

## **Términos y Condiciones de Asistencia para Financiera Contigo Programa CONTIGO**

**A continuación se describen, las coberturas de los siguientes programas:**

- **Contigo Individual.**
- **Contigo grupales.**
- **Colaboradores y Plus.**
- **Mercado abierto.**

### **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.**

En caso de enfermedad o emergencia médica, el usuario podrá tener contacto inmediato, mediante una llamada telefónica con médicos generales, de manera personalizada por teléfono, quienes ayudarán a tomar las medidas necesarias para estabilizar al usuario y ayudarlo con su malestar. EL PROVEEDOR se compromete, a que el personal que atenderá esta asistencia, serán únicamente médicos titulados con cédula profesional, con experiencia en atención médica de primer contacto, normas éticas en medicina y con experiencia en identificación de situaciones que requieren otro nivel de atención.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio, No cubre ningún gasto médico generado.

Límite de Cobertura: Sin límite de eventos y sin costo.

### **EGO + QUÍMICA SANGUÍNEA DE 27 o 24 ELEMENTOS**

Descripción: A petición de un médico y presentando la solicitud de este, el usuario puede requerir una cita para realizarse una Química Sanguínea de 27 o 27 elementos, dependiendo el plan contratado, así como un Examen General de Orina con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado, en caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$500 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del estudio (factura del laboratorio, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso EL PROVEEDOR dentro de los siguientes siete días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

## **ANTÍGENO PROSTÁTICO**

Descripción: A petición de un médico y presentando la solicitud del mismo el usuario puede requerir una cita para realizarse un análisis de Antígeno Prostático con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado, en caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$400 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del estudio (factura del laboratorio, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso dentro de los siguientes siete días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

## **MASTOGRAFÍA**

Descripción: A petición de un médico y presentando la solicitud del mismo el usuario puede requerir una cita para realizarse una Mastografía con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado, en caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$500 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del estudio (factura del laboratorio, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso compensación dentro de los siguientes siete días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

## **COLPOSCOPIA**

Descripción: A petición de un médico y presentando la solicitud del mismo el usuario puede requerir una cita para realizarse una Colposcopia con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado,, En caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del

servicio hasta por un monto máximo de \$500 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación a la liga de reembolso/compensación dentro de los siguientes siete días hábiles de reportado a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 10 días hábiles el pago al usuario final.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

## **PERFIL HORMONAL FEMENINO O MASCULINO**

Descripción: A petición de un médico y presentando la solicitud del mismo el usuario puede requerir una cita para realizarse un estudio de Perfil Hormonal Femenino o Masculino con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado, en caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$400 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del estudio (factura del laboratorio, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso dentro de los siguientes siete

días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

### **Limitaciones:**

#### **Contigo Individual:**

Cobertura para: Titular y cónyuge.

Límite de cobertura: 1 evento amparado por vigencia del crédito.

Límite de edad: Sin límite de edad.

Usabilidad máxima: 1.2000%

#### **Mercado abierto.**

Cobertura para: Titular y cónyuge.

Límite de cobertura: 1 evento amparado por vigencia del crédito.

Límite de edad: Sin límite de edad.

Usabilidad máxima: 2.2000%

## **Grupales.**

Cobertura para: Titular y cónyuge.

Límite de coberturas: 1 evento amparado por la vigencia del crédito. Un Laboratorio a elegir. (Si el Titular es hombre podrá cederlo a su cónyuge, pero si la Titular es mujer solo ella podrá hacerlo válido)

Límite de edad: Sin límite de edad.

Usabilidad máxima: 0.9325%

## **Colaboradores y plus.**

Cobertura para: Titular y cónyuge.

Eventos al año: 1 evento amparado por vigencia del crédito.

Límite de edad: Sin límite de edad.

Usabilidad máxima: 2.2000%

## **Programa CONMIGO**

**A continuación se describen, las coberturas de los siguientes programas:**

- **Conmigo cliente finales.**
- **Conmigo Distribuidoras.**

## **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.**

En caso de enfermedad o emergencia médica, el usuario podrá tener contacto inmediato, mediante una llamada telefónica con médicos generales, de manera personalizada por teléfono, quienes ayudarán a tomar las medidas necesarias para estabilizar al usuario y ayudarlo con su malestar. EL PROVEEDOR se compromete, a que el personal que atenderá esta asistencia, serán únicamente médicos titulados con cédula profesional, con experiencia en atención médica de primer contacto, normas éticas en medicina y con experiencia en identificación de situaciones que requieren otro nivel de atención.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

No cubre ningún gasto médico generado.

**Límite de cobertura:** Sin límite de eventos y sin costo.

## **EGO + QUÍMICA SANGUÍNEA DE 27 o 24 ELEMENTOS**

Descripción: A petición de un médico y presentando la solicitud del mismo el usuario puede requerir una cita para realizarse una Química Sanguínea de 27 o 27 elementos, dependiendo el plan contratado, así como un Examen General de Orina con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio

brindado, en caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$500 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del estudio (factura del laboratorio, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso dentro de los siguientes siete días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

Límite de cobertura: Sin costo para el usuario, con el proveedor designado por EL PROVEEDOR.

## **ANTÍGENO PROSTÁTICO**

A petición de un médico y presentando la solicitud de este el usuario puede requerir una cita para realizarse un análisis de Antígeno Prostático con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por

tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado, en caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$400 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del estudio (factura del laboratorio, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso dentro de los siguientes siete días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

## **MASTOGRAFÍA**

A petición de un médico y presentando la solicitud del mismo el usuario puede requerir una cita para realizarse una Mastografía con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado, en caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$500 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del

estudio (factura del laboratorio, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso dentro de los siguientes siete días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

## **COLPOSCOPIA**

A petición de un médico y presentando la solicitud del mismo el usuario puede requerir una cita para realizarse una Colposcopia con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado,, En caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del servicio hasta por un monto máximo de \$500 MXN siempre y cuando el

usuario haga el envío de la documentación a la liga de reembolso dentro de los siguientes siete días hábiles de reportado a EL PROVEEDOR.

El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 10 días hábiles el pago al usuario final.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

## **PERFIL HORMONAL FEMENINO O MASCULINO**

A petición de un médico y presentando la solicitud del mismo el usuario puede requerir una cita para realizarse un estudio de Perfil Hormonal Femenino o Masculino con el laboratorio dentro de la red de proveedores de EL PROVEEDOR, EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para realizar el servicio.

EL PROVEEDOR realizará el envío del documento al usuario para que pueda acudir al laboratorio, dicho documento cuenta con una vigencia de 20 días naturales a partir de la fecha de envío, no se hará emisión de un segundo documento ya que la solicitud de estos estudios es por tema de salud, por lo cual en caso de no acudir se tomará como servicio brindado, en caso de que no se cuente con proveedor en la localidad solicitada por el usuario final, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$400 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del estudio (factura del laboratorio, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso dentro de los siguientes siete días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

## **Límite de cobertura:**

- **Distribuidoras:**
- **Clientes finales:**

Cobertura para: Titular y cónyuge.

Límite de cobertura: 1 evento amparado por vigencia del crédito.

Usabilidad máxima: 2.2000%

**\*Las siguientes coberturas de Asistencia, solo son aplicables para el programa Distribuidoras\*:**

## **ENVÍO DE MEDICAMENTOS**

Envío de medicamentos por consulta a domicilio o reembolso de medicamentos por consulta a domicilio - Dos eventos al año hasta \$500.00 por evento (Incluye COVID)

A solicitud del usuario, EL PROVEEDOR realizará el envío de los medicamentos recetados por un médico al domicilio del usuario hasta el límite de cobertura contratado. Para que este beneficio sea procedente, el usuario deberá presentar la receta médica expedida y firmada por el médico de la red de EL PROVEEDOR. En el caso de que el costo del medicamento exceda el límite de la cobertura le será notificado al usuario para notificar que el usuario cubrirá el excedente. El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

EL PROVEEDOR, no es responsable del resultado del tratamiento médico, que realice el personal médico, siendo el proveedor de servicio responsable directo en caso de cualquier queja, reclamación o demanda, siendo que el servicio que presta EL PROVEEDOR es únicamente de coordinación y gestión de envío de los proveedores, por lo que EL PROVEEDOR, coadyuvará en todo momento al usuario para la solución ante el proveedor médico.

En caso de reembolso, EL PROVEEDOR realizará la restitución del gasto erogado con un monto máximo de \$500 MXN siempre y cuando el usuario haga el envío de la documentación que acredite la realización del estudio (factura de compra de medicamento, identificación oficial INE y cuenta bancaria a nombre del usuario) a la liga de reembolso dentro de los siguientes siete días naturales del reporte a EL PROVEEDOR. El tiempo de restitución del servicio, una vez que EL PROVEEDOR haya confirmado que la documentación está completa y correcta, se realizará en un máximo de 5 días naturales el pago al usuario final.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

**Límite de cobertura:** 2 eventos por AÑO \* hasta \$500 por evento Incluye COVID-

Usabilidad máxima: 0.4%

## **AMBULANCIA POR EMERGENCIA**

En caso de enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida del usuario, por lo que se requiera el servicio de traslado médico, EL PROVEEDOR enviará una ambulancia terrestre para su traslado hasta el centro hospitalario más cercano de la ciudad donde se encuentre. Aplica el traslado por emergencia para pacientes con sospecha de COVID-19. Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por EL PROVEEDOR para hacer válido el beneficio.

## **Límite de cobertura**

1 evento AL AÑO \*Incluye COVID-19. Hasta \$2,500 MXN por evento.

## **MÉDICO A DOMICILIO**

En caso de que el usuario por una emergencia no le sea posible desplazarse con un médico, previa evaluación de un médico en cabina se coordinará la visita de un médico general quien acudirá al domicilio del usuario a efecto de realizar la consulta médica aplica en caso de sospecha o confirmado por COVID - 19. En caso de que el usuario presente síntomas o con el padecimiento confirmado por un laboratorio o médico certificado por las autoridades competentes, de Viruela del Mono o cualquier otro padecimiento de pandemia, no se prestará el servicio sin responsabilidad para EL PROVEEDOR. Se aplicarán las medidas expedidas por las Autoridades Sanitarias competentes.

EL PROVEEDOR, no es responsable del resultado de la consulta, tratamiento médico o diagnóstico, que realice el personal médico, siendo el proveedor de servicio responsable directo en caso de cualquier queja, reclamación o demanda, resultando que el servicio que presta EL PROVEEDOR es únicamente de coordinación y gestión de envío de los proveedores.

EL PROVEEDOR, coadyuvará en todo momento al usuario para la solución ante el proveedor médico.

**Límite de cobertura:** 2 eventos AL AÑO \*Incluye COVID-19

## **LIMPIEZA DENTAL**

A solicitud del usuario EL PROVEEDOR evaluará y determinará el proveedor más indicado para una limpieza dental sencilla, no aplicando limpieza ultrasónica o de sarro profunda.

Este servicio no cubre ningún gasto generado derivado de la consulta diagnóstica.

Para la solicitud del servicio, el usuario debe de comunicarse al número asignado para la campaña y se proporcionará la asignación del proveedor en donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

Descriptiva:

- Consulta diagnostica
- Limpieza dental
- Costos preferenciales
- Expediente electrónico

**Límite de cobertura:** 1 evento sin costo para el titular.

Usabilidad máxima: 0.2000%.

## EXCLUSIONES GENERALES

1. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de eventos criminales realizados por usuario.
2. Enfermedades o afecciones crónicas o preexistentes, congénitas o recurrentes (conocidas o no por el usuario), padecidas con anterioridad y/o padecimientos originados de una enfermedad o afección preexistente, cualquier tipo de cáncer.
3. Tratamiento, de enfermedades o estado patológicos producidos intencionalmente ingestión o administración de tóxicos (drogas),

narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo, tabaquismo.

4. Enfermedades, lesiones, afecciones o consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o atención dada por personas o profesionales no pertenecientes al Equipo Médico o Farmacéutico de la Compañía (Servicios de Asistencia Empresarial).

5. Eventos consecuentes de actos de guerra, secuestro, huelga o actos de terrorismo, servicio militar, manifestaciones, rebelión e insurrección u otra alteración grave del orden público.

6. Los causados por mala fe del usuario.

7. La asistencia y gastos por enfermedad o estado patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica y tampoco la asistencia y gasto derivados de enfermedades mentales.

8. El usuario en estado de ebriedad (embriagado).

9. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.

10. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, psicoterapia.

11. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas del usuario, directa o indirectamente.

12. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis o similares, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo, pero no limitados a: prótesis dentales, lentes, audífonos, anteojos, artículos de ortopedia, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, y cualquier otro equipo o aparato para cualquier tipo de tratamiento.

13. Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además, quedan expresamente excluidos los eventos consecuentes a la práctica de deportes peligrosos de forma profesional o amateur como son: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, buceo, vuelo en cualquier aparato o nave que no sea de línea comercial, excursionismo, paracaidismo, bungee jumping, Kitesurf, alpinismo, ski, skate, snowboard, parapente, gotcha, ciclismo de montaña, patinaje de ruedas, patinaje en ski y en general todo deporte de invierno.

14. Todo tipo de enfermedad mental, disturbios y tratamientos emocionales psicológicos de cualquier naturaleza.

15. Tratamientos de alcoholismo o tabaquismo.

16. Consecuencia de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, epidemias, cualquier otro fenómeno con carácter que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional o catástrofe.

17. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos sin licencia de conducir, sin casco.

18. Lesiones por participar en apuestas o peleas.

19. Cirugía plástica y tratamientos rejuvenecedores o estéticos.

20. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.

21. Riesgos Profesionales o de actividades laborales.

22. Para ser válidas las coberturas, el servicio deberá haber sido reportado de manera oportuna vía telefónica a EL PROVEEDOR | Servicios de Asistencia Empresarial en el período de vigencia de los

Servicios.

23. Para hacer uso del servicio por parte del usuario, el usuario deberá de realizar la solicitud correspondiente a EL PROVEEDOR | Servicios de Asistencia Empresarial, quien gestionará y coordinará la totalidad del Servicio.

24. Todos los gastos que se generen a partir de una referencia a la red de servicios médicos, serán cubiertos por el Usuario.

25. En casos de caso fortuito o fuerza mayor y en que la prestación del servicio puede verse afectada, EL PROVEEDOR | Servicios de Asistencia Empresarial hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles. Se considera como caso fortuito o fuerza mayor, todo evento inesperado, imprevisto, ajeno y fuera del alcance del control y voluntad de las partes de manera enunciativa: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, terremotos, huracanes, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, pandemias, decretos o pronunciamientos de Autoridades Locales, Estatales o Federales en materia de salud, caso fortuito de manera enunciativa más no limitativa: inundaciones, huracanes, terremotos, ciclones, cualquier evento hidrológico fuera del alcance humano.

26. En caso de prestarse la asistencia sin haberse declarado la enfermedad pandémica por COVID-19, y en el momento de la prestación resulta positivo a dicha enfermedad, los sobre costos, serán a cargo del usuario, quien deberá pagar directamente al proveedor.

27. La disponibilidad de los servicios de asistencia estará sujeta a la infraestructura y zona geográfica en la que se presten. En \*Zona Roja, pudieran verse afectados por causas ajenas a EL PROVEEDOR Servicios de Asistencia Empresarial. \*Se entiende por Zona Roja: La zona geográfica que presente alta presencia de grupos del crimen organizado o un alto índice de inseguridad.

28. No aplican reembolsos en caso de que el usuario haya realizado el estudio por su propia cuenta, por lo que el servicio deberá ser coordinado con EL PROVEEDOR | Servicios de Asistencia Empresarial desde un inicio a fin de que dichos estudios se realicen por la red de laboratorios de EL PROVEEDOR | Servicios de Asistencia Empresarial.

Las presentes exclusiones son enunciativas más no limitativas, ya que los servicios de asistencia se prestarán de conformidad con las políticas médicas y sanitarias de cada proveedor, así como la regulación de la Ley General de Salud vigente.

#### Prescripción de las Reclamaciones

Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deber ser presentada directamente al EL PROVEEDOR que prestó el servicio de asistencia y de acuerdo y la reclamación o queja prescribirá por el término legal aplicable y de acuerdo con las políticas de cada PROVEEDOR.

Red de laboratorios para todos los programas: Best y Salud Digna.

#### **CLÁUSULA DE FACTURACIÓN MÍNIMA MENSUAL**

A partir de 2022, por políticas de la empresa, la facturación mensual de cada programa nuevo será de \$50,000.00 pesos desde el arranque del programa. Bajo el escenario en el que la cartera (número de expuestos) no genere la facturación necesaria, EL PROVEEDOR generará en automático una factura al mes correspondiente por el monto mínimo de \$50,000.00 pesos a nombre del cliente.

## **Servicios de asistencia funeraria Contigo y Conmigo.**

Atención y asesoría personalizada 24/7 los 365 días del año. Se refiere a la atención por un operador tanatólogo experto en servicios funerarios, donde por medio de una línea exclusiva de atención para clientes contigo, se atenderá cualquier solicitud, desde llamadas de aclaración de cobertura, dudas referentes al servicio funerario, como la atención y operación del servicio solicitado por el usuario en caso de deceso.

## **CERTIFICADO MÉDICO DE DEFUNCIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES**

Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En el Registro Civil se tramita el registro del certificado de defunción en libros quien expide la boleta para inhumación y acta de defunción previa (sin validez oficial). En la Secretaría de Salubridad se tramitan los permisos de traslado del cuerpo y reporte requerido en caso de procesos de velación mayores a 48 horas, en ambos casos el pago de derechos correspondientes. No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada. (Código Civil Federal, capítulo IX art. 118,119, 121,126. Ley General de Salud capítulo V art. 348). Se refiere al documento, en caso de no contar con él o bien, no tener forma de tramitarlo, se tramitará para el usuario o solicitante de forma gratuita para la atención del servicio funerario.

## RECOLECCIÓN Y TRASLADO DEL CUERPO

Este servicio consiste en recolectar el cuerpo en el lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO, INCIFO o MP) y trasladarlo vía terrestre, a una agencia funeraria en el lugar en el cual residía el finado, dentro del territorio mexicano, una vez se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan. (Ley General de Salud capítulo V art. 346, art. 347 párrafo I. y 335 BIS-6 que aplica en caso de muerte fetal. Código Civil Federal, capítulo IX, Arts. 117, y 119, 120, y 122) El traslado puede realizarse al domicilio en caso de utilización de servicio de capilla ardiente siempre y cuando cumpla con las condiciones mencionadas en el punto anterior

## CASOS LEGALES

Se consideran casos legales aquellos en los cuales el Ministerio Público interviene. Las principales causas de fallecimiento por las que el Ministerio Público actúa son: Muerte Violenta, Suicidio, fallecimiento en la vía pública, accidente. El Ejecutivo de Asistencia asesorará y explicará al cliente el proceso que por ley deberá seguir para la liberación del cuerpo del finado del Servicio Médico Forense, que entre otros son: reconocimiento del finado, declaraciones ministeriales, necropsia, obtención del Certificado de Defunción en SEMEFO y liberación del finado (Dichos pasos podrán variar dependiendo de la legislación vigente de cada entidad federativa. Ley General de Salud capítulo V art. 350 bis 2. Código Civil Federal, capítulo IX art.122. \*Procesos sujetos y regidos por los términos legales que tiene el Ministerio Público para tipificar una muerte y las diligencias que se rigen conforme a la Ley Orgánica de la Procuraduría correspondiente). En caso de requerirse se proporcionará el apoyo presencial de un gestor para la asesoría de los familiares. Estos trámites los tiene que realizar la familia directa ya que no los puede realizar ningún tercero.

## **ATAÚD METÁLICO O MADERA**

Se refiere al suministro de un receptáculo para restos mortuorios, para este caso en específico, dicho receptáculo tendrá como mínimo una lámina de calibre 22 (grosor) para mayor seguridad. Dependiendo de la localidad en que se lleve a cabo el servicio y para dar cumplimiento a la legislación vigente del estado se podrá proporcionar un ataúd de características diferentes a las aquí descritas.

f.- Cremación: Se refiere al proceso mediante el cual un cuerpo es sometido a temperaturas suficientes para reducirlo a cenizas. (Ley General de Salud capítulo V art. 348).

## **TRASLADO EN CARROZA AL HORNO CREMATORIO**

En caso de que la Agencia Funeraria donde se realice la velación no cuente con horno crematorio propio o no esté disponible, la Agencia Funeraria gestionará y realizará el traslado del cuerpo al horno crematorio próximo, los horarios de cremación estarán sujetos a la demanda del horno crematorio.

## **URNA PARA CENIZA**

Se refiere al suministro de un receptáculo mortuario especial para alojar cenizas.

## **GESTIÓN DE TRÁMITES**

Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En el Registro Civil se tramita el registro del certificado de defunción en libros quien expide la boleta para cremación y acta de defunción previa (sin validez oficial). En la Secretaría de Salubridad se tramitan los permisos de traslado del cuerpo y reporte requerido en caso de procesos de velación mayores a 48 horas, en ambos casos el pago de derechos correspondientes. No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada. (Código Civil Federal, capítulo IX art. 118,119, 121,126. Ley General de Salud capítulo V art. 348).

## **SALA DE VELACIÓN Y CAPILLA ARDIENTE**

Se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta para 40 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio, pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere). (En caso de uso de sala de velación Ley General de Salud capítulo V art. 350)

## **VEHÍCULO FÚNEBRE O TRASLADO EN CARROZA DE CORTEJO**

Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo, mismo que será

dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 300 kms. o con costo para los familiares en los casos de traslados foráneos. (Ley General de Salud capítulo V arts. 350 y 350 bis 1.)

## **EMBALSAMAMIENTO**

El servicio de embalsamado se entiende como el proceso quirúrgico mediante el cual, el cuerpo del fallecido es sometido a intervenciones hechas por especialistas con el fin de evitar o retrasar el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación. (Ley General de Salud capítulo V arts. 349,350). Si la distancia de traslado del cuerpo es mayor a 300 kms se realiza una tesis de embalsamado.

m. Reembolso en caso de no utilizar el servicio: No aplica, solo podría gestionarse en caso de:

- Causas de fuerza mayor probadas.

Si al comunicarse el cliente al centro de atención telefónica no le otorgan el servicio.

- Cuando el cliente utiliza el servicio y llama cuando ya hubiera contratado el mismo y si la funeraria no quiere el pago directo o no se encuentra en convenio.
- J. García Lopez se compromete a recuperar todos los servicios que se puedan, siempre que el proveedor acepte el pago directo.

## **Límite de cobertura:**

- **Distribuidoras:**
- **Clientes finales:**
- **Contigo Individual.**
- **Contigo grupales.**

- **Colaboradores y Plus.**
- **Mercado abierto.**

Cobertura para: Familiar.

Límite de edad: Titular y cónyuge 18 a 80 años, hijos hasta 25 años.

Límite de cobertura: El Plan Familiar contemplándose al titular, cónyuge y 7 hijos menores a 25 años que dependan económicamente del mismo.

SI TODOS FALLECEN AL MISMO TIEMPO, TODOS SE CUBREN