elegible(s) de los servicios objeto de este Contrato como parte del Programa "PIF", así como la fecha de su compra le sean transferidos al Prestador; o en su caso, una persona moral debidamente representada en este acto por la persona cuyo nombre y firma aparecen al calce del presente documento, quien manifiesta y reconoce contar con facultades suficientes para celebrar este Contrato, las cuales declara no le han sido modificadas, limitadas ni restringidas en forma alguna y en este acto da su autorización para que le sean transferidos al Prestador los demás datos de su representada incluyendo de manera enunciativa más no limitativa la descripción del(s) Producto(s) elegible(s) de los servicios objeto de este Contrato como parte del Programa "PIF", así como la fecha de su compra. b) Que es su deseo adquirir del Prestador la prestación de servicios de Garantía Extendida o Reemplazo en la forma y términos establecidos en el presente Contrato como parte del Programa "PIF". III.- Declaran ambas Partes: Que reconocen como ciertas las declaraciones anteriores conviniendo en obligarse en los términos de las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### PRIMERA. - OBJETO.

A. ELEGIBILIDAD: 1.1 Serán elegibles de los servicios objeto del presente Contrato como parte del Programa "PIF" los artículos, que se conecten a la corriente eléctrica o utilicen baterías para su funcionamiento, que el Cliente compre en las tiendas Suburbia o bien a través del sitio [www.suburbia.com.mx](http://www.suburbia.com.mx) y cuyo precio sea cubierto exclusivamente con los medios de pago que se mencionan en el numeral 1.2 de la presente Cláusula y que se encuentren en los siguientes departamentos: a) Línea blanca; b) Equipos para empotrar; c) Video; d) Audio; e) Computación; f) Electrodomésticos; g) Cocina; h) Videojuegos; i) Belleza e imagen; j) Aparatos de ejercicio; k) Ferretería; l) Jardinería; m) Juguetes montables. Todos los artículos de los departamentos antes mencionados deberán contar con una garantía con el Fabricante de al menos 3 (tres) meses contados a partir de su fecha de compra. 1.2 El Cliente deberá tener la calidad de Tarjetahabiente Suburbia Titular o adicional ya sea por contar con una Tarjeta Suburbia y además deberá estar afiliado a través de cualquiera de sus tarjetas Suburbia al Programa "PIF"; asimismo, será requisito indispensable para poder gozar

de los servicios que ampara el presente Contrato, que el Cliente que realice la compra del(s) Producto(s) Elegible(s) pague, al menos el 60% (sesenta por ciento) su precio con una Tarjeta Suburbia o con cualquiera de sus adicionales; lo anterior, en el entendido de que el ejercicio de los derechos que deriven de este Contrato le competen única y exclusivamente al Cliente sin que los tarjetahabientes adicionales puedan ejercer ninguna acción legal en contra del Prestador.

**B. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE REPARACIÓN:** 1.3 Este Servicio aplicará únicamente para Productos Elegibles nuevos, cuyo precio de venta original sea igual o mayor de \$5,001.00 M.N. (Cinco Mil Un Pesos 00/100 Moneda Nacional) IVA incluido. 1.4 A través de este servicio, el Prestador se obliga a proporcionar al Cliente a través de un tercero mediante Centros de Servicio Autorizados, las refacciones nuevas, mano de obra y componentes necesarios (en adelante el "Servicio de Garantía Extendida") para el buen funcionamiento del (los) Producto(s) elegible(s) de los servicios objeto de este Contrato como parte del Programa "PIF", cumpliendo con la norma oficial mexicana respectiva. 1.5 El Servicio de Garantía Extendida se prestará exclusivamente en el caso de que el (los) Producto(s) elegible(s) deje(n) de funcionar como resultado de un defecto del Fabricante o por falla durante su uso normal, una vez terminada la garantía del Fabricante. 1.6 El Prestador no realizará ningún reembolso o desembolso por las refacciones, partes, mano de obra y/o componentes necesarios, a personas o compañías que no sean designadas u autorizadas previamente por él, para el cumplimiento del Servicio de Garantía Extendida. 1.7 Para todos los Productos Elegibles, el Servicio de Garantía Extendida aquí descrito, incluirá adicionalmente los siguientes beneficios: **a) Reemplazo en caso de reincidencia:** el Producto Elegible se reemplazará por uno nuevo de la misma marca y modelo, o bien por uno de características similares, si uno de sus componentes, pieza o refacción fue reparado en 3 (tres) ocasiones dentro de la vigencia establecida en la Cláusula Quinta numeral 5.1 del presente Contrato, y se vuelva a detectar en él esa misma falla y que ésta sea diagnosticada por el Centro de Servicio Autorizado del Prestador para determinar la reincidencia. **b) Limpieza Básica:** Única y exclusivamente para lavadoras, secadoras, refrigeradoras y aires acondicionados del departamento de Línea Blanca, en caso de ser necesario, en el primer reclamo reportado, se dará un servicio de limpieza básica e incluye lo siguiente: (i) Para lavadoras: lavado del tambor a través de un ciclo utilizando pastillas de disolvente y limpieza de la válvula de agua, (ii) Para secadoras: limpieza de los conductos de pelusa y boquillas, (iii) Para refrigeradores: limpieza de los armarios del compresor y limpieza de la válvula de agua, si lo considera necesario el técnico de servicio, y (iv) Para aires acondicionados: limpieza de los filtros del evaporador, tubería de drenaje y turbina de condensación. **c) Protección de baterías:** Única y exclusivamente para cámaras digitales, videocámaras, laptops, tabletas electrónicas, reproductores de música, bocinas portátiles y consolas de videojuego portátiles, el servicio de garantía extendida incluirá además un cambio de batería; este beneficio incluye 1 (un) reemplazo de la batería cuando el rendimiento de la misma sea inferior al 50% (cincuenta por ciento) de la capacidad original. **d) Uso Comercial:** Los servicios de garantía extendida descritos en la presente Cláusula también aplicarán a aquellos Productos destinados a un uso comercial, entendiéndose por ese término aquellos que se usen en negocios o comercios o bien aquellos que sean de uso común. Para este tipo de Productos, sólo se podrán hacer efectivos los servicios de garantía extendida estipulados en el presente Contrato hasta por un máximo de 2 (dos) eventos y siempre que se haga dentro de la vigencia establecida en la Cláusula Quinta numeral 5.1 del presente Contrato. **e) Protección para accesorios:** Única y exclusivamente los siguientes equipos accesorios de Productos Elegibles gozarán de los servicios de protección a los que alude la presente Cláusula: controles remotos, controles de videojuegos y cargadores que aparezcan contenidos en la misma caja original del (los) equipo(s) principal(es); el Cliente gozará en este supuesto del beneficio consistente en que se le reemplace directamente el accesorio por otro igual al original o genérico que cumpla las funciones del original en caso de que el equipo accesorio de que se trate deje de funcionar como resultado de un defecto del Fabricante o por falla durante su uso normal.

**C. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE REEMPLAZO:** 1.8 Este Servicio aplicará únicamente para Productos Elegibles nuevos, cuyo precio de venta original sea hasta de \$5,000.00 M.N. (Cinco Mil Pesos 00/100 Moneda Nacional) IVA incluido. 1.9 Este servicio consiste en que en caso de que el (los) Producto(s) Elegible(s) deje(n) de funcionar como resultado de un defecto del Fabricante o por falla durante su uso normal, el Prestador se obliga a proporcionar al Cliente a través de un tercero un reemplazo del Producto Elegible ya sea por uno nuevo de la misma marca y modelo o bien por uno de características similares.

Asimismo, el Cliente en este acto autoriza al Prestador para que éste pueda cumplir esa misma obligación, mediante la entrega al Cliente de un monedero electrónico emitido por Suburbia única y exclusivamente para que con el valor que tenga asignado dicho monedero el Cliente pueda adquirir en los Almacenes Suburbia un producto nuevo de la misma marca y modelo o bien uno de características similares al Producto Elegible dañado, sin que el valor del monedero pueda ser canjeado bajo ninguna circunstancia por efectivo.

1.10 El Cliente reconoce y acepta que el producto nuevo no será entregado al Cliente en tanto este último no haya entregado al Prestador el Producto Elegible dañado. Una vez efectuado el reemplazo, el Producto Elegible dañado pasará a ser propiedad del Prestador. 1.11 El Prestador no realizará ningún reembolso o desembolso por el reemplazo del Producto Elegible dañado a personas o compañías que no sean designadas o autorizadas previamente por él, para la prestación del Servicio de Reemplazo.

## SEGUNDA. - LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

**A. LÍMITE APPLICABLE AL SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA:** 2.1 Con excepción del supuesto al que alude la Cláusula Primera numeral 1.7 inciso a) del Presente Contrato, el Prestador se obliga a prestar el Servicio de Extensión de Garantía cuantas veces lo requiera el Cliente durante la vigencia del presente Contrato, por lo que no existirá un límite para la cantidad de reparaciones del Producto. 2.2

El Prestador se obliga a entregar el Producto Elegible reparado en un máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de que el Centro de Servicio Autorizado asignado reciba el Producto Elegible o, en su caso, un técnico especializado autorizado revise en el domicilio del Cliente la falla reportada. 2.3 En caso de que las piezas o refacciones del Producto Elegible no puedan ser reparadas a juicio del Prestador, deberán ser reemplazadas por otras de su mismo tipo y calidad similar. Las piezas de repuesto serán nuevas, salvo que el Cliente autorice expresamente que se utilicen otras, El Prestador no será responsable del Producto Elegible en caso de que éste no sea recolectado por el Cliente dentro de los 60 (sesenta) días naturales posteriores a la fecha en que el Prestador y/o el Centro de Servicio Autorizado, señalen al Cliente para la entrega del producto reparado, supuestos a los que alude la Cláusula Primera inciso C del presente Contrato, será equivalente a las características del Producto en el momento de su compra sin exceder el valor del producto del precio original del producto que haya pagado el cliente por el Producto Elegible.

**B. LÍMITE APPLICABLE AL SERVICIO DE REEMPLAZO:** 2.4 El límite máximo de responsabilidad aplicable al Prestador en caso de que se realice un reemplazo del Producto ya sea por uno nuevo de la misma marca y modelo o bien por uno de características similares en los sin que por eso deba entenderse el reembolso al Cliente de cantidad alguna por parte del Prestador. En el supuesto de que el Prestador haya cumplido esa obligación mediante la entrega al Cliente de monederos electrónicos, el valor de éstos en ningún caso y por ningún motivo podrá ser mayor al precio original de venta de los Productos Elegibles. Una vez realizado el reemplazo o con la entrega al Cliente del monedero electrónico, el presente Contrato se dará por terminado automáticamente y sin necesidad de declaración expresa. No obstante, lo anterior, el Cliente, si así lo desea, podrá adquirir un nuevo Contrato de Prestación de Servicios de Garantía Extendida o de Reemplazo para cubrir el Producto Elegible reemplazado, mismo Contrato que se regirá conforme a sus propios términos y condiciones. Las Partes acuerdan que los derechos y obligaciones establecidos en virtud del presente Contrato sólo son aplicables para el Producto Elegible de los servicios descritos en él como parte del Programa "PIF".

### TERCERA. – COMPONENTES, EVENTOS Y SERVICIOS NO CUBIERTOS.

3.1 El presente Contrato no cubrirá los siguientes componentes y/o servicios: a) Desmonte e instalación de equipos, Limpieza, ajustes y mantenimiento preventivo, equipos que no se conecten a la corriente o que utilicen batería para su funcionamiento; b) Accesorios al equipo original a excepción de los especificados en la Cláusula Primera numeral 1.7 inciso e) del presente Contrato, en el caso de estufas y hornos, éste Contrato no cubre servicios para charolas, parrillas, tazones, depósitos, perillas, capelos estrellados o desprendidos, jaladoras o perillas desprendidas, tapas de quemadores deformados, vidrios estrellados, la base y/o soportes de empotre entre otros; c) Consumibles como: Cartuchos y/o tanques de tinta, baterías, lámparas, lentes de cámaras, videocámaras y proyectores, correas o cintas, filtros, focos, llantas, protecciones y/o envolturas de fábrica y los componentes diseñados para ser reemplazados periódicamente por el Cliente durante la vida del Producto; d) Software como: Sistema Operativo, antivirus, paquetería, actualizaciones y configuraciones adicionales para el funcionamiento del equipo o bien para el funcionamiento del equipo con otros accesorios y/o equipos; e) Los componentes de apariencia o estructurales; tales como la envoltura, carcasa, la caja o el marco o sus partes decorativas, displays estrellados, pantallas rotas y/o estrelladas, esmaltes, pinturas, niquelados, cromados, linner agrietado y/o piezas y componentes estéticas u otro tipo de piezas que no afecten al funcionamiento interno del aparato como: top cover, bottom case, bezel, bisagras, entre otros; f) Los daños por la exposición a condiciones climáticas o ambientales o mal uso como: corrosión u oxidación, ya sean causados por el normal uso o desgaste del aparato o acelerados por circunstancias ambientales o climáticas no propicias, arena, ceniza, polvo, humedad o salinidad, exposición a altas temperaturas, daños causados por la intemperie, goteo de baterías, robo, golpes, el abuso o uso inadecuado del Producto de acuerdo a las especificaciones y/o manual del fabricante o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada a otro equipo; g) Componentes no cubiertos por la garantía del fabricante y/o los componentes que aún se encuentren cubiertos por la garantía del fabricante, como: Compresores, motores etc.; h) Los daños, incluyendo los indirectos o la pérdida de ganancias o cualquiera de ese tipo que pudiera ocasionarse debido a demoras en la entrega del Servicio de Garantía Extendida o Servicio de Reemplazo bajo este Contrato. El Prestador no será responsable por la pérdida de datos o restauraciones de programas. 3.2 El presente Contrato no cubre los programas de aplicación, así como el software de operación o cualquier otro software por lo que el Prestador no será responsable por la pérdida de datos o restauraciones de programas. 3.3 El presente Contrato, no cubrirá partes adicionales, **conos de bocinas, cables, cables de corriente, los consumibles tales como los cartuchos, baterías, a excepción de los especificados en la Cláusula Primera numeral 1.7 inciso c) del presente Contrato, evidencia de residuos líquidos, sólidos o humedad, influencia de productos químicos, el abuso o uso inadecuado del Producto o de su fuente eléctrica y/o su conexión inadecuada a otro equipo, cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo al manual de usuario proporcionado por el fabricante, cuando el producto haya sido abierto, modificado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante, las pantallas LCD rotas o rajadas, así como el fósforo quemado.** 3.4 Los artículos que se vendan como accesorios tales como cargadores de baterías, periféricos, conectores, adaptadores, routers, intensificadores, antenas, carátulas y demás componentes, así como los bancos de batería, no-breaks y reguladores con todos sus accesorios y componentes, daños causados por infestaciones, plagas, flora y/o fauna de cualquier tipo que se haya introducido al Producto. 3.5 Los juguetes, a excepción de vehículos montables. **3.6 Los drones, barredoras eléctricas, impresoras 3D, patines eléctricos, instrumentos musicales, motos, smartwatch, artículos de nueva tecnología y artículos clasificados en el departamento de Zona Geek.** 3.7 Artículos adquiridos en Suburbia y Market Place o catálogo extendido 3.8 El Prestador se reserva el derecho de invalidar el Servicio de Garantía Extendida o el Servicio de Reemplazo en los supuestos y por las causas que se establecen a continuación: a) Los daños causados por mal uso y descuido que afecten el funcionamiento del equipo como: golpes, oxidación, deformación de partes, derrame de líquidos, fallas derivadas de la falta de mantenimiento, daños causados por una mala instalación eléctrica, daños causados por una mala

instalación, modificación y/o intervención de terceros, daños causados por un mal manejo y/o uso rudo del equipo; b) Los daños por pérdida o accidente tales como: fuego, vandalismo, agua, terremotos, inundaciones; c) Los daños derivados de un mal embalaje o empaquetamiento; d) La violación de los sellos de garantía una vez intervenido el equipo por uno de los Centros de Servicio Autorizados por la Garantía Extendida. 3.9 Artículos vendidos en combo o paquete, a excepción de paquete de lavadora con secadora en la sección de Línea Blanca, en cuyo caso se cubrirán ambos artículos por reparaciones, y, en caso de reemplazo, se cambiará el artículo dañado, o se entregará un monedero electrónico por el monto del ticket impreso en relación con el presente Contrato retirándole al cliente ambos productos del combo y única y exclusivamente el Cliente con el valor asignado al monedero electrónico podrá adquirir un producto nuevo de la misma marca y modelo o bien uno de características similares al Producto dañado, sin que el valor del monedero pueda ser canjeado por efectivo. 3.10 Artículos incluidos como obsequio o regalo en la compra de un artículo elegible.

#### **CUARTA. - LUGAR Y HORARIO DONDE SE SOLICITARÁ Y PRESTARÁ EL SERVICIO.**

4.1 En caso de que el Cliente necesite los Servicios objeto del presente Contrato, deberá llamar al Prestador mediante el número 55 5322 1957 en la Ciudad de México y en toda la República. El Prestador le indicará al Cliente el nombre, dirección y teléfono del Centro de Servicio Autorizado al que debe acudir para que se realice el diagnóstico del Producto. 4.2 En el caso de Productos que por su tamaño sean de difícil manejo, el Prestador enviará a un técnico especializado autorizado al domicilio del Cliente, para realizar un diagnóstico y determinar si el Producto debe ser transportado al Centro de Servicio Autorizado o, en su caso, llevar a cabo la reparación del Producto. Cuando algún Producto que por su tamaño sea de difícil manejo tenga que ser llevado a un Centro de Servicio Autorizado, los gastos de transportación correrán por cuenta del Prestador mediante la entrega de una guía de mensajería porte prepago que el Cliente utilizará para llevar a cabo el traslado del Producto. 4.3 La petición del Servicio de Garantía Extendida o de Reemplazo que haga el Cliente, deberá ser atendida dentro de un plazo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles en caso de que dichos servicios se tengan que prestar a una distancia no mayor a 30 (treinta) kilómetros del lugar o establecimiento en el que se realizó la compra del Producto Elegible; y en el caso de que se supere esa distancia, los servicios deberán ser prestados en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día en que fue solicitado el Servicio. 4.4 El horario de atención telefónica será de lunes a viernes de las 9:00 a.m. a 9:00 p.m.; y sábados y domingos de 11:00 a.m. a 9:00 p.m. hora de la Ciudad de México, con excepción de aquellas fechas que por Ley sean consideradas días festivos y/o inhábiles. El Prestador hará todos los esfuerzos razonables para prestar los servicios objeto de este Contrato en el horario anteriormente descrito, sin embargo, no será responsable por demoras ocasionadas por causas de fuerza mayor, caso fortuito, accidentes, motines, manifestaciones, guerra u otras que salgan de su control. 4.5 El Cliente podrá dirigir todas sus consultas sobre asesoría de su Contrato, centros de servicio autorizados, cobertura de su equipo, piezas y componentes al domicilio del Prestador señalado en la Cláusula Onceava numeral 11.2 del presente Contrato.

#### **QUINTA. - VIGENCIA.**

**A. VIGENCIA APLICABLE AL SERVICIO DE GARANTÍA EXTENDIDA:** 5.1 Si se trata del Servicio de Garantía Extendida, el presente Contrato estará sujeto a una vigencia de 1 (un) año; ese plazo empezará a correr a partir de que expire la garantía del Fabricante; por lo que si el Producto tiene un problema durante la vigencia de la misma, el Cliente deberá contactar directamente al Fabricante o, en su caso, con el distribuidor autorizado de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la garantía original del Producto. 5.2 Sin embargo si el Producto sufriera daño por una variación de voltaje durante la garantía del Fabricante, el Cliente deberá reportar la falla al Prestador al teléfono señalado en la Cláusula Cuarta numeral 4.1 del presente Contrato una vez que el Cliente tenga el documento de invalidación por el fabricante. 5.3 Si la falla fue ocasionada por variación de voltaje, el Producto se reparará en los términos de la Cláusula Primera inciso B del presente Contrato. 5.4 Si alguno de los Centros de Servicio se encuentra realizando el Servicio de Garantía Extendida al Producto al momento de que expire la vigencia del presente Contrato, está vencerá sólo hasta que dicho Servicio haya sido completado.

**B. VIGENCIA APLICABLE AL SERVICIO DE REEMPLAZO:** 5.5 Si se trata del Servicio de Reemplazo el presente Contrato estará vigente durante un periodo de 1 (un) año, mismo que empezará a correr a partir de que expire la garantía del Fabricante; por lo que, si el producto tiene un problema durante la vigencia de la misma, el Cliente deberá contactar directamente al Fabricante, en su caso, con el distribuidor autorizado de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la garantía original del Producto. 5.6 Sin embargo, si el Producto sufriera daño por una variación de voltaje durante la garantía del Fabricante, el Cliente deberá reportar la falla al Prestador a los teléfonos señalados en la Cláusula Cuarta numeral 4.1 del presente Contrato. 5.7 Si la falla fue ocasionada por variación de voltaje, el Producto se reemplazará en los términos de la Cláusula Primera inciso C del presente Contrato. 5.8 Si el Prestador se encuentra prestando el Servicio de Reemplazo a un Cliente, al momento de que expire la vigencia del presente Contrato, ésta vencerá sólo hasta que dicho Servicio de Reemplazo haya sido completado.

## SEXTA. - CESIÓN.

6.1 Los derechos que otorga el presente Contrato sólo aplicarán para el Producto Elegible y no podrán ser transferidos en ninguna circunstancia a otro producto. 6.2 Durante la vigencia del presente Contrato los derechos y obligaciones que deriven de él podrán ser transferidos o cedidos a otra persona sin necesidad de aprobación por parte del Prestador y el nuevo titular o cesionario podrá hacer uso de los servicios amparados en este Contrato durante su vigencia y exclusivamente en relación con el Producto.

## SÉPTIMA. - AVISO DE PRIVACIDAD.

7.1. "Aviso Corto de Privacidad. Assurant S.A. de C.V. con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 2453, piso 3, Interior 301, Colonia Tizapán, Código Postal 01090, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, informa a Usted, como Cliente, que los datos personales que obtiene mediante el presente Contrato se utilizarán con el propósito de brindarle los servicios de garantía extendida y reemplazo, incluyendo su transferencia a terceras partes únicamente para cumplir con dichos servicios, así como para la publicidad y promoción de nuestros servicios relacionados con garantías extendidas. Puede revisar nuestro Aviso de Privacidad Integral en [www.assurant.mx/páginas-legales/política-de-privacidad](http://www.assurant.mx/páginas-legales/política-de-privacidad). El Prestador es el único responsable de la protección de sus datos personales obtenidos mediante el presente Contrato.

## OCTAVA. - TERMINACIÓN:

En el supuesto de que por cualquier situación se cancele la participación del Cliente en el Programa PIF, esa situación traerá como consecuencia que en automático a partir de ese momento cesen los efectos de la Garantía Extendida y el presente Certificado se dé por terminado, dejando sólo a salvo los derechos del Cliente en relación con las solicitudes de reparación o de reemplazo de productos elegibles que se encuentren en trámite a esa fecha por eventos ocurridos con anterioridad a dicha cancelación.

## NOVENA. - RESCISIÓN:

9.1 El presente Contrato se rescindirá automáticamente, en caso de que cualquiera de las partes incumpla con cualquiera de las obligaciones a su cargo.

## DÉCIMA. - CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:

10.1 El Prestador no será responsable por cualquier retraso o incumplimiento del presente Contrato que resulte, directa o indirectamente, de caso fortuito o fuerza mayor, en la inteligencia de que, una vez superados estos eventos, se reanudará la prestación de los Servicios de Garantía Extendida o Servicio de Reemplazo objeto del presente Contrato.

## DECIMO PRIMERA. - NOTIFICACIONES:

11.1 Todas las notificaciones y avisos entre las partes deberán realizarse por escrito y ser entregadas: i) personalmente con acuse de recibo o ii) mediante correo certificado con acuse de recibo en los domicilios de las partes que aquí se mencionan, a menos que alguna de las partes haya notificado a la otra parte su cambio de domicilio. 11.2. El Prestador señala como su domicilio: Avenida Insurgentes Sur número 2453, piso 3, Interior 301, Colonia Tizapán, Código Postal 01090, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México; correo electrónico: [twgcat@assurant.com](mailto:twgcat@assurant.com). El Cliente señala como su domicilio y correo electrónico, los datos proporcionados al momento de contratar los Servicios objeto del presente Contrato.

## DÉCIMA SEGUNDA. - LEYES Y JURISDICCIÓN APLICABLE:

12.1 En caso de que surgiera alguna controversia sobre la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten a las leyes y jurisdicción de los tribunales componentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. 12.2 Los derechos y obligaciones del Cliente están sujetos a las Cláusulas del presente Contrato y amparados en los términos señalados por la Ley Federal de Protección al Consumidor. Leído el presente Contrato y enteradas las Partes de su contenido y alcance legal lo firman de conformidad en la ciudad y en la fecha señalada en el anverso del presente documento.

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de la prestación garantizada por este programa de asistencia, el Titular o sus beneficiarios, solicitarán a la compañía la clase de servicio que precise, e indicará sus datos identificativos, el número de tarjeta, así como la dirección donde se encuentra, al teléfono 55 5240 1743.

Los asegurados y sus beneficiarios quedarán protegidos, por lo que se refiere a los servicios de que se trata, por la Autoridad Competente, en los términos de la Ley de la materia.

