



Asistencia BanCoppel

Términos y condiciones



Asistencia BanCoppel

Asistencias	Límites
Orientación médica telefónica	Sin límite
Orientación médica telefónica por COVID	Sin límite
App de descuentos	Sin límite
Envío de ambulancia	2 eventos al años
Asistencia dental preventiva	Paquete dental
Emergencia en el hogar (cerrajería, electricidad, plomería y cristalería)	Hasta \$2,000 mxn - 2 eventos en combinación
Asistencia veterinaria	1 evento al año
Orientación veterinaria por teléfono	Sin límite
Beneficio adicional	
Cine 2X1	1 evento al mes

 **55-5480-6889** 

Definiciones

Ámbito territorial nacional

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

Asistencia

Servicios/Asistencias, comercializados por México Asistencia, cuyo objeto consiste en resolver incidencias de naturaleza diversa, que se encuentren previstas en las descripciones del presente documento.

Compañía/México Asistencia

Se refiere a la sociedad México Asistencia, S.A. de C.V., quien comercializa los Servicios objeto del presente documento, los cuales serán prestados directamente o través de su red de Prestadores de Servicios.

Contrato

Documento que contiene los acuerdos y condiciones reguladoras de la prestación del servicio.

Contratante

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por México Asistencia en los términos y condiciones del Contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

Cónyuge

Esposa o esposo, concubino(a), cualquier pareja en una relación reconocida por derecho que viva en el mismo domicilio.

Costo

Cantidad de dinero que México Asistencia dedica a la creación o producción de servicios. No incluye el margen de beneficio.

Costo neto

Cantidad de dinero que México Asistencia cobra por una asistencia. Incluye el margen de beneficio, gastos de administración, gastos de adquisición, comisión, UDI.

Eventos

Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el titular dentro de la vigencia.

Familiares

Se considera familiar, al cónyuge del titular, e hijos menores de 21 años, que dependen económicamente de él.

Límite

Montos máximos dentro de una asistencia que se otorga al Titular, indicado en el contrato de forma puntual o en el condicionado.

Promesa de valor

Tiempo promesa de arribo del proveedor de servicio

Proveedor

Aquella persona, física o jurídica, que provee o suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros, como forma de actividad económica y a cambio de una contraprestación.

Accidente

Todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del titular, que ponga en peligro su integridad y salud, durante el periodo de vigencia contratado, ocasionándole una lesión corporal.

Consulta médica

Instancia de encuentro entre un médico general, médico familiar o especialista y el titular, para ser evaluado y comprobar su estado de la salud, detectando y/o diagnosticando posibles enfermedades, latentes o potenciales, a corto, mediano y largo plazo.

Deporte amateur

Se refiere a la práctica deportiva que se hace por gusto, placer, distracción, satisfacción personal, salud y cuando, al margen de que se realice como entrenamiento regular y metas deportivas, su fin no es la remuneración económica, pues la presencia de ésta dejaría de considerarlo amateur.

Diagnóstico clínico

Procedimiento mediante el cual, el profesional de la salud identifica una enfermedad o el estado del paciente con la ayuda de varias herramientas que le permitan definir el cuadro clínico de éste.

Domicilio/vivienda/residencia habitual

Lugar en el que el titular reside de manera habitual en dónde se prestarán las asistencias aplicables.

Emergencia médica

Aparición repentina de una alteración en la salud del Titular, la cual se manifiesta a través de síntomas agudos que ponen en peligro su vida, la integridad corporal o vitalidad de algún órgano y, por lo tanto, requiere atención médica inmediata.

Enfermedad

Alteración del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se manifieste por primera vez durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

Enfermedad aguda

Evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona, provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

Enfermedad congénita

Es aquella enfermedad que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

Enfermedad grave

Es la alteración grave del funcionamiento normal de un individuo o de alguna de sus partes, debida a una causa interna o externa, que ponga en peligro una función vital o la vida del mismo.

Enfermedad preexistente

Es la padecida por el titular con anterioridad a la fecha de contratación de los servicios, objeto del presente anexo, independientemente del momento en que se manifieste o si ésta es del conocimiento, o no, del titular.

Equipo médico

Grupo de profesionales, en el ámbito de la salud, que prestan servicios en favor de México Asistencia.

Médico general

Profesional de la medicina, que cuenta con los conocimientos y destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento y procedimientos sencillos, la mayoría de los padecimientos que pueda padecer el ser humano.

Nivel medio superior

En México, también conocida como bachillerato o preparatoria, es el nivel educativo posterior a la secundaria y que prepara a los estudiantes para ingresar a la educación superior o universitaria.

Orientación

Servicio que consiste en el asesoramiento, a fin de informar sobre un tema específico, previsto en la descripción de dicho servicio.

Periodo de espera

Tiempo ininterrumpido que debe transcurrir entre la fecha de alta del Titular y hasta la



en que comienza la protección de éste, a efectos de que la asistencia pueda cubrir la enfermedad o padecimiento, de acuerdo a las especificaciones y términos establecidos en el presente documento.

Práctica profesional de un deporte

Práctica deportiva realizada por una persona, voluntaria y regularmente, en el ámbito de una organización y/o la dirección de un club o entidad deportiva, a cambio de una remuneración o salario, que representa el sustento de vida personal, y, por lo tanto, lo obliga a practicar cotidianamente su actividad para perfeccionarla.

Prescripción (médica)

Acto por el cual, un médico indica a su paciente las recomendaciones que debe seguir para curarse, incluyendo en la mayoría de los casos, una lista de medicamentos. También podrá referirse a diversos dispositivos médicos a colocar o recomendaciones para dirigirse con otros profesionales de la salud, a los que hay que consultar.

Prestador de servicios

Es la persona, física o moral, que, mediante una relación jurídica y comercial, se obliga a efectuar una prestación en favor de un tercero, a cambio de una contraprestación por la realización de dichas actividades.

Urgencia médica

La "emergencia médica" o "urgencia médica" se define como una lesión o enfermedad que supone una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

Urgencia odontológica

Situación que requiere atención médica dentro de las 24 horas siguientes, de la aparición o notificación de la existencia de una condición de salud.

Asistencia/reclamación

Prestación del servicio al titular para resolver incidencias de diversa naturaleza que le hayan surgido y que estén descritas en el contrato.

Contratante

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por México Asistencia en los términos y condiciones del contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

Daño grave

Es un deterioro general significativo de un bien inmueble.

Emergencia cristalería

Rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores del domicilio o vivienda estipulado en el contrato, que puedan atentar, en caso de no ser reemplazados, en contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

Emergencia de cerrajería

Contingencia y/o eventualidad que impida el acceso del titular a su vivienda y que en caso de no reparar pongan en peligro la seguridad del hogar y/o al titular. Por ello, hacen necesaria la intervención de un cerrajero.

Emergencia de electricidad

Fallas o averías eléctricas que estén ocasionando falta de energía eléctrica total o parcial en el interior de la vivienda o domicilio del titular con origen en el interior de la misma.

Emergencia de plomería

Rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del titular, y que produzcan daños tanto en los bienes como en los de otras personas.

Emergencia hogar

Imprevistos que surjan de una vivienda y que requieran de una especial atención y deban solucionarse lo antes posible.

Límite y topes de servicio

Los servicios se prestarán con la periodicidad establecida, con límites y condiciones establecidos en el contrato que se detallan para cada caso particular.

Personal autorizado

Persona o grupo de personas, enviados por México Asistencia, especialistas en la resolución de un servicio.

Restricciones

Cláusulas que se incorporan en el contrato con el objetivo de acotar la asistencia prestada dejando constancia de determinadas circunstancias que implican la no prestación del servicio o la limitada prestación de éste. Este tipo de cláusulas son necesarias para acotar bien el alcance de las prestaciones y evitar que queden lagunas o puntos de indefinición en los contratos, lo que dejaría en una situación de inseguridad tanto a la compañía de seguros como a sus asegurados.

Servicio

Actividades para satisfacer las necesidades del titular. Un servicio tiene como resultado llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y contratante, donde el servicio generalmente es intangible.

Condiciones

● Cine 2x1

"México Asistencia otorgará [1 evento al mes], 1 (una) entrada de cine al 2X1, aplicable de lunes a sábado. Sujeto a la compra de un boleto en taquilla, para que se obsequie el boleto adicional. Válido en taquillas de Cinopolis Tradicionales, y Xtreme Cinemas de la República Mexicana. En funciones 2D. Cupón no acumulable.

Condiciones de reclamación

Se deberá presentar el folio electrónico en taquillas de los cines mencionados. Condicionado a la compra de un boleto. Sujeto a disponibilidad en la sala.

Restricciones

Este boleto no es acumulable en otras promociones.
No aplica menores de 12 años.
No aplica premieres, funciones especiales o contenido alternativo.
No aplica reservaciones por cineticket."

● Orientación médica telefónica (COVID-19)

México Asistencia ofrecerá orientación médica telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, al respecto de la salud del [titular/familia], relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.

- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.
- **Orientación e información sobre COVID-19**

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Condiciones de operación y/o reclamaciones

- México Asistencia no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- En caso de ser necesario, el equipo médico de México Asistencia recomendará al Titular, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Titular haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestados en función de los límites establecidos en la tabla de prestaciones o directamente a cargo del titular.

● Orientación médica en video llamada (COVID-19)

"México Asistencia ofrecerá orientación médica respecto de la salud del [Titular/Familia], por videollamada, las 24 horas, los 365 días del año, relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica
- Información sobre enfermedades
- Información sobre pruebas diagnósticas
- Orientación sobre especialidades médicas
- **Orientación e información sobre COVID-19**

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Condiciones de operación y/o reclamaciones

- México Asistencia no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- En caso de ser necesario, el equipo médico de México Asistencia recomendará al Titular, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Titular haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestado en función de los límites contratados. En caso, los servicios correrán, directamente, a cargo del Titular.

Restricción

No se cubre otro servicio más que el de orientación médica.

● App de club de descuentos

"Titular deberá descargar una aplicación, por medio de la cual, México Asistencia mostrará los establecimientos con los que tiene convenio de descuentos.

Procedimiento de uso

- 1) El Titular debe descargar la APP de beneficios y darse de alta, cumplimentando los datos requeridos.
- 2) Se ubicará por distintas vías (geolocalización, búsqueda por categoría, etc.) el local de preferencia para hacer uso del descuento
- 3) El Titular deberá presentar la pantalla de descuento (Tarjeta Digital de Beneficios) en el local.

Garantía de Servicio que se gestiona a través de la aplicación al momento del no reconocimiento del descuento o promoción.

El número de acceso al Club de Descuentos es ilimitado, únicamente dentro de la República Mexicana, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones."



● **Envío de ambulancia**

México Asistencia gestionará el envío de una ambulancia, vía terrestre, para el traslado del Titular al centro hospitalario más cercano, ya sea por emergencia médica, accidente, enfermedad grave, y/o traslado programado.

Esta asistencia podrá ser solicitada las 24 horas al día, los 365 días del año, y su envío estará sujeto a: (i) la valoración previa, realizada por la cabina médica de México Asistencia, quien determinará la necesidad del envío del médico, dentro de República Mexicana; y (ii) los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Condiciones de operación y/o reclamaciones

- La cabina médica valorará previamente, la necesidad del envío de acuerdo al código y al tipo de ambulancia detectados, los cuales se indican a continuación:
 - o Código Rojo: Emergencia médica en la que la vida del Titular corre peligro: Se entiende como emergencia médica aquella situación de extrema gravedad en la que si no se actúa rápida y adecuadamente puede producirse la muerte del titular o pueden aparecer secuelas graves e irreversibles.
 - o Código Amarillo: Caso urgente en el que la vida del Titular no corre peligro. Una urgencia sanitaria es aquel evento relacionado con la salud que para su resolución requiere una asistencia médica no inmediata pero temprana en el tiempo.
 - o Código Verde: Caso no urgente que no requiere un traslado sanitario, ni atención médica inmediata.
- Los tipos de ambulancias terrestres que se enviarán, serán los siguientes:
 - o Ambulancia terrestre tipo 1: Unidad móvil de traslado con un mínimo de equipamiento para transportar pacientes en condiciones que no pongan en riesgo potencial la vida o la salud.
 - o Ambulancia terrestre Tipo 2: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención de salud del paciente.
 - o Ambulancia terrestre Tipo 3: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención médica avanzada de pacientes en estado crítico o de alto riesgo.
- El equipamiento de las ambulancias, deberán cumplir con los establecidos NOM-020-SSA.

Restricciones

- La asistencia no será prestada tratándose de lesiones o padecimientos que no ameriten traslado en ambulancia, como lo pueden ser, de manera enunciativa más no limitativa, gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, entre otros.

● **Asistencia dental preventiva**

El servicio dental básico será ofrecido y prestado a través de una red de odontólogos profesionales debidamente registrados e incluye lo siguiente:

1. La primera consulta del historial (previa cita), ya sea preventiva o diagnóstica, que comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado.
2. Consulta de servicio de urgencia odontológica, en horario laboral de consulta del odontólogo que corresponda (por dolor agudo). Límite: Sin límite de eventos.
3. Radiografía periapical (diagnostica). Límite: Sin límite de eventos.
4. Profilaxis en adultos, una vez terminado el tratamiento o la valoración del profesional. Límite: Un evento al semestre.
5. Instrucción sobre higiene oral.
6. Aplicación de flúor gratuito, en niños de 3 a 12 años de edad. Límite: Un evento al semestre.
7. Precios preferentes y descuentos en tratamientos tabulados y publicados.

Condiciones de operación y/o reclamaciones

- Plan de gestión de servicio dental básico con consulta diagnóstica, limpieza profiláctica básica y radiografías periapicales de diagnóstico gratis, además de descuentos. El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte de México Asistencia en favor del Titular.
- Los servicios serán prestados conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.
- El servicio será prestado directamente por los profesionales, afiliados a la red de proveedores de México Asistencia y de acuerdo a la elección del titular.
- México Asistencia no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

Definiciones

Flúor

Es una sustancia que utiliza el odontólogo para prevenir la caries dental, otorgando ciertos beneficios para crear una superficie más fuerte y resistente del esmalte, es antibacteriano, entre otras.

Limpieza oral

Es el pulido de dientes o remoción de placa dental ayuda a prevenir gingivitis, y periodontales, esto ayuda a mantener la salud dental.

Odontólogo

Es un profesional de la salud, que se encarga de la prevención de las enfermedades de los dientes, las encías, el tejido periodontal, el maxilar superior, el maxilar inferior, entre otras.

Profilaxis

Procedimiento de higiene dental, cuyo objetivo es limpiar las superficies dentales.

Radiografía periapical

Técnica utilizada para la toma de radiografías intrabucuales, donde se obtiene la imagen completa de una o varias piezas dentales desde la raíz hasta la corona.

Sarro

Es la placa dentobacteriana calcificada o endurecida que se adhiere firmemente al esmalte de los dientes, por debajo de la línea de la encía.

Urgencia odontológica

Situación que requiere atención médica dentro de las 24 horas siguientes, de la aparición o notificación de la existencia de una condición de salud.

Optometrista

Técnico dedicado a la identificación de los trastornos visuales, producto de los diversos vicios de refracción, y a su corrección mediante la adaptación de lentes correctivos.

Exclusiones

- Anestésias generales o sedaciones.
- Gastos hospitalarios
- Cualquier atención realizada fuera de lo previsto en las condiciones del servicio.
- Cualquier tratamiento realizado por un odontólogo, no afiliado a la red de proveedores de México Asistencia.
- Cualquier tipo de medicamento.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante.
- Reembolsos.
- Tratamientos fuera de la República Mexicana.
- Cualquier servicio que no se encuentre en la descripción anterior.
- Cualquier tipo de tratamiento estético.
- Cualquier procedimiento odontológico derivado del diagnóstico de la consulta diagnóstica o de urgencia odontológica
- Cualquier tratamiento maxilofacial.
- Cualquier tipo de prótesis.

● **Emergencia de cerrajería**

México Asistencia gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparación, apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o intento de robo de las puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional y que puedan atentar, en caso de no reparar y/o sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o al Titular.

En caso de robo, hurto o extravío de llaves, rotura de llaves dentro del cilindro, rotura de chapa, daño en cerraduras, accidente o daño por intento de robo en puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional y que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o al titular, México Asistencia gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita. El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de México Asistencia hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite, correrá por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización no se realizará el servicio.

Condiciones de operación y/o reclamaciones

Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente a México Asistencia y la cabina así lo indique.

- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo a México Asistencia y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

Restricciones:

- Las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas

de la vivienda, sensores y tarjetas de acceso codificadas.

- Están excluidas de este servicio Las cerraduras de puertas internas, cajones, caja fuerte y guarda-ropa de la casa-habitación.
- Daños a elementos de puertas, marcos, herrajes, cristales, piso, elementos de decoración derivados de robo o accidente.
- Puertas de áreas comunes.
- No se cubren los duplicados de llaves.
- No se cubre por mal uso del titular.

Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, grani-zo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuer-pos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófi-co.

● **Emergencia de electricidad**

México Asistencia gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para repara-ciones de urgencia que se requiera para subsanar una avería eléctrica.

En caso de falta de energía eléctrica total o parcial en la vivienda registrada del titular, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, México Asistencia gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalacio-nes lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de México Asistencia hasta por el límite establecido en la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del ope-rario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presu-puesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

Condiciones de operación y/o reclamaciones

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique directamen-te a México Asistencia y la cabina así lo confirme.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento

del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.

- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- Solamente aplica en instalaciones posteriores al medidor de la vivienda registrada.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo a México Asistencia y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.
- México Asistencia no se hará responsable de reparaciones que el titular solicite de manera directa al proveedor.

Restricciones:

- La reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, lámparas fluorescentes, interruptores, tomas, bombas eléctricas, focos, balastras, bombillas o tubos fluorescentes y, enchufes y cualquier otro accesorio.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales, incluyendo daños en centros de carga causados por descargas eléctricas.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.
- Cualquier condición causada por agentes externos.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

● **Emergencia de plomería**

México Asistencia gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para reparaciones de emergencia que se requiera para subsanar una avería de plomería.

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del titular, México Asistencia gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones así lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de

México Asistencia hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

Condiciones de operación y/o reclamaciones

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente a México Asistencia y la cabina así lo indique.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- Únicamente fugas localizadas y en tuberías expuestas.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo a México Asistencia y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite del servicio.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

Restricciones:

- Los daños, filtraciones o goteras causados por falta de mantenimiento, por fenómenos meteorológicos, por la humedad ambiental o la transmitida por el terreno o la cimentación, o por la crecida, desbordamiento o acción paulatina de las aguas de mares, ríos, lagos, embalses, canales y acequias o de redes de saneamiento o alcantarillado de carácter público.
- La reparación o ajuste de grifos, llaves de paso, elementos o aparatos sanitarios y sus accesorios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato o elemento conectado a instalaciones fijas, así como de los electrodomésticos.
- Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado
- La sustitución de repuestos, caños, mezcladoras y en general cualquier accesorio que no sea directamente y solamente necesario



para efectuar el servicio objeto de prestación; y exclusivamente en los supuestos que no fuera posible la reparación.

- Los casos de corrosión o deterioro generalizado de tuberías o conducciones.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- Congelación de tuberías, conducciones o depósitos.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.
- Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda
- Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.
- Cualquier clase de desazolve.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

● **Emergencia de cristalería**

México Asistencia gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para la reposición y colocación de vidrios rotos de puertas y/o ventanas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta, México Asistencia gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la toma de medidas y características para posterior colocación del vidrio o cristal afectado por la rotura, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de México Asistencia hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas al día, los 365 días del año.

Condiciones de operación y/o reclamaciones

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente a México Asistencia y la cabina así lo indique.
- Las características del vidrio o cristal a instalar serán las mismas que el cristal ya existente
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- Únicamente se realizará el servicio reportado por el titular a la cabina de México Asistencia y autorizado por esta.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo a México Asistencia y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite de la tabla de prestaciones.
- La instalación del vidrio atenderá al tiempo de la maquila y acondicionamiento del mismo.
- Cada evento vendrá limitado por cada reporte del titular.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

Restricciones:

- La reparación o sustitución de marcos de puertas o ventanas exteriores.
- Vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble.
- Vitrales, acrílicos, blindados, películas, carteles, grabados, y/o biselados.
- Cualquier vidrio o cristal deteriorados.
- Domos.
- Daños pre-existentes.
- Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.

● Mascotas

Definiciones específicas mascotas

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

Accidente

Todo hecho aislado e involuntario que provoque una o más lesiones la Mascota, claramente definido en tiempo y espacio, causado por un agente externo.

Consulta

Acción de atender y examinar a un animal de compañía por parte de un veterinario, realizando las exploraciones habituales con el fin de, con o sin el apoyo de

otras pruebas complementarias, obtener un diagnóstico, un pronóstico y prescribir un tratamiento.

Emergencia veterinaria

Toda aquella situación que se presenta de una manera repentina, que requiere un tratamiento inmediato y que pone en peligro la vida de la Mascota.

Enfermedad pre-existente

Toda aquella enfermedad dolencia o lesión resultantes de una dolencia crónica o diagnosticada anteriormente a la solicitud de asistencia.

Lesión

Se entiende por lesión, todos y cada uno de los daños físicos en la mascota, resultante de un Accidente cubierto por el contrato.

Mascota

Animal propiedad del Titular/Beneficiario del servicio, identificado en certificado del Contrato, siempre y cuando pertenezca a una de las categorías de animales que aparecen en el siguiente listado:

- Perros.
- Gatos.

● **Asistencia veterinaria**

Consulta de valoración para una mascota sana de la familia, México Asistencia se hará cargo de:

- Orientación en precios de medicamentos
- Orientación Nutricional para tu mascota
- Orientación telefónica en caso de emergencia
- Esquema de Vacunación
- Red a Nivel Nacional de Médicos Veterinarios
- Consulta de Valoración* para paciente sano. Un evento al año
- Vacuna contra la Rabia o Desparasitación. Un evento al año

Acceso a descuentos en otros servicios como:

Adiestramiento / Alimentos Secos / Alimento Húmedo / Alimento Holístico / Hospitales Clínica Consultorios / Estética / Spa Móvil /Revistas y eventos / Fotografía / Laboratorios / Paseadores y Guarderías / Pets Friendly Shops / Urgencias médicas.



● **Orientación veterinaria por teléfono**

México Asistencia prestará al Titular, orientación médica veterinaria vía telefónica, las 24 horas del día los 365 días, en donde se dará asesoría al usuario sobre:

- Pre Consulta telefónica
- Salud preventiva
- Salud reproductiva
- Nutrición
- Educación y Conducta
- Emergencias o Esquema de Vacunación

Condiciones de operación y/o reclamaciones

- México Asistencia no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.

Restricciones:

- No se cubre otro servicio más que el de orientación médica para la mascota.

Exclusiones específicas mascotas

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

- **Aquellos animales en cuarentena.**
- **Aquellos animales usados para exponer, trabajar o para reproducción**
- **Aquellos animales que no sea de exclusiva propiedad del titular del servicio.**
- **Aquellos animales que tengan cualquier defecto físico, enfermedad o mal conocido por el titular del servicio al momento de contratar el servicio a menos que la compañía hubiese aceptado por escrito dejar sin efecto esta exclusión**
- **Mascotas mayores de 10 (diez) años de edad.**
- **Mascotas que se encuentren fuera del territorio de [PAIS].**

EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Además de las restricciones específicas para cada una de los servicios contemplados en el presente documento, son causas de restricción general, aquellas que de manera enunciativa más no limitativa, se indican a continuación:

- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva, así como las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.
- Los que se produzcan a causa de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del titular, por su participación en actos delictivos o hechos constitutivos de delito, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- México Asistencia queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.
- Los que se produzcan por la participación del Titular, en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La práctica profesional de cualquier deporte, así como, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, incluidos los helicópteros.
- Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por México Asistencia y acordado por su servicio médico.
- México Asistencia queda relevada de responsabilidad de ofrecer el servicio si por cualquier circunstancia, el Titular se encontrare privado de su libertad por cualquier autoridad.

- Afecciones propias del embarazo como aborto, partos prematuros o partos normales o anormales, cesárea, legrados y toda complicación del embarazo, del parto o del puerperio que no sean precisamente las consignadas en este contrato.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
- Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.
- No se podrá considerar incumplimiento por parte de México Asistencia, el rechazo respecto de cualquier solicitud para la prestación de servicios de asistencias, cuando éstos sean en territorio diverso a la República Mexicana.
- Los servicios contratados por el titular por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento de México Asistencia.
- Cuando no se hubiera realizado el pago del producto contratado.
- Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.
- Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
- Padecimientos preexistentes.
- Cualquier lesión autoinflingida
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
- Los acontecidos en algún, automóvil o cualquier otro vehículo, de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
- Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos, así como los eventos producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades. Lo anterior salvo que se establezca lo contrario en la descripción de la asistencia en cuestión.
- Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente, la existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

Producto operado por México Asistencia S.A. de C.V. (filial de MAPFRE Asistencia Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A.)



Asistencia BanCoppel

Términos y condiciones