



MedicalDepot



PLAN OPERADO POR MEDICAL DEPOT

CONDICIONES GENERALES

PLAN DE SALUD TOTEM

ASISTENCIA MÉDICA

Orientación Médica Telefónica

Se le brindará asesoría telefónica ilimitada a través de un médico general cuando el Usuario y/o familiar directo requiera orientación médica por un padecimiento no urgente (embarazo, Covid, planificación familiar y anticonceptivos, alcoholismo y farmacodependencia, así como del uso de medicamentos prescritos por un médico tratante, efectos secundarios de medicamentos, y dosis recomendadas). Este Servicio es ilimitado. Si el Usuario decidiera tomar consulta presencial, se referirá al Usuario a una consulta presencial, la cual será con costo preferencial para el Usuario. Horario de atención médica telefónica 24/7.

Exclusiones

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.

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, de acuerdo a la cobertura y plan con el que cuente el Usuario.

Todos los servicios telefónicos o remotos son limitativos a orientación y/o recomendaciones para la prevención de la salud o contención de una urgencia, no están orientados a la solución de la misma.

De acuerdo a la valoración remota se podrá canalizar al paciente a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma y recibir tratamiento médico. Cualquier gasto originado con motivo de la compra de medicamentos, tratamientos derivados de la orientación telefónica o consulta médica.

Orientación Nutricional

A solicitud del Usuario, se coordinará conforme a la disponibilidad del profesional en nutrición una sesión telefónica ilimitada dentro del siguiente horario de 9:00 hrs. A 20:00 hrs. De lunes a Sábado. Dicha asesoría nutricional se prestará en el manejo preventivo de trastornos relacionados con la alimentación, así como orientación para mejorar hábitos nutricionales tales como. Duración de sesión telefónica (20 minutos).

I. Recomendaciones de alimentos bajos en carbohidratos y azúcar.

II. Ingesta de agua recomendada según IMC y peso.

III. Recomendaciones para mejorar estilo de vida en cuestión de alimentación.

IV. Ingesta de calorías recomendadas según peso, estatura, edad o padecimientos preexistentes.

El especialista asignado no emitirá ningún diagnóstico, tratamiento ni consultas subsecuente para la atención de un padecimiento nuevo o preexistente, pero a solicitud del usuario se le direccionará a alguna de las siguientes asistencias según el plan contratado.

Asistencia Fitness

Se brindará asesoría telefónica ilimitada al Usuario que requiera orientación de vida saludable vía telefónica, sobre temas como: Rutinas de ejercicio, alimentación fitness y temas orientados a mejorar su estado y apariencia física. Horario de atención de cabina 24/7.

La cita se programará conforme a la disponibilidad del profesional dentro del siguiente horario de 9:00 hrs. A 20:00 hrs.

Exclusiones Información Nutricional Y Asistencia Fitness

I. Atención presencial, en caso de requerir una asistencia personalizada y presencial será con costo para el Usuario.

II. Recomendaciones o prescripción de suplementos alimenticios o medicamento.

III. Tratamientos específicos o sesiones subsecuentes para el manejo o disminución de peso.

IV. No aplica para continuidad o trastornos de índole bulímico y/o anoréxico.

Asistencia Psicológica

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

I. Ataques ansiosos y/o de pánico.

II. Manejo de las adicciones (tabaquismo, alcoholismo y farmacodependencia).

III. Pérdida de control o agresividad desmedida por estrés, ansiedad o depresión.

IV. Amenazas de suicidio.

V. Ataques nerviosos por la pérdida de un familiar o ser querido (tanatología).

En atenciones menores el especialista asignado brindará una orientación no mayor a 20 (veinte) minutos. En un horario de 9:00 hrs. A 21:00 hrs. De lunes a sábado En temas relacionados con:

I. Bullying de todo tipo.

II. Manejo de emociones.

III. Tanatología.

IV. Episodios depresivos.

V. Autoestima.

VI. Métodos de respiración.

VII. Manejo y control de adicciones.

Exclusiones:

I. El especialista asignado 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.

Telemedicina

Se provee a los Usuarios, a través de la plataforma tecnológica, Servicios para la asistencia primaria de salud que da respuestas y recomendaciones a los signos o síntomas comunicados por los Usuarios respecto de su estado de salud a través de dispositivos electrónicos de comunicación (teléfonos inteligentes). El único objetivo es otorgar información y asesoría médica ilimitada a los Usuarios de la plataforma.

La plataforma es una alternativa para obtener, en cualquier momento, sin que el Usuario tenga que desplazarse del sitio donde se encuentra, información preliminar y recomendaciones relacionados con signos o síntomas que pudieran afectar su salud, así como respuestas y recomendaciones a los signos o síntomas relativos a su estado de salud, que al efecto el Usuario comunique íntegra y verazmente.

Las respuestas y recomendaciones resultan de la información generada por el Usuario.

Los servicios prestados a través de la Plataforma no incluyen consultas ni servicios médicos diferentes a los establecidos en los presentes Términos y Condiciones, ni sustituyen a los profesionales del cuidado de la salud en el diagnóstico o atención de los padecimientos del Usuario.

Exclusiones:

I. Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como integrante y/o Usuario del programa de asistencias.

II. Todos los servicios telefónicos o remotos son limitativos a orientación y/o recomendaciones para la prevención de la salud o contención de una urgencia, no están orientados a la solución de la misma.

III. De acuerdo a la valoración remota se podrá canalizar al Usuario a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma y recibir tratamiento médico.

IV. Ningún prestador de servicio podrá diagnosticar y/o medicar fuera de las normas vigentes en el territorio mexicano establecidas por las instituciones regulatorias de salud.

V. Quedan excluidos cualquier gasto originado con motivo de la compra de medicamentos, tratamientos derivados de la orientación telefónica o consulta médica.

VI. Este beneficio no aplica si el problema es debido a la actividad profesional del Usuario o por implicaciones en tráfico o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o su consumo, o por ingestión de bebidas alcohólicas.

VII. Los Servicios de Asistencia que el Usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización y/o notificación.

VIII. Las Situaciones o atenciones de Asistencia que sean generadas por cirugías programadas o previamente realizadas.

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

X. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: 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.

XI. Autolesiones o participación del Usuario en actos criminales.

XII. La participación del Usuario en riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.

XIII. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.

XIV. La participación del Usuario en cualquier clase de carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad y/o resistencia.

XV. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.

XVI. 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.

XVII. Enfermedades Mentales o alienación y estados depresivos.

XVIII. Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de Medicamentos sin prescripción médica.

XIX. Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

XX. Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.

XXI. La información presentada a través de la plataforma de teleasistencia tiene fines exclusivamente informativos de ninguna manera substituye o pretende substituir la opinión o diagnóstico de un médico calificado.

XXII. La plataforma digital de teleasistencia no debe ser utilizada en emergencias médicas.

XXIII. En caso de presentar una emergencia médica, debe comunicarse al 911 o los teléfonos de emergencias de su localidad.

XXIV. No se tiene la facultad de modificar o actualizar los presente Términos y Condiciones de manera unilateral. Cuando lo haga, publicará la versión modificada o actualizada a través de la Plataforma.

XXV. Si el Usuario no acepta dichas modificaciones o actualizaciones, deberá dejar de usar la Plataforma.

El Usuario titular tendrá acceso a estudios de acuerdo al plan contratado en la red de laboratorios en convenio .

-Química sanguínea de 35 elementos

-Examen de orina

-Biometría hemática.

EXCLUSIONES.

1. Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.

2. Sujeto a promociones activas.

3. No aplica con otras promociones.

Estudios clínicos y gabinete

El Usuario tendrá acceso a los siguientes estudios de acuerdo al plan contratado dentro de la red de laboratorios en convenio .

I. *Un (1) estudio de mastografía (mujer mayor a 40 años)

II. *Un (1) estudio de antígeno prostático (hombre mayor a 40 años)

*Para los Servicios de mastografía y antígeno prostático, el Usuario Titular tendrá 01 (un) evento a elegir entre los servicios antes mencionados.

Exclusiones:

I. Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.

II. Sujeto a promociones activas.

III. No aplica con otras promociones.

Médico a domicilio

Cuando el Usuario requiera la asistencia de un médico general para la atención de un padecimiento no urgente. Se coordinará el envío de un (1) médico general al domicilio del Usuario. El costo del servicio será de acuerdo al plan contratado. Horario de atención 24/7.

I. Programa (2) evento cubierto hasta \$650.00 pesos por consulta.

Ambulancia terrestre:

En caso de que el Usuario 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 cubierto será hasta por un monto de \$2,500.00 (Dos mil quinientos pesos 00/100 M.N.)

II. Programa con Dos (2) eventos cubiertos.

Se cubrirá este servicio de acuerdo al plan contratado, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del servicio.

Se proporcionará este servicio en las principales ciudades de la República Mexicana; en los demás lugares, se hará lo posible por ayudar al usuario a contactar con un Médico u Hospital, con la mayor celeridad posible, el costo será cubierto según el plan contratado.

Exclusiones:

I. Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.

II. Ningún prestador de servicio podrá diagnosticar y/o medicar fuera de las normas vigentes en el territorio mexicano establecidas por las instituciones regulatorias de salud.

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

IV. Las Situaciones o atenciones de Asistencia que sean generadas por cirugías programadas o previamente realizadas.

Consulta en consultorio (1er contacto)

Cuando el Usuario requiera una programación de consulta con médico general, se coordinará una cita en su consultorio, el costo será cubierto hasta la cantidad de \$450.00 (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.).Horario de atención cabina 24/7.

Este servicio tendrá cubierto 2 (dos) eventos anuales.

En consultas posteriores contara con costos preferenciales en la red de proveedores autorizada por.

Exclusiones:

I. Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.

II. Sujeto a promociones activas.

III. Las citas estarán sujetas a disponibilidad.

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

ASISTENCIA DENTAL

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

a. Evaluación:

Este SERVICIO con Copago del 0% (cero por ciento).

b. Profilaxis (Limpieza dental):

Este SERVICIO con Copago del 0% (cero por ciento).

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 antes o durante la vigencia de la cobertura.

IX. SERVICIOS prestados y materiales suministrados por un Dentista fuera de la red de odontólogos 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 tempomandibular o musculatura, nervios u otros tejidos asociados.

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:

- Delitos dolosos o intencionales en los cuales el Usuario sea considerado como sujeto activo o partícipe del delito.
- Lesiones autoinfligidas, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.

DESCUENTOS COMERCIALES

A solicitud del usuario, se dará acceso a descuentos en establecimientos adheridos a la red de proveedores.

Los descuentos se expedirán de forma digital con las promociones activas.

Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.
- Sujeto a promociones activas.
- No aplica con otras promociones.

ASISTENCIA MASCOTA

Asistencia veterinaria telefónica (servicio ilimitado) 24 horas

Asistencia de Médicos Veterinarios Zootecnistas titulados, vía telefónica, para asesorar y solucionar en diferentes casos como: emergencias, salud preventiva, nutrición, educación y conducta, plan de vacunación, preconsulta veterinaria, salud reproductiva, orientación en costo de medicamentos, etc.

Exclusiones:

- Queda excluida la prescripción, diagnóstico y tratamiento vía telefónica.
- El profesional MVZ asignado no emitirá ningún diagnóstico, pero a solicitud del Usuario se le podrá direccionar a otra asistencia, en caso de que el Usuario cuente con alguna asistencia adicional.

Referencia de clínicas veterinarias (servicio ilimitado).

Referencia de clínicas veterinarias y servicios afines cercanos al domicilio del Usuario que pertenezcan a la Red, en los cuales se podrá ofrecer costo preferencial en los siguientes rubros.

- Cirugías, estética, pensión, entrenamiento, alimentos y accesorios.

Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad, así como los términos de las sucursales, clínicas y/o servicio afín
- Ningún gasto erogado por la mascota en la clínica o veterinario de referencia.

ASISTENCIA HOGAR

*Plomería:

El SERVICIO se presta en caso de fallas o fugas en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y de gas LP, que requieran reparación dentro del inmueble registrado por el Usuario. El evento está cubierto por un monto hasta de \$500.00 (Quinientos 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:

- Reparaciones de filtraciones o humedad no derivadas del servicio brindado.
- No incluye refacciones ni obra civil.
- No incluye la reparación y destapado de drenajes interiores o exteriores.
- No incluye reparación de cualquier elemento ajeno a tuberías, cañerías y llaves.

*Electricista:

El SERVICIO se presta por fallas en las instalaciones eléctricas que requieran reparación dentro del inmueble del Usuario. El evento sólo cubre mano de obra hasta por un monto de \$500.00 (Quinientos 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:

No se cubren aparatos electrodomésticos, electrónicos, que no funcionen derivado de una falla eléctrica.

No cubre fallas eléctricas derivadas de la propiedad en condominio.

La reparación de elementos de iluminación, lámparas, focos, bombillas, tubos, fluorescentes, apagadores, contactos y aparatos electrodomésticos.

No incluye refacciones.

*Cerrajería:

En caso de que el Usuario haya olvidado o extraviado las llaves de su hogar o cuando la cerradura haya quedado inservible por descompostura, se coordinará el SERVICIO de un cerrajero para la apertura de la cerradura exterior o interior del inmueble.

El evento cubre solo mano de obra hasta por un monto de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.), en caso de exceder el monto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del SERVICIO.

Exclusiones:

Cuando el SERVICIO solicitado sea derivado de un acto ilícito.

En el SERVICIO de cerrajería, queda excluido el duplicado o hechura de llaves.

Si el Usuario no se encuentra presente en todo momento mientras se realiza el SERVICIO solicitado.

Si el Usuario no acredita su residencia o propiedad del inmueble.

La apertura de cerraduras electrónicas, refacciones y obra civil.

Cuando la cerradura se encuentre afectada o dañada por servicios realizados con anterioridad.

No incluye refacciones.

*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, se enviará a un especialista para el desmonte y/o colocación del vidrio según su requerimiento. El evento está cubierto hasta por un monto de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.), el cual incluye mano de obra, en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del SERVICIO.

Exclusiones:

Cualquier reparación, remplazo u obra civil de cualquier elemento que se no sea el vidrio dañado.

Si el Usuario no se encuentra presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.

Si el Usuario no acredita su residencia o propiedad del inmueble.

Vidrios, marcos dañados, persianas, aditamentos.

*Para los Servicios de Plomería, Electricista, Cerrajería, Vidriería, el Usuario tendrá 03 (tres) eventos a elegir entre los servicios antes mencionados.

ASISTENCIA VIAL

Grúa por avería

En caso de que el vehículo presente falla mecánica que impida su circulación autónoma, se coordinará el Servicio de grúa al taller mecánico o agencia más cercana o elegido de común acuerdo con el Usuario. El traslado cubierto será de hasta un monto de \$1,500.00 pesos (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.), en caso de exceder el monto establecido, la diferencia será cubierta por el Usuario.

Este Servicio es para vehículos de hasta 3.5 toneladas.

Este servicio tendrá 01 (un) evento al año.

El Usuario o la persona que él designe deberá acompañar el traslado del vehículo en todo momento.

Exclusiones:

Este Servicio no ampara:

- Los casos o daños derivados de un siniestro.
- El remolque, y el traspaleo de las cargas.
- El costo de casetas, peajes, estacionamientos o multas.
- El remolque de vehículos blindados.
- En caso de que se requiera cualquier maniobra especial tendrá un costo preferencial para el Usuario (las cuales pueden ser de forma enunciativa mas no limitativa: rescate en algún sótano y/o estacionamiento subterráneo, de difícil acceso para la unidad que realizará el remolque).
- El Usuario no podrá viajar a bordo del vehículo remolcado.
- Traslado de acompañantes del conductor del vehículo.
- Pérdida o extravío de llaves, aditamentos y/o objetos no declarados en el inventario al momento del arrastre.
- Daños visibles reportados después de 48 Hrs. de haber realizado el servicio.
- Daños ocultos de manera enunciativa mas no limitativa (partes bajas, transmisión, suspensión, etc.) posterior a los 7 (siete) días naturales posteriores a la realización del servicio.
- Cuando las situaciones climatológicas y/o sociales no permitan el acceso de la grúa
- Cuando el vehículo se encuentre en lugares intransitables que no permitan la correcta prestación del servicio
- Daños a la nación

Cambio de llanta*

En caso de que el vehículo quede sin circulación debido a la pinchadura o desinflado de un neumático, se coordinará el cambio del neumático, siempre y cuando el Usuario cuente con el neumático de refacción para realizar el Servicio.

Exclusiones:

- El Usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el Servicio solicitado.
- El Servicio no podrá brindarse si el Usuario no cuenta con birlo de seguridad o este se encuentra en mal estado o barrido.
- El Servicio se proporcionará únicamente para vehículos particulares y menores a 3.5 toneladas.
- Si la pinchadura del neumático es a consecuencia de un bache, golpe, no nos hacemos responsable por los daños a consecuencia del mismo.
- Cuando el modelo y características del vehículo no permitan el cambio de neumático
- Daños visibles reportados después de 48 Hrs. de haber realizado el servicio
- Daños ocultos de manera enunciativa mas no limitativa (partes bajas, transmisión, suspensión, etc.) posterior a los 7 (siete) días naturales posteriores a la realización del servicio.
- Cuando las situaciones climatológicas y/o sociales no permitan el acceso de la grúa
- Cuando el vehículo se encuentre en lugares intransitables que no permitan la correcta prestación del servicio.
- Daños a la nación.

Cerrajería*

En caso de que el Usuario haya olvidado las llaves del vehículo dentro del mismo, se coordinará el Servicio de un cerrajero para la apertura del vehículo.

En caso de pérdida de las llaves, se orientará al Usuario sobre el servicio a un precio preferencial a pagar por el Usuario.

Exclusiones:

- I. Si el Usuario no se encuentra presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- II. El servicio para vehículos con llave inteligente o presencial, y autos blindados.
- III. Si el Usuario no acredita la propiedad del vehículo.
- IV. Daños visibles reportados después de 48 Hrs. de haber realizado el servicio
- V. Daños ocultos de manera enunciativa mas no limitativa (partes bajas, transmisión, suspensión, etc.) posterior a los 7 (siete) días naturales posteriores a la realización del servicio.
- VI. Cuando las situaciones climatológicas y/o sociales no permitan el acceso a la prestación del servicio.
- VII. Cuando el vehículo se encuentre en lugares intransitables que no permitan la correcta prestación del servicio.

Paso de corriente*

En caso de que el vehículo quede sin circulación debido a la descarga del acumulador, se coordinará el Servicio de paso de corriente.

Exclusiones:

- I. El Usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el Servicio solicitado.
- II. Únicamente a vehículos hasta 3.5 toneladas.
- III. Si la batería del vehículo no se encuentra en condiciones óptimas para la prestación del servicio (chorreada, con óxido, componentes rotos, fraccionados o con fugas) y cuando la batería se encuentre caduca.
- IV. Cualquier falla eléctrica o daño preexistente del vehículo.
- V. Cuando el vehículo por condiciones o modelo no permitan la prestación del servicio.
- VI. Cuando la batería no se encuentre en un lugar visible que permita la prestación del servicio.
- VII. Daños visibles reportados después de 48 Hrs. de haber realizado el servicio.
- VIII. Daños ocultos de manera enunciativa mas no limitativa (partes bajas, transmisión, suspensión, etc.) posterior a los 7 (siete) días naturales posteriores a la realización del servicio.
- IX. Cuando las situaciones climatológicas y/o sociales no permitan el acceso a la prestación del servicio.
- X. Cuando el vehículo se encuentre en lugares intransitables que no permitan la correcta prestación del servicio.

Suministro de gasolina*

En caso de que el vehículo quede sin circulación debido a la falta de combustible, se coordinará el suministro del mismo hasta por 5 (cinco) litros como máximo, mismo que deberá ser cubierto por el Usuario de acuerdo al precio oficial y/o costo del combustible.

Exclusiones:

- I. Si el Usuario no se encuentra presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- II. El servicio se proporcionará únicamente a vehículos particulares y menores a 3.5 toneladas.
- III. EL combustible será únicamente tipo magna, premium, o su equivalente.
- IV. No se enviará ningún otro tipo de líquido o aditamento.
- V. Daños visibles reportados después de 48 Hrs. de haber realizado el servicio.
- VI. Daños ocultos de manera enunciativa mas no limitativa (partes bajas, transmisión, suspensión, etc.) posterior a los 7 (siete) días naturales posteriores a la realización del servicio.
- VII. Cuando las situaciones climatológicas y/o sociales no permitan el acceso a la prestación del servicio.
- VIII. Cuando el vehículo se encuentre en lugares intransitables que no permitan la correcta prestación del servicio.

*Para los Servicios de CAMBIO DE LLANTA, CERRAJERÍA, PASO DE CORRIENTE Y SUMINISTRO DE GASOLINA, el Usuario tendrá 01 (un) evento a elegir entre los servicios antes mencionados.

ASISTENCIA LEGAL

Asesoría legal telefónica ilimitada (Asesoría).

Los Usuarios recibirán asesoría legal 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 a las distintas ramas y materias del derecho.

Familiar

Matrimonio. Asesoría en los requisitos para contraer matrimonio, capitulaciones matrimoniales, derechos y obligaciones que derivan del matrimonio, y los regímenes patrimoniales a los que puede estar sujeta dicha figura.

- a. Divorcio. Asesoría sobre las causas, tipos y alcances.
- b. Representación Legal: ampara la presentación de demanda o contestación hasta sentencia en primera instancia; se consideran procesos judiciales independientes y/o eventos si se tramitan por cuerda separada la pensión alimenticia y/o custodia, o bien, cualquier otro derecho que se pretenda ejercer en el procedimiento legal.
- c. Patria Potestad. Asesoría para el ejercicio y efectos de la misma; derechos y obligaciones de la persona responsable de los menores y casos de pérdida o suspensión de la misma.
- d. Representación Legal: ampara la presentación de demanda o contestación hasta sentencia en primera instancia.
- e. Guarda y custodia de los menores. Asesoría acerca de la persona que legalmente este facultada del cuidado físico del menor y trámites para promoverla; asesoría para el régimen de convivencia.
- f. Representación Legal: ampara la presentación de demanda o contestación hasta sentencia en primera instancia.
- g. Pensión alimenticia. Asesoría sobre la obligación de proporcionar alimentos y las personas que pueden solicitarla, así como cualquier conflicto que derive de ello.
- h. Representación legal ampara la presentación de demanda o contestación hasta sentencia en primera instancia.
- i. Asesoría en caso de permisos para viajes de menores de edad.
- j. Pasaportes y Visas. Asesoría para brindar información para el trámite de visas y pasaportes, asesoría para solicitar citas en las delegaciones u oficinas de enlace (primera vez, renovación o por robo o extravío).

k. Adopción. Asesoría sobre tipo de adopción, trámites y requisitos para realizar una adopción de acuerdo a la legislación de cada Estado de la República Mexicana en donde se tramite.

Civil

- a. Contratos. Asesoría sobre contratos de compraventa, arrendamiento, donación, comodato, hipotecario, prestación de servicios y los problemas relacionados con los mismos.
- b. Asesoría sobre el régimen de propiedad en condominio y conflictos vecinales.
- c. Representación para el trámite en caso de homonimia ante autoridad competente, se considera una por evento.
- d. Representación en procedimiento de jurisdicción voluntaria y medios preparatorios a juicio.
- e. Representación en procedimiento para consignación de pago.
- f. Asesoría y representación para el otorgamiento de poderes y mandatos en México.
- g. Asesoría y representación para el trámite de la apostilla de documentos públicos de origen nacional dentro del territorio nacional ante Secretaría de Gobernación.
- h. Identidad de Género. Asesoría y representación en trámites relacionados con el reconocimiento a la identidad de género, rectificación registral del sexo y cambio de nombre solo ante el Registro Civil.
- i. Asesoría sobre Normatividad del Registro Civil.
- j. Asesoría y representación para la aclaración de nombres o datos asentados en actas ante el Registro Civil.
- k. CURP. Asesoría y representación en trámites de modificación o corrección, por homonimia o duplicado.

ASISTENCIA FUNERARIA FAMILIAR

(1 evento al año, cobertura familiar)

En caso de deceso, se ampara al Usuario, por causas naturales o derivado de un accidente, en las agencias de inhumaciones J. García López o agencias integrantes de la red de asistencia funeraria, la cual comprende los siguientes SERVICIOS:

- I. Atención personalizada las 24 horas los 365 del año, a través del Call Center.
- 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 30 (treinta) KM, los cuales siempre serán dentro de la misma localidad, municipio o área conurbada y sin que incluya trámites de internación.
- En caso de exceder la distancia de 30kms, (treinta kilómetros) el Usuario cubrirá el costo por los kilómetros excedentes a razón de \$30.00 (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.
- IV. Arreglo estético del cuerpo (maquillar y vestir).
- V. Embalsamamiento (aplica a petición del Usuario)
- VI. Ataúd metálico básico.
- VII. Ataúd metálico básico (en derecho de uso para cremación).
- VIII. Sala para el funeral o capilla de velación básica/estándar con capacidad para 20 (veinte) personas en circulación o en caso de requerirlo, equipo de velación a domicilio. (Siempre y cuando la autoridad lo permita)
- IX. Facilidades para celebrar Servicios religiosos.
- X. Cremación y entrega de urna básica (en caso de contar con los SERVICIOS en el área correspondiente del interior de la República Mexicana). (Siempre y cuando la autoridad lo permita)

Exclusiones:

- I. Trámites y traslados por casos de muerte médico Legal (Ministerio Público y Servicio Médico Forense).
- II. Cualquier gasto o costo originado por trámites ante el ministerio público y Servicio médico forense.
- III. Exhumación de restos áridos.
- IV. Arreglos florales.
- V. Honorarios y maniobras del panteón.
- VI. Traslados foráneos (trámites, fletes terrestres o aéreos).
- VII. Costos y trámites de internación.
- VIII. Repatriación.
- IX. Traslados Internacionales.
- X. Servicio de Cafetería.
- XI. Nicho, fosa, cripta, gaveta.
- XII. Pullman para acompañantes.
- XIII. La muerte originada por suicidio.
- XIV. Por no haber solicitado el SERVICIO al Call Center. (No existe reembolso).
- XV. Si el Usuario al momento de solicitar el servicio, ya hubiese contratado por su cuenta con otro proveedor, No se aplicará reembolso.
- XVI. Si se comprueba que existen falsas declaraciones en la edad de los contratantes.
- XVII. Causas de fuerza mayor o casos fortuitos que imposibiliten material y humanamente el acceso al lugar del deceso.
- XVIII. Esquelas en los periódicos.

***TOTEM Y MEDICAL DEPOT** buscan mantener la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus usuarios. Por este motivo, se reservan el derecho de modificar los proveedores y servicios disponibles en cualquier momento, sin necesidad de aviso previo. Para asegurar que los clientes estén siempre informados sobre las condiciones actuales, pueden acceder a la **aplicación Tótem**, donde encontrarán la información más reciente y cualquier cambio pertinente. Para mayor información consulte a su agente de ventas.