

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El programa de Asistencias Nomina Afirme operado por MAS SERVICIOS tiene por objeto protegerle y ayudarle ante algunas eventualidades que pudiera sufrir en el día a día, por lo que con este programa estaremos cuidando en todo momento su tiempo, seguridad, economía y patrimonio a través de una red de prestadores de Servicios de la más alta calidad y competitividad en el mercado, que darán solución a sus necesidades.

Con dichos beneficios el titular de los Servicios, (en adelante "Usuario"), está adquiriendo Servicios de asistencia en Hogar, médica, funeraria, así como otros beneficios, cuyas especificaciones y alcances se encuentran señalados en el presente documento.

Para efecto de los Servicios que se ofrecen a los Usuarios, le será aplicable y se entenderá lo siguiente:

I.- Glosario de términos y conceptos.

- **Accidente Cubierto.** - Se entenderá como accidente todo acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, fortuita y violenta, ajena a la voluntad del Usuario.
- **Asesoría.** - Es la orientación profesional y especializada vía telefónica que la Compañía brindará al Usuario, de acuerdo a las necesidades propias y específicas cubiertas en este documento.
- **Asistencia.** - Comprende el o los servicios y/o asesorías que recibirá el Usuario, que tenga derecho a recibir los Servicios que se precisan en este documento, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos para cada tipo de asistencia.
- **Compañía.** - MAS y/o el proveedor autorizado por ésta, que ofrecerá los Servicios que recibirá el Usuario y que tenga derecho de acuerdo al condicionado que se precisa en este documento.
- **Exclusiones.** - Cualquier hecho o acto que no son sujetos de cobertura ni reconocimiento del presente condicionado, quedando en todo momento de conformidad con las leyes que para el efecto puedan invocarse.
- **Padecimiento Urgente:** Se entiende por padecimiento urgente, a todo problema médico o quirúrgico agudo que ponga en peligro la vida o una función y que requiere de atención inmediata.
- **Padecimiento No Urgente.** - Es la sintomatología transitoria que en apariencia pueda desaparecer en corto plazo (no más de 15 días naturales, que no pongan en peligro la vida ni la funcionalidad de un órgano) o cualquier descompensación no súbita, que no afecte al funcionamiento del organismo y que no condicione discapacidad o degenerere irreversiblemente sin algún tipo de tratamiento.
- **Precio preferencial.** - Es el pago que corre a cargo del Usuario por la utilización de un bien o servicio no cubierto por la Compañía, cuyo costo será inferior al que impere en el mercado.
- **Representación.** - Consiste en un profesional en derecho designado por la Compañía para que le brinde asesoría legal al Usuario conforme a los Servicios descritos en este instrumento.
- **Servicios.** - Son todas aquellas actividades que se ejecutan en favor de los intereses del Usuario, mismas que se señalan y se describen de manera expresa en el presente

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

documento bajo los términos y condiciones que conforman los apartados de este instrumento.

- **Usuario.** - Es la persona titular de la póliza, quien gozará de todos los Servicios que se ofrecen y especifican en el condicionado de este documento.

II. DESCRIPCIÓN DE ASISTENCIAS

El presente programa le ofrece diversos tipos de asistencias, mediante las cuales quedan amparadas una gran variedad de Servicios y beneficios adicionales, que se proporcionarán al Usuario, según corresponda, de acuerdo a lo señalado en cada una de las descripciones, alcance y montos previstos para cada uno de ellos, quedando excluidos de los mismos, todos aquellos Servicios y/o beneficios que no se encuentren expresamente indicados o que se encuentren excluidos en el apartado específico de exclusiones para cada servicio y/o asistencia.

Las asistencias otorgadas en el presente programa, son las siguientes

ASISTENCIA HOGAR
ASISTENCIA MEDICA
ASISTENCIA PSICOLOGICA
ASISTENCIA DENTAL
ASISTENCIA OFTALMOLOGICA
ASISTENCIA FUNERARIA
ASISTENCIA LEGAL
ASISTENCIA GADGEST
DESCUENTOS COMERCIALES

1.-ASISTENCIA HOGAR.

a). - Plomería: El Servicio se presta en caso de fallas o fugas en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación dentro del inmueble registrado por el Usuario. El evento está cubierto por un monto hasta de \$1000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.), en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del Servicio. Este.

EXCLUSIONES:

I.- En casos de plomería quedan excluidas todas las reparaciones de filtraciones o humedad, aun y cuando sean originadas por los Servicios cubiertos, así como Servicios de mantenimiento a los mismos.

II.-No incluye refacciones ni obra civil.

b) Electricista: El Servicio se presta por fallas en las instalaciones eléctricas que requieran reparación dentro del inmueble del Usuario. El evento cubre mano de obra y materiales hasta por un monto de \$1000.00 (mil pesos), en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del Servicio. Este Servicio será ilimitado

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

EXCLUSIONES:

- I.- No se cubren aparatos electrodomésticos, electrónicos, lámparas que no funcionen derivado de una falla eléctrica.
- II.- No cubre fallas eléctricas derivadas de la propiedad en condominio.

C). Cerrajería: En caso de que el Usuario haya olvidado las llaves de su hogar dentro del mismo, la Compañía coordinará el Servicio de un cerrajero para la apertura del inmueble. El evento cubre mano de obra y materiales hasta por un monto de \$1000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) en caso de exceder el monto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del Servicio.

EXCLUSIONES:

- I.- En el Servicio de cerrajería, queda excluido el duplicado o hechura de llaves.
- II.- El Usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- III.- El Servicio se proporcionará siempre que el Usuario acredite su residencia o propiedad del inmueble.
- IV.- No incluye la apertura de cerraduras electrónicas, refacciones ni obra civil.

d). -Vidriería: En caso de vidrios rotos en puertas y/o ventanas que den a la calle y atente contra la seguridad del hogar y sus habitantes. El evento está cubierto por un monto que incluye mano de obra y materiales hasta de \$1000.00 (mil pesos 00/100 m.n.), en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del Servicio.

EXCLUSIONES:

- I.- En el Servicio de vidriería excluye cualquier reparación o remplazo de cualquier elemento que se encuentre al interior del domicilio.
- II). - El Usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- III). - El Servicio se proporcionará siempre que el Usuario acredite su residencia o propiedad del inmueble.
- IV). - No incluye obra civil.

De la gama de asistencias Hogar el usuario tendrá derecho a **un Evento al año** cubriendo hasta el monto cobertura que se indica en cada descripción de asistencia.

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

2.- ASISTENCIA MEDICA:

a). - Orientación Médica Telefónica: Se le brindará asesoría telefónica a través de un médico general cuando el usuario y/o familiar directo requiera orientación médica por un padecimiento no urgente, así como del uso de medicamentos prescritos por un médico tratante, efectos secundarios de medicamentos, y dosis recomendadas. Este Servicio es ilimitado.

EXCLUSIONES:

l). - Según se establece en el código de deontología médica, no es ético en la práctica de la medicina realizar consultas médicas exclusivamente por carta, teléfono, radio, prensa o internet. Por esta razón no se emitirá diagnóstico alguno vía telefónica, sino sólo se orientará ante situaciones médicas.

De acuerdo a la valoración telefónica se podrá canalizar al paciente a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma, sin emitir un tratamiento médico ni recetas.

b). - Médico a domicilio: Cuando el Usuario y/o algún Usuario adicional requiera la asistencia de un médico para la atención de un padecimiento no urgente. Se coordinará el envío de un médico general al domicilio del usuario. Este Servicio será cubierto 1 evento al año.

EXCLUSIONES:

l). - Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas a costo preferencial.

c).- Check up básico: El Usuario tendrá acceso a un estudio de Química Sanguínea (12 elementos) en la red de laboratorios en convenio con la Compañía o Examen de orina o biometría hemática completa.

Este Servicio tendrá un Evento a elegir al año. Con una cobertura de hasta \$1000 mil pesos 00-100 m.n.

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

Teléfono: (55) 5322-0255 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

EXCLUSIONES:

I.- No cubre cualquier estudio de gabinete o laboratorio diferente al señalado.

EXCLUSIONES GENERALES DE LA ASISTENCIA MÉDICA:

I.- Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como titular de la póliza.

II.- Cualquier gasto originado con motivo de la compra de medicamentos, tratamientos derivados de la orientación telefónica o consulta médica.

III.- Cuando el Usuario se encuentre en condiciones psiquiátrico-agresivas o en estado agresivo como consecuencias del uso de narcóticos o alcohol.

IV.- Según se establece en el código de deontología médica, no es ético en la práctica de la medicina realizar consultas médicas exclusivamente por carta, teléfono, radio, prensa o internet. Por esta razón no se emitirá diagnóstico alguno vía telefónica, sino sólo se orientará ante situaciones médicas canalizando al paciente a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma.

d).- Ambulancia Terrestre: En caso de que el usuario o algún familiar directo sufra un accidente o enfermedad, y/o requiera ser trasladado a un centro hospitalario, se coordinará el envío de una ambulancia básica terrestre para ser trasladado al nosocomio más cercano de su elección. El traslado será cubierto. Este Servicio tendrá **1-un** Evento al año. Con una cobertura de hasta 3,000 tres mil pesos 00-100 m.n.

EXCLUSIONES:

I.- El Usuario es quien se encargará de cubrir el costo de dicha hospitalización, así como cualquier costo de medicamentos, material quirúrgico y honorarios médicos.

II.- Si el Usuario requiere una ambulancia especializada será bajo cotización y con costo para el Usuario.

III.- Cuando el usuario se encuentre en condiciones psiquiátrico-agresivas o en estado agresivo como consecuencias del uso de narcóticos o alcohol.

e) MASTOGRAFÍA o ANTÍGENO PROSTÁTICO a elección del usuario tendrá acceso a un estudio de Mastografía o Antígeno prostático en la red de laboratorios en convenio con **MAS**.

f) REEMBOLSO DE MEDICAMENTOS. - A solicitud del Usuario, y previa comprobación de los gastos efectuados por concepto de medicamentos hasta por la cantidad de \$500.00 quinientos pesos 00-100 m.n., MAS reembolsará dichos gastos al titular, de acuerdo con los límites definidos.

MAS contará con 3-tres días hábiles para realizar el pago al Usuario. Todo costo que exceda el monto máximo de la cobertura del servicio, deberá ser cubierto por el usuario. Para hacer uso de este beneficio, deberá enviarnos receta médica expedida por médico tratante y

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

factura a nombre de MAS SERVICIOS ASISTENCIALES SA DE CV , comunicándose directamente a la línea telefónica de Nomina habientes Afirme .

El límite máximo de reembolso aplicable será de (\$500.00 MXN) con un máximo de [2 EVENTO AL AÑO durante la vigencia del programa.

3).- ASISTENCIA PSICOLOGICA

A solicitud del Usuario, **MAS** le asistirá (24/7 los 365 días del año) en caso de atención Psicológicas de **urgencia** para orientarlo telefónicamente sobre cómo disminuir los síntomas con prácticas que no impliquen medicación o dudas con relación a las siguientes urgencias:

1. Ataques ansiosos y/o de pánico.
2. Manejo de las adicciones (tabaquismo, alcoholismo y farmacodependencia).
3. Pérdida de control o agresividad desmedida por estrés, ansiedad o depresión.
4. Amenazas de suicidio.
5. Ataques nerviosos por la pérdida de un familiar o ser querido (tanatología).

EXCLUSIONES:

- i. El especialista asignado por **MAS** no emitirá ningún diagnóstico, tratamiento ni consultas para la atención de un padecimiento nuevo o preexistente
- ii. En los servicios de atención psicológica, quedan excluidos tratamientos específicos o sesiones subsecuentes a un trastorno ya diagnosticado.

4.- ASISTENCIA DENTAL:

El Usuario gozará de asesoría telefónica y/o consulta respecto a temas odontológicos como se describe más adelante.

- a. Evaluación: Este Servicio tendrá 1 (un) evento al año con Copago del 0%.
- b. Profilaxis (Limpieza dental). Este Servicio tendrá 1 (un) evento al año con Copago del 0%.

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

EXCLUSIONES:

- I. Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como titular de los Servicios.
- II. Únicamente se brindarán los Servicios descritos para la limpieza, en caso de requerir algún Servicio adicional, el costo será por cuenta del Usuario.
- III. La radiografía periapical será practicada únicamente para la primera consulta en caso de ser necesario.
- IV. Tratamientos o materiales por malformaciones óseas congénitas y tratamientos de hipoplasia del esmalte (falta de desarrollo).
- V. Tratamientos que incrementen la dimensión vertical de una oclusión, reemplacen la pérdida de la estructura de los dientes por desgaste, abrasión, erosión, o de cualquier otra manera, excepto que sea parte del tratamiento dental necesario y debido a un accidente o lesión directamente atribuible a éste. También quedan excluidos el protector oclusal y el ajuste oclusal completo.
- VI. Tratamientos, intervenciones quirúrgicas o materiales realizados primariamente por motivos estéticos para mejorar la apariencia del Usuario mediante restauración plástica, corrección o eliminación de defectos, tratamiento de fluorosis (un tipo de decoloración de los dientes), carillas de porcelana u otras carillas que no tienen el propósito de restauración, así como cualquier otro tratamiento o material que sea considerado como tal, de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental, excepto que sea parte del tratamiento dental necesario y debido a un accidente o lesión directamente atribuible a éste. Si los Servicios realizados en un diente en particular no están excluidos, el tratamiento cosmético de los dientes adyacentes o que están cerca del afectado se considerarán Beneficios Excluidos.
- VII. Servicios prestados o materiales suministrados antes de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura de los Usuario.
- VIII. Gastos de urgencias dentales a consecuencia de tratamientos dentales incorrectos que hubieran sido proporcionados por Dentistas fuera de la red de odontólogos de la Compañía antes o durante la vigencia de la cobertura.
- IX. Servicios prestados y materiales suministrados por un Dentista fuera de la red de odontólogos de la Compañía antes de la fecha de inicio de vigencia de la cobertura.
- X. Gastos por Radiografías de diagnóstico (la inicial por diente), excepto las incluidas explícitamente en el Plan. Las radiografías subsecuentes (por diente) están incluidas en el costo del tratamiento o procedimiento por urgencia dental.
- XI. Ferulización periodontal, equilibrio de la oclusión, gnatología (estudio de las fuerzas masticatorias y las partes anatómicas involucradas) y tratamientos asociados e injertos extraorales (injertos de tejido en la parte de afuera de la boca).
- XII. Programas de control preventivo de la placa dentobacteriana, incluyendo programas de instrucción de higiene oral, selladores de fisuras y aplicación tópica de flúor.
- XIII. Terapia miofuncional (de la función de los músculos).
- XIV. Diagnóstico o tratamiento por la disfunción de la articulación temporomandibular o musculatura, nervios u otros tejidos asociados.

Servicios brindados por:



- XV. Medicamentos, incluyendo medicamentos de aplicación tópica para tratamientos de Enfermedad periodontal, premedicación, analgesia, sedación intravenosa, anestesia general y cargos separados por anestesia local.
- XVI. Utilización de medicamentos por auto prescripción que causen una lesión bucal que amerite una urgencia dental.
- XVII. Incisión y drenaje de abscesos complicados, incluyendo la "Angina de Ludwig".
- XVIII. Implantes y Servicios relacionados (materiales implantados dentro y sobre el hueso o tejido suave).
- XIX. Tratamientos o Procedimientos de naturaleza experimental o de investigación, o que no sean considerados como necesarios y acostumbrados de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental.
- XX. Servicios prestados o materiales suministrados después de la terminación de la vigencia de la cobertura, a menos de que el tratamiento o procedimiento haya comenzado durante la vigencia de la cobertura.
- XXI. Tratamientos o materiales suministrados en un hospital o en cualquier instalación para tratamientos quirúrgicos y cualquier honorario adicional cobrado por el dentista por tratamiento en hospital.
- XXII. Servicios de administración del consultorio dental, Servicios de administración para el cobro de los siniestros y cualquier otro costo administrativo que no esté expresamente incluido en la cobertura.
- XXIII. Cualquier Servicio que no sea parte del tratamiento, como puede ser la provisión de un ambiente antiséptico, la esterilización de equipo o control de infecciones, así como cualquier material auxiliar que se use durante el tratamiento o procedimiento, cuando su costo deba estar incluido en el total del tratamiento o procedimiento (honorario máximo del dentista), de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental, como pueden ser: los algodones, las mascarillas y las técnicas de relajación como la música.
- XXIV. Reemplazo de restauraciones existentes para cualquier propósito diferente que el de restaurar lesiones por caries activas o por desajuste demostrable de la restauración.
- XXV. Servicios de ortodoncia (tratamientos para la corrección de dientes o mandíbulas mal posicionadas).
- XXVI. Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por las lesiones, afecciones o intervenciones expresamente excluidas en la cobertura.
- XXVII. Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico causada por negligencia del Usuario a las indicaciones del dentista tratante.
- XXVIII. Ningún tratamiento que no esté especificado dentro de los beneficios del plan.
- XXIX. Gastos en que se incurra a consecuencia de hechos de guerra, alborotos populares, motines y epidemias declaradas oficialmente.
- XXX. Gastos en que se incurra por accidentes o enfermedades que se originen a consecuencia de:
 - a. Delitos dolosos o intencionales en los cuales el Usuario sea considerado como sujeto activo o partícipe del delito.

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

b. Lesiones autoinfligidas, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.

5.- ASISTENCIA OFTALMOLOGICA:

PLAN VISIÓN

Consiste en los descuentos con que cuenta la red de **MAS**, estos incluyen:

ASISTENCIA VISUAL (SERVICIO ILIMITADO A COSTO PREFERENCIAL)

DESCUENTOS SOBRE PRECIO DE LISTA EN VIGOR EN:

- **Armazones oftálmicos**
- **Lentes de cristal o plástico**
- **Lentes de contacto graduados (exceptuando Cosméticos de Color)**
- **Armazones Solares.**

BENEFICIOS ADICIONALES

- **Examen de la vista gratis. Estos beneficios un evento anual.**

6.-ASISTENCIA FUNERARIA.

En caso de deceso, por causas naturales o derivado de un accidente, el Usuario dispone de Protección Funeraria Integral, la cual comprende los siguientes Servicios:

I.- Atención personalizada las 24 horas los 365 del año, a través del Call Center de la Compañía.

II.-Atención y asesoría personalizada ante el Ministerio Público para la recuperación del finado en el territorio nacional.

III.-Traslados:

a). - Primer traslado del finado del lugar del fallecimiento hacia cualquiera de las agencias de inhumaciones, en el caso de la Ciudad de México, y área metropolitana, a las sucursales J. García López como Casa Observatorio, Casa Satélite, Casa Iztapalapa, Casa Coyoacán y Casa Tlalpan o a la agencia funeraria corresponsal en el Interior de la República Mexicana.

b). - Segundo traslado del lugar de velación al panteón que designe el familiar responsable o bien al crematorio (según disponibilidad).

c).- Los traslados entre punto y punto abarcarán un máximo de 30kms, y siempre serán dentro de la misma localidad, municipio o área conurbada y sin que incluya trámites de intención. En caso de exceder esa distancia de 30kms, el Usuario cubrirá el costo por los kilómetros excedentes a razón de \$30.00 pesos (Treinta pesos 00/100 M.N.) por cada kilómetro, más el pago y trámite de cualquier costo o Servicio por internación o derechos que deban cubrirse al momento de prestar los Servicios Funerarios.

IV.- Arreglo estético del cuerpo (maquillar y vestir). La ropa deberá ser propiedad del finado.

V.- Ataúd metálico básico (en derecho de uso para cremación).

VI.- Sala para el funeral o capilla de velación básica/estándar con capacidad para 20 personas en circulación o en caso de requerirlo, equipo de velación a domicilio.

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

- VII.- Facilidades para celebrar Servicios religiosos.
- VIII.- Cremación y entrega de urna básica (en caso de contar con los Servicios en el área correspondiente del interior de la República Mexicana).

Esta asistencia tendrá un Evento al año, ya sea para el Usuario titular, el cónyuge y/o hijos.

Servicios que no se incluyen:

- I.-Esquelas en los periódicos.
- II.-Trámites y traslados por casos de muerte médico legal (ministerio público y Servicio médico forense).
- III.- No incluye gastos ni costas.
- IV.-Exhumación de restos áridos.
- V.-Arreglos florales.
- VI.-Honorarios y maniobras del panteón.
- VII.- Traslados foráneos (tramites y fletes terrestres y aéreos).
- VIII.-Costos y Trámites de internación.
- IX.- Repatriaciones.
- X.-Traslados internacionales.
- XI.- Servicio de cafetería.
- XII.- Nicho, Fosa, cripta, gaveta.
- XIII.-Pullman para acompañantes.
- XIV.-Embalsamiento.

EXCLUSIONES:

- I.-La muerte originada por suicidio y homicidio, por ingesta de alcohol, así como de drogas ilegales.
- II.-Por no haber solicitado el Servicio al Call Center posterior a las 48 horas de haberse presentado el fallecimiento. (No existe reembolso).
- III.- Fallecimiento a consecuencia de cualquier enfermedad preexistente (crónica degenerativa en fase terminal).
- IV.-Si se comprueba que existen falsas declaraciones en la edad de los contratantes.
- V.- Causas de fuerza mayor o casos fortuito que imposibiliten material y humanamente el acceso al lugar del deceso.
- VI.- Esquelas en los periódicos, arreglos florales ni Servicio de cafetería.
- VII.- Cualquier gasto o costo originado por trámites ante el ministerio público y Servicio médico forense.
- VIII.- Exhumación de restos áridos.
- IX.- Embalsamamiento del cuerpo.
- X.- Gastos, honorarios y maniobras del panteón.
- XI.- Traslados foráneos (trámites, fletes terrestres o aéreos).
- XII.- Nicho o fosa.
- XIII.- Pullman para acompañantes.
- XIV.- Los Usuarios que tendrán derecho al paquete familiar serán exclusivamente al Usuario titular de los Servicios con hasta 69 años cumplidos en el momento de que sea dado de alta en la Base de Datos, la o el cónyuge o concubina o concubino del Usuario titular quien debe tener una

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

edad de entre 18 y 69 años de edad y hasta 2 hijos del Usuario titular con edad de 2 a 21 años. La cobertura inicia 30 días naturales posteriores al de la inclusión del Usuario en la Base de Datos.

7.-ASISTENCIA LEGAL.

El Usuario tendrá derecho a recibir asesoría jurídica telefónica de un profesional en Derecho de forma ilimitada siempre y cuando se trate de actos, hechos, Servicios o productos que se encuentren debidamente comprendidos en las legislaciones y normativas aplicables, vigentes en Territorio Nacional, en las materias que se describen más adelante.

a) Civil:

- Contratos preparatorios, compraventa arrendamiento, donación, comodato, hipotecario, prestación de servicios y los problemas relacionados a los mismos.
- Propiedad en condominio y conflictos vecinales.
- Aclaración y/o rectificación de nombres en actas.
- Casos de homonimia.

b) Mercantil:

- Problemas de deudas y cobranza.
- Seguros, requisitos para hacer exigible una póliza de seguro.
- Quejas ante la PROFECO.

c) Penal:

- Asesoría en caso de ser víctima de un asalto, robo, y/o extravío de tarjetas de crédito, débito, auto, celular y hogar.
- Asesoría en caso de ser víctima de Bullying.
- Asesoría en caso de ser víctima de Violencia familiar.
- Robo o usurpación de identidad y delitos cibernéticos, comprendiendo todos aquellos hechos o actos que estando tipificados como delitos y se ejecuten a través de medios informáticos o a través de internet como phishing, malware, hacking, fraudes, acoso, extorsión o estafas cometidos a través de medios electrónicos, transferencia ilícita de fondos, clonación de tarjetas de crédito o números de seguridad social.

En caso de que el Usuario requiera la representación legal de un abogado al estar involucrado en un procedimiento judicial, administrativo o de cualquier naturaleza relacionado con las materias anteriores, la Compañía podrá ofrecerle el Servicio a un precio preferencial y de acuerdo a las condiciones que la Compañía y el Usuario acuerden.

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

Teléfono: (55) 5322-0255 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

d). -Seguridad Social. -

- Seguro de cesantía o vejez (funcionamiento del seguro y personas con derecho a recibir los beneficios del mismo).
- • AFORE (problemas y dudas acerca del funcionamiento)
- • Trámites ante el INFONAVIT
- • IMSS e ISSSTE
- • Pensiones (incapacidad parcial o definitiva)

EXCLUSIONES:

- I. Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como titular de la póliza.
- II. El presente Servicio queda limitado únicamente al Usuario titular de la membresía.
- III. Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.
- IV. Elaboración de documentos y/o escritos que requieran ser presentados en cualquier tipo de juicio, denuncia, procedimiento, controversia, iniciado por el Usuario; tampoco comprende la elaboración de documentos y/o escritos en cualquier juicio, denuncia, procedimiento, controversia en el cual hubiera sido emplazado, demandado o llamado a juicio bajo cualquier figura procesal el Usuario.
- V. Actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho, a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o las buenas costumbres.
- VI. Todo aquello sin limitación alguna que sea contrario a derecho, no se encuentre estrictamente apagado a las legislaciones, disposiciones o normativas aplicables y vigentes en territorio Nacional.
- VII. Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto, o bien, por incurrir en información falsa.
- VIII. Cualquier solicitud no presentada dentro de las 48 horas siguientes a que se reciba algún citatorio, notificación o requerimiento de autoridad para el caso de que se requiera una representación legal, en el entendido de que, para que la Compañía asuma dicha representación deberá aceptar la misma y ponerse de acuerdo previamente sobre honorarios y demás conceptos con el Usuario.
- IX. Cuando asumida la representación el Usuario no informe oportunamente de algún documento, cita, notificación o requerimiento en perjuicio de la Compañía o de los profesionistas que lo representan.
- X. Cuando el Usuario no acuda a las diligencias o citatorios señalados por la autoridad.
- XI. Cuando el Usuario de intervención a un abogado no designado por la Compañía.
- XII. Cualquier acto tendiente a la comisión de cualquier tipo de fraude.
- XIII. Cualquier acto, hecho u omisión que requiera alguno de los Servicios que se detallan en el condicionado de este documento en el extranjero.
- XIV. El presente Servicio queda limitado únicamente al Usuario titular de la membresía cuando se trate de asuntos relacionados con temas de divorcio, alimentos, guarda y custodia cuando el cónyuge sea parte contraria en estos asuntos.
- XV. Cualquier gasto, gratificación, pago judicial o extrajudicial diferente al pago de honorarios del abogado.
- XVI. Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.
- XVII. Por tratarse de un tema de conflicto de intereses, entre el titular de la membresía y los posibles Usuarios, la asesoría y representación en materia familiar para el caso de divorcio,

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

8.- ASISTENCIA PC-GADGETS:

a).- DESCARGA DE APLICACIONES: Se proporcionará asesoría a través de una llamada telefónica para poder descargar aplicaciones gratuitas, considerando el sistema operativo que tenga el Titular (Android o iOS).

EXCLUSIONES: Para los dispositivos móviles con sistema operativo iOS, es necesario que el Titular tenga su cuenta creada, contar con una laptop y el sistema iTunes instalado. Para los dispositivos móviles con sistema operativo Android es necesario que el Titular tenga su cuenta de correo electrónico de Gmail.

b). - DUDAS DE HARDWARE: Se proporcionará asesoría al Titular a través de una llamada telefónica cuando requiera realizar configuraciones de: (i) mouse; (ii) teclado; (iii) bocinas; (iv) cámara; (v) dispositivos de almacenamiento externo; (vi) micrófono; e (vii) impresoras.

EXCLUSIONES: Estos dispositivos deben ser de marca conocida, y compatibles con el sistema operativo del Titular.

c).- RESPALDO DE CONTACTOS: Se proporcionará asesoría al Titular a través de una llamada telefónica para el respaldo de información en el caso de cambios de dispositivo móvil o en caso de formateo del equipo.

EXCLUSIONES: Para brindar esta asistencia el Titular debe contar con respaldos previos. En caso de ser un sistema iOS es necesario que el Titular cuente con una PC o Laptop y el sistema iTunes instalado.

d). - CONFIGURACION DE MAIL. - Se le asesorará al Titular a través de una llamada telefónica para generar una cuenta de correo electrónico (Yahoo!, Hotmail, Gmail o iCloud).

EXCLUSIONES: Para brindar esta asistencia es necesario que el Titular cuente con una PC, Laptop, MAC, o un dispositivo Móvil, así como acceso a WiFi.

e).- CONFIGURACION MOVIL. - Se le asesorará al Titular a través de una llamada telefónica la configuración de un dispositivo móvil nuevo, (configurar el correo electrónico, idioma, zona horaria y tipo de fuente).

EXCLUSIONES: Estos dispositivos deben ser de marca conocida.

f).- WIFI. - Se asesorará al Titular a través de una llamada telefónica para agregar un equipo a una red inalámbrica.

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

Teléfono: (55) 5322-0255 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

EXCLUSIONES: Para lo cual el Titular deberá contar con servicio de internet, un módem inalámbrico, nombre del SSID (nombre de la red o modem) y contraseña.

g).- ANTIVIRUS Se asesorará al Titular a través de una llamada telefónica para realizar limpiezas de virus a través de su licencia anti virus instalada a su ordenador.

EXCLUSIONES: Para realizar limpieza de virus el Titular deberá contar con una licencia original del software.

h).-RECUPERACIÓN DE DATOS.-Se asesorará al Titular para darle a conocer si hubo un respaldo previo, ya sea de contactos, imágenes, videos, archivos y/o correo.

EXCLUSIONES: En caso de contar con sistema operativo iOS, el Titular deberá contar con iTunes y computadora.

i).- SINCRONIZACIÓN DE SMARTWATCH CON SMARTPHONE. - Se brindará asesoría relacionada a la conexión vía bluetooth entre el smartwatch y el smartphone del Titular.

EXCLUSIONES: Los dispositivos deben ser de marca conocida y compatibles entre sí.

9.- DESCUENTOS COMERCIALES El usuario tendrá acceso a nuestra red de descuentos comerciales De 9,000 establecimientos a nivel nacional (la red es dinámica y existen altas y bajas de socios comerciales)

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

I.-Los Servicios de estas asistencias quedarán activos 2 días hábiles posteriores a su entrega.

II.-El Usuario deberá llamar al número **81 4170 0349** y proporcionar los siguientes datos: nombre del titular, número de cliente, número telefónico y domicilio.

IV.- El Servicio legal proporcionado por la Compañía sólo incluye la asesoría telefónica otorgada por los profesionistas en Derecho, por lo que cualquier gasto que se tenga que erogar con motivo de alguna diligencia o con motivo de la orientación recibida en materia legal, correrá a cargo del Usuario.

V.- Los Servicios objeto de este contrato se otorgarán con base a la información y documentos proporcionados por el Usuario, por lo que, si se omite alguna otra información, la Compañía no asumirá responsabilidad derivada de dicha omisión.

VI.- Los Usuarios quedan protegidos por la Ley de Protección de Datos Personales de conformidad con el Aviso de Privacidad disponible en la página www.masservicios.com.mx

VII.- Todos los Servicios sólo aplican en territorio Nacional.

VIII.- El presente condicionado aplicase únicamente durante la vigencia de la membresía, en caso de desear la contratación de los servicios de MAS SERVICIOS por cuenta propia al finalizar dicha vigencia comunicarse al (55) 5322 0255

IX.- No hay reembolso

X.- Los servicios de asistencias se activan en automático para el usuario al realizar la portabilidad de banco y comenzar a dispersar con Nomina Afirme

XI.- El servicio de asistencias es gratuito únicamente para los clientes que realicen su portabilidad a Nomina Afirme, costos extra mencionados en caso de exceder las coberturas gratuitas que tienen en cada asistencia

Servicios brindados por:



Tecoyotitla 412 Edificio Norte, Piso 2, Ala Oriente, Col. Exhacienda de Guadalupe Chimalistac,
Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01050

☎ Teléfono: (55) 5322-0255 📞 Nacional Gratuito: 01 800 570 6769

www.masservicios.com.mx

