

## Condiciones generales

### Asistencia funeraria

- En caso de muerte del titular, o de su cónyuge e hijos menores de 25 años. (de acuerdo al plan adquirido) Mondial Assistance cubrirá el importe del servicio funerario a través de su red de proveedores.
- Aplica en caso de muerte accidental o por enfermedad.
- Cobertura en todo el territorio nacional. Servicio 24 hrs. / 365 días al año.
- Periodo de Exclusión: 60 días

### Servicios funerarios:

- Preparación y arreglo del cuerpo.
- Ataúd metálico, estándar o urna de madera económica. En caso de que el usuario requiera otro tipo de ataúd o urna de distintas características a las mencionadas, y esto implique un costo mayor, la diferencia del costo será cubierta por el usuario.
- Servicio de velación: deberá cubrir los gastos de la renta en la sala de velación del velatorio, o en iglesia o capilla, o en domicilio particular.
- Servicio de inhumación (sepultura) o servicio de cremación (cenizas). La fosa o el nicho no están incluidos.
- Traslado del cuerpo del lugar de defunción al sitio de velación.
- Servicio carroza fúnebre al lugar de inhumación o cremación.
- Transporte para acompañantes al lugar de inhumación o cremación.
- En caso de no contar con un proveedor en la localidad donde haya fallecido el usuario, se asignará al proveedor más cercano para brindar el servicio.
- Cuando algún miembro de su familia o su representante opten por otro prestador de servicios funerarios, se cubrirá directamente al proveedor funerario de acuerdo a sus tabuladores, hasta un monto de \$12, 000 pesos (doce mil pesos m.n.)
- En caso de muerte de otro familiar, se ofrecerá el servicio a precios preferenciales con su red de proveedores funerarios, todos los servicios serán por cuenta del usuario.

### Solicitud de asistencia.

- En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, la familia o el representante del usuario llamarán al proveedor y proporcionará los datos siguientes:
- Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde se podrá contactar, así como todos los datos que el proveedor de asistencia le solicite para localizarlo.
- El nombre y número de certificado del usuario fallecido.

### Normas generales.

#### Precauciones.

La familia o el representante del usuario están obligados a ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir las situaciones de asistencia.

#### Cooperación.

- La familia o el representante del usuario deberán cooperar para facilitar los documentos necesarios y ayudar a completar las formalidades necesarias.
- Prescripción de las reclamaciones
- Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 90 días posteriores a la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

▪ **Exclusiones de la asistencia**

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia. El usuario deberá de presentar cualquier documento oficial que acredite lo soporte.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Las situaciones de asistencia ocurridas antes o al término de la vigencia del servicio, no dan derecho a los servicios de asistencia, aun en los casos de cancelación por falta de pago de las primas mensuales del usuario.
- La familia o el representante del usuario no tendrá derecho al reembolso de servicios gestionados, contratados y pagados por su cuenta, deberá de sujetarse a las condiciones previamente establecidas.
- Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico y hospitalario con excepción del servicio de ambulancia.
- Mondial Assistance no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Mondial Assistance será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - Operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil declarada o no, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas que intervengan en dichos actos con motivo de sus funciones. Actos de terrorismo de una o varias personas que actúen en forma anónima o a nombre y por encargo de o en conexión con cualquier organismo.
  - Auto lesiones o participación en actos criminales, siendo el usuario el agresor.
  - Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
  - Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio, durante los dos primeros años.
  - Accidentes producidos por la gestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por gestión de bebidas alcohólicas, si estas circunstancias influyeron en forma directa en la situación de asistencia.
- Los causados por mala fe del usuario.

El uso de los servicios de asistencia funeraria implica la conformidad de la familia o representante del usuario con el programa suscrito.

**Envío de ambulancia terrestre en caso de emergencia**

- En caso de accidente o enfermedad grave que pongan en peligro la vida del usuario de acuerdo al criterio del equipo médico de Mondial Assistance y en conjunción con el medico tratante, se gestionara su traslado al centro hospitalario público o privado más cercano y/o adecuado requerido por el usuario.

- De ser necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia terrestre, de terapia intensiva, intermedia o estándar, dependiendo de la gravedad y circunstancias de cada caso.
- Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional.
- El servicio está limitado a 1 evento gratuito al año. Cualquier servicio subsecuente será pagado por el usuario, con las tarifas preferenciales de Mondial Assistance.

**Precauciones o medidas de seguridad.** El usuario está obligado a ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir las situaciones de asistencia.

**Reclamaciones.** Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 90 días naturales de la fecha en que se produzca.

▪ **Exclusiones de la asistencia**

- Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el usuario o dependientes en contra de la prescripción de un médico no dan derecho a los servicios de asistencia.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Las situaciones de asistencia ocurridas antes o al término de la vigencia del servicio, no dan derecho a los servicios de asistencia, aun en los casos de cancelación por falta de pago de las primas mensuales del usuario.
- El usuario no tendrá derecho al reembolso de servicios gestionados, contratados y pagados por su cuenta, sin previa autorización de Mondial Assistance.
- Cualquier tipo de gasto médico, hospitalario y farmacéutico.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Mondial Assistance no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Mondial Assistance será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
  - b) Auto lesiones o participación en actos criminales, siendo el usuario el agresor.
  - c) La participación en riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.
  - d) La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
  - e) La participación en cualquier clase de carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia y/o pericia.
  - f) Los causados por mala fe del usuario.
  - g) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
  - h) Enfermedades o accidentes, imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa, más no limitativa.
  - i) Enfermedades mentales o alienación y estados depresivos.

- j) Trasplante de órganos o miembros de cualquier tipo.
- k) Enfermedades, accidentes o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por ingestión de bebidas alcohólicas.
- l) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio, durante los dos primeros años.
- m) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el usuario con dolo o mala fe.
- n) Lesiones o padecimientos menores, tales que no ameriten traslado en ambulancia, como pueden ser: gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, etc., mencionadas de manera ilustrativa, más no limitativa.
- o) Rescate o aquellas situaciones en las que el asegurado se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso a él o que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los servicios de asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotos, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo. A continuación se expresan de forma enunciativa más no limitativa, algunos ejemplos; bosques, selvas, caminos, desiertos, montañas, mares, lagos, presas, ríos, playas, etc., sitios alejados de carreteras y poblaciones, así como barrancos, cuevas, laderas, picos y cimas de cerros, montañas, sierras y demás accidentes del terreno o lugar.

**Notas**

Se considera **emergencia médica** cuando una enfermedad o accidente pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del usuario.

**Asistencia dental**

- Mondial Assistance brindará al usuario previa solicitud vía telefónica, los servicios de asistencia dental y el servicio de programación de visitas en el centro odontológico más cercano en horarios y días hábiles.
- Los descuentos serán proporcionados con el proveedor o proveedores con quienes Mondial Assistance tenga convenios celebrados y vigentes. Se le informa al usuario el porcentaje de descuento sobre el precio al público vigente. El usuario deberá presentar una identificación que lo acredite como usuario, a fin de que se haga válido el precio con descuento.
- Servicios sin costo:

Procedimientos	Asistencia Dental Mondial
Consulta oral y servicio de emergencia (dolor agudo) horario hábil.	sin costo
Evaluación detallada	sin costo
Profilaxis en adultos- semestral (2)	sin costo
Radiografía periapical (diagnostica - las que sean necesarias)	sin costo
Aplicación de fluor (incluye profilaxis) en niños hasta 12 años - semestral (2)	sin costo
Instrucción sobre higiene oral e información nutricional	sin costo



- Los servicios odontológicos no enlistados serán proporcionados de acuerdo a la tarifa vigente en el momento en que el servicio sea solicitado.
- Programa de cobertura nacional.

### **Asistencia visual**

- Mondial Assistance brindará al usuario previa solicitud vía telefónica, los servicios de programación de visitas al especialista más cercano en horarios y días hábiles. Red a nivel nacional.
- Los descuentos serán proporcionados con el proveedor o proveedores con quienes Mondial Assistance tenga convenios celebrados y vigentes. Se le informa al usuario el porcentaje de descuento sobre el precio al público vigente. El usuario deberá presentar una identificación que lo acredite como usuario, a fin de que se haga válido el precio con descuento.
- Descuentos en Opticas Devlyn:
  - 10 % en operaciones lasser (ciudades determinadas)
  - 15 % en armazones y lentes , excepto lentes de colores (pupilentes)
  - Estos descuentos aplican en todas las tiendas excepto las franquicias que están dentro de tiendas departamentales.
- Servicio 24 hrs. Del día, 365 días del año.

### **Exclusiones de la asistencia**

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- El usuario no tendrá derecho al reembolso de gastos por servicios solicitados directamente por éste, sin previa autorización de Mondial Assistance.
- Cuando el usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Mondial Assistance no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
  1. Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
  2. Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.