

Daños Asistencia a Hogar

Para reporte de siniestros y servicios de asistencia llama al

01 800 227 2724

en donde recibirás atención rápida y personalizada
las 24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro

Centro de Atención Telefónica

01 800 837 1133

disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
o consulta www.segurosbanorte.com.mx



CONDICIONES GENERALES

ÍNDICE

CLÁUSULA 1ª. PRESTADORES DE SERVICIOS	5
CLÁUSULA 2ª. VIGENCIA DE SERVICIOS	5
CLÁUSULA 3ª. DEFINICIONES	5
CLÁUSULA 4ª. ÁMBITO TERRITORIAL Y DURACIÓN	6
CLÁUSULA 5ª. PRESTACIONES DE ASISTENCIA EN LA RESIDENCIA HABITUAL	6
A. CERRAJERÍA	6
B. PLOMERÍA	7
C. INSTALACIONES ELÉCTRICAS	8
D. INSTALACIONES DE GAS	9
E. CARPINTERÍA	10
F. HERRERÍA	11
G. ASISTENCIA ESPECIALIZADA CONEXIÓN CON PROFESIONALES	11
H. SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL PARA EL HOGAR	12
I. SERVICIO DE ASISTENCIA PARA TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	12
J. SERVICIO DE ASISTENCIA EN TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA GASTOS POR SINIESTRO EN EL HOGAR	12
K. SERVICIO DE ASISTENCIA PARA REFERENCIA DE MUDANZAS	13
L. SERVICIO DE ASISTENCIA PARA TRASLADO MÉDICO POR EMERGENCIA	13
M. SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	13
N. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS EN LA REPÚBLICA MEXICANA	13
O. ASISTENCIA EN VIAJES (NACIONAL E INTERNACIONAL)	14
CLÁUSULA 6ª. PROCEDIMIENTO	19
CLÁUSULA 7ª. EXCLUSIONES GENERALES	19
CLÁUSULA 8ª. FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	21
CLÁUSULA 9ª. RESPONSABILIDAD	21
GLOSARIO	22

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA A HOGAR

CLÁUSULA 1ª. PRESTADORES DE SERVICIOS

Seguros Banorte, S.A. de C.V., será responsable por la prestación de los servicios de asistencia en el hogar conforme a lo establecido en estas condiciones. Sin embargo, en razón de que personas que prestan los servicios son contratistas que operan en forma independiente de Seguros Banorte, S.A. de C.V. cualquier aspecto no contemplado en estas condiciones en forma específica no se considerará responsabilidad de los Prestadores de Servicios, por este motivo quedará liberada de cualquier obligación derivada del servicio.

CLÁUSULA 2ª. VIGENCIA DE SERVICIOS

Bajo esta sección los Prestadores de Servicios se obligan a proporcionarle al Asegurado en su domicilio, Asistencia en el Hogar, durante las 24 horas de los 365 días del año, los servicios profesionales que más adelante se especifican, única y exclusivamente mientras la póliza de seguro se encuentre en vigor.

CLÁUSULA 3ª. DEFINICIONES

Compañía: Toda mención en adelante de la Compañía, se refiere a Seguros Banorte, S. A. de C. V., Grupo Financiero Banorte.

Asegurado: Persona(s) física(s) amparada(s) bajo este contrato por las coberturas que se indican en la carátula de la póliza.

Beneficiario: La persona designada en la póliza, que tiene residencia habitual en la República Mexicana, con derecho a disfrutar de las prestaciones establecidas en el presente condicionado, su cónyuge y sus familiares ascendentes y descendentes en primer grado, que convivan con él en la vivienda asegurada, o cualquier persona que habite en la misma permanentemente.

Vivienda o residencia habitual: La designada en la especificación de la póliza.

CLÁUSULA 4ª. ÁMBITO TERRITORIAL Y DURACIÓN

El ámbito territorial de Asistencia Hogar se extiende al Territorio Mexicano y se estipula por el periodo señalado en la póliza y entrará en vigor a las 12:00 horas del día señalado en el mismo, siempre y cuando haya sido firmado por ambas partes.

CLÁUSULA 5ª. PRESTACIONES DE ASISTENCIA EN LA RESIDENCIA HABITUAL

Los servicios han de realizarse por operarios, profesionales o proveedores designados por los Prestadores de Servicios o aceptados expresamente por éste, excepto en los casos de fuerza mayor o imposibilidad material comprobada y serán realizados conforme se describen a continuación:

A. CERRAJERÍA

En caso de cualquier contingencia que impida el acceso del beneficiario a la vivienda y que haga necesaria la intervención de un cerrajero por no existir otras soluciones alternativas, los Prestadores de Servicios enviarán un operario que realizará la apertura de la puerta.

Será a cargo de los Prestadores de Servicios la reposición de una nueva cerradura y un juego de llaves de las mismas características o similar a la sustituida, exclusivamente en los supuestos de inutilización o daño de la misma a consecuencia de la apertura realizada.

También se incluye este mismo servicio si hubiera una persona atrapada en el interior de alguna de las habitaciones de la vivienda.

Estarán incluidos los gastos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra que se requieran para la apertura de la puerta, hasta un máximo de \$600.00 (Seiscientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por cada evento (Impuesto al Valor Agregado incluido), con límite de 2 eventos al año.

Están excluidas de esta prestación las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de la vivienda, las llaves tipo tetra, de puntos, sensores y tarjetas de acceso codificadas.

B. PLOMERÍA

En caso de rotura de tuberías o conducciones fijas de la vivienda y privativas de la misma, que produzcan fugas de agua y daños tanto en los bienes del beneficiario o en los de otras persona, Los Prestadores de Servicios enviarán un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiere para subsanar la avería causante de los daños, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Las instalaciones de propiedad comunitaria o de terceros no se consideran como pertenecientes a la vivienda, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Estarán incluidos los gastos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra que se requieran para la reparación de las tuberías o conducciones cubiertas, hasta un máximo de \$600.00 (Seiscientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por cada evento (Impuesto al Valor Agregado incluido), con límite de 2 eventos al año.

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a dicha cantidad, la diferencia será por cuenta del beneficiario. En este supuesto, el operario hará un presupuesto de la reparación, que será comunicado telefónicamente a Los Prestadores de Servicios para que verifiquen que es el adecuado.

Si el asegurado o beneficiario acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar la diferencia directamente a la empresa u operario enviado por Los Prestadores de Servicios. En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido, siempre que ello sea factible y/o se comunicará inmediatamente al cliente.

Quedan excluidos de esta prestación:

- a. **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.**
- b. **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.

- c. Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros, arqueras y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado.**
- d. La reposición de repuestos, caños, flexibles, sifones, 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.**
- e. Los casos de corrosión o deterioro generalizado de tuberías o conducciones de la vivienda.**
- f. La localización y reparación de fugas o averías que no produzcan daños directos en la vivienda o que, aun produciéndolos, tengan su origen en los vasos de piscinas o estanques, pozos, fosas sépticas, redes de riego sumideros arquetas u otros elementos de la red horizontal de saneamiento o en canalones o bajantes de aguas pluviales.**
- g. Congelación de tuberías, conducciones o depósitos.**
- h. Albañilería y resanes.**

C. INSTALACIONES ELÉCTRICAS

En caso de ausencia total o parcial de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se produzca en el interior de la misma o en alguna de sus dependencias, a consecuencia de corrientes anormales o cortocircuitos en la red, Los Prestadores de Servicios enviarán un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía y en los casos que sea necesario la colocación de un portalámparas para la iluminación del recinto.

Estarán incluidos los gastos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra, que sean necesarios para efectuar el servicio antes descrito, hasta un límite máximo de \$600.00 (Seiscientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por evento (Impuesto al Valor Agregado incluido), con límite de 2 eventos al año.

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a dicha cantidad, la diferencia será por cuenta del beneficiario. En este supuesto, el operario

hará un presupuesto de la reparación, que será comunicado telefónicamente a Los Prestadores de Servicios para que verifiquen que es el adecuado. Si el beneficiario acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar la diferencia directamente a la empresa u operario enviado por Los Prestadores de Servicios. En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido, siempre que ello sea factible y/o se comunicará inmediatamente al cliente.

Quedan excluidas de esta prestación:

- a. La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, luminarias, bombillas o tubos fluorescentes.**
- b. La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general, la de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.**
- c. La reposición de Interruptores, apagadores, toma corriente, enchufes, repuestos, llaves térmicas, fusibles, disyuntores y en general, cualquier material o accesorio que no sea necesario directamente y solamente para efectuar el servicio de restablecimiento de la energía eléctrica.**
Los supuestos provocados por cortocircuitos y/o sobrecargas producidas como consecuencia de la conexión en la red de cualquier aparato eléctrico, ni la consecuente calibración de la instalación y/o sistemas de protección, de video vigilancia, alumbrado de obras de arte o de visión nocturna, o con sensores especiales como de movimiento o infrarrojos, las lámparas de invernadero, infrarrojas
- d. Albañilería y resanes.**

D. INSTALACIONES DE GAS

En caso de rotura de instalaciones fijas de gas privativas de la vivienda, Los Prestadores de Servicios enviarán, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Estarán incluidos los gastos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra que sean necesarios para efectuar el servicio antes descrito, hasta un límite máximo de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 Moneda

Nacional) por evento (Impuesto al Valor Agregado incluido), con límite de 2 eventos al año.

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a dicha cantidad, la diferencia será por cuenta del beneficiario. En este supuesto, el operario hará un presupuesto de la reparación, que será comunicado telefónicamente a Los Prestadores de Servicios para que verifiquen que es el adecuado.

Si el beneficiario acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar la diferencia directamente a la empresa u operario enviado por Los Prestadores de Servicios. En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido, siempre que ello sea factible y/o se comunicará inmediatamente al cliente.

El profesional del servicio sólo será un auxiliar de las autoridades cuya obligación es atender las emergencias de gas.

Este servicio no releva al Beneficiario su obligación de avisar a la autoridad local de la fuga, conforme a la normatividad de Protección Civil Local.

Quedan excluidas de esta prestación:

- a. **La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las instalaciones fijas de gas.**
- b. **La reparación y/o reposición de aparatos, calderas, cocinas, calefones, radiadores y, en general, cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías o tuberías de gas.**
- c. **La reposición de repuestos a cargo de Los Prestadores de Servicios, caños, flexibles y en general, cualquier accesorio que no sea necesario e imprescindible para efectuar el servicio.**
- d. **La reposición o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las cañerías o tubería de gas, aunque sean consecuencia del trabajo realizado o a realizar.**
- e. **Trámites y costos de la rehabilitación y/o certificación del suministro de gas.**
- f. **Albañilería y resanes.**

E. CARPINTERÍA

Los Prestadores de Servicios enviarán un carpintero hasta la residencia

del Beneficiario para que sea realizada la reparación del mueble(s) cuando el daño haya sido ocasionado por un hecho accidental y no como consecuencia de falta de mantenimiento o desgaste por el uso continuado del mueble, por el periodo de un año desde la compra del mismo.

Están incluidos en este servicio los gastos de envío, materiales y mano de obra de los profesionales. El límite máximo para este servicio es de \$600.00 (Seiscientos Pesos 00/100 Moneda Nacional) por evento (Impuesto al Valor Agregado incluido), con límite de 2 eventos al año.

Quedan excluidas de esta prestación:

- a. **Reparaciones por concepto de tapicería, raspaduras, ralladuras y trabajos de ebanistería.**

F. HERRERÍA

En caso de que el Beneficiario necesitara el servicio de herrería, Los Prestadores de Servicios enviarán con la mayor brevedad posible, un profesional que realizará la reparación necesaria, siempre y cuando el daño haya sido ocasionado por un hecho accidental y no como consecuencia de falta de mantenimiento o desgaste por uso continuado.

Están incluidos en este servicio los gastos de envío, materiales y mano de obra de los profesionales. El límite máximo para este servicio es de \$600.00 (Seiscientos Pesos 00/100 Moneda Nacional) por evento (Impuesto al Valor Agregado incluido), con límite de 2 eventos al año.

G. ASISTENCIA ESPECIALIZADA. CONEXIÓN CON PROFESIONALES

A solicitud del Beneficiario, Los Prestadores de Servicios coordinarán el envío de un operario especialista quién realizará una cotización de los servicios señalados para la reparación, decoración, mantenimiento, reforma o remodelación que éste requiera, sin que se trate de una situación de emergencia.

Los Prestadores de Servicios supervisarán los trabajos y otorgará garantía por el valor de los servicios prestados.

Estos servicios pueden ser de Plomería, Vidriería, Carpintería (madera y metálica), Pintura, Herrería, Ebanistería, Albañilería, Escayola, Moquetas, Papeles pintados, Parquet, Persianas, Limpiezas, y en general cualquier

trabajo de Decoración, Reforma o Mantenimiento de la vivienda, siempre que se disponga del operario adecuado.

Los Prestadores de Servicios presentarán al cliente el presupuesto que elabore el operario especialista y dará sus recomendaciones para que el beneficiario tome su decisión.

Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por escrito, el beneficiario asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, etcétera).

H. SERVICIO DE ASISTENCIA LEGAL PARA EL HOGAR

Se enviará al domicilio del Asegurado; un abogado que le proporcione la Asesoría Legal en caso de robo de sus bienes. Este servicio consistirá en asesorar y acompañar al Asegurado a efectuar la denuncia correspondiente ante el agente del ministerio público y/o cualquier otra autoridad competente.

I. SERVICIO DE ASISTENCIA PARA TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

A petición del Asegurado el Servicio de Asistencia Premium, se encargará de transmitir los mensajes urgentes que se soliciten derivados de un servicio incluido en esta sección.

J. SERVICIO DE ASISTENCIA EN TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA GASTOS POR SINIESTRO EN EL HOGAR

En caso de ocurrir un siniestro amparado por esta Póliza, el Servicio de Asistencia Premium, coordinará las transferencias de efectivo que sean necesarias por el Asegurado para hacer frente al siniestro. Las transferencias se realizarán a petición del Asegurado o de su Representante Legal. Los fondos serán entregados en la moneda local o en dólares americanos. El monto y los gastos que implique la transferencia correrán por cuenta del Asegurado. Este servicio está limitado a \$5,000 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional por transferencia y máximo una transferencia por evento, sin límite de eventos durante la vigencia de la póliza.

El Servicio de Asistencia Premium, previamente al avance de fondos, deberá recibir de parte de la familia del Asegurado o Representante Legal, la transferencia por la cantidad equivalente para que dicha cantidad pueda ser entregada al Asegurado.

K. SERVICIO DE ASISTENCIA PARA REFERENCIA DE MUDANZAS

A solicitud del Asegurado y en cualquier situación el servicio de Asistencia Premium, le podrá proporcionar información telefónica de compañías serias especialistas en mudanzas, los costos de los servicios de mudanza serán con cargo para el Asegurado.

L. SERVICIO DE ASISTENCIA PARA TRASLADO MÉDICO POR EMERGENCIA

Si el Asegurado dentro de su Hogar, sufre un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico del Servicio de Asistencia Premium y en contacto con el médico que lo atienda, recomienden su hospitalización, el servicio de asistencia organizará y cubrirá el costo del traslado del Beneficiario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre. Si fuera necesario por razones médicas se realizará dicho traslado, bajo supervisión médica. Este servicio está limitado a 2 eventos al año de máximo \$800.00 Moneda Nacional (ochocientos pesos) por cada servicio, y aplica para Titular, Cónyuge e Hijos menores de 18 años.

M. SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

El equipo médico de Asistencia Premium podrá orientar al Asegurado sobre las medidas que se deberán tomar en caso de que tenga cualquier emergencia médica, pero sin emitir un diagnóstico, además podrá emitir segundas opiniones y/o podrá dar la interpretación de resultados de laboratorios médicos. A solicitud del Asegurado y a cargo del mismo, el servicio de Asistencia Premium facilitará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea mediante la visita a domicilio de un médico o concertando una cita en el consultorio. El costo generado por dicho servicio correrá a cargo del Asegurado.

Asistencia Premium proporcionará al Asegurado, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el VADEMECUM.

N. SERVICIO DE REFERENCIAS MÉDICAS EN LA REPÚBLICA MEXICANA

En caso de enfermedad del Asegurado el servicio de Asistencia Premium

le podrá proporcionar referencia sobre médicos, clínicas y hospitales en la República Mexicana y en algunos casos, podrá enviar un médico a domicilio. Los gastos incurridos por consulta y/o tratamiento serán por cuenta y riesgo del Asegurado.

Las características de los servicios de Asistencia Premium son:

- Los servicios se proporcionan las 24 horas del día, los 365 días del año.
- En condiciones normales, el médico llegará al lugar donde se prestará el servicio en un tiempo máximo de 60 minutos en las principales ciudades de la República mexicana.

O. ASISTENCIA EN VIAJES (NACIONAL E INTERNACIONAL)

Los servicios que se prestan a través de esta asistencia serán proporcionados por proveedores de servicios independientes de los Prestadores de Servicios. Los Prestadores de Servicios serán responsables ante los Asegurados por su prestación, de acuerdo con lo estipulado en las presentes condiciones, por lo que en las partes donde se haga referencia al servicio de Asistencia en Viajes se entenderá que se trata de los Prestadores de Servicios. Aplica sólo para viajes con una duración máxima de 15 días naturales.

REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO

En caso de fallecimiento del Asegurado durante cualquier viaje ya sea en Territorio Nacional o en el Extranjero, el servicio de Asistencia Premium gestionará los servicios (de Asistencia en Viajes), mismos que consisten en:

- **Repatriación o Traslado de Restos Mortales**

En caso de fallecimiento del Asegurado durante el viaje, el Servicio de Asistencia Premium realizará los trámites necesarios para el transporte o repatriación del cadáver y cubrirá los gastos de traslado hasta su inhumación. Este servicio está limitado a un evento:

Hasta \$3,000 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional si el fallecimiento ocurre dentro del Territorio Nacional o Hasta \$5,000 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional si el fallecimiento ocurre en el Extranjero.

- **Repatriación de Acompañantes por Fallecimiento del Asegurado Titular.**

El Servicio de Asistencia en Viajes cubrirá en caso de fallecimiento del Titular durante cualquier viaje, los gastos de traslado de los acompañantes pero solamente del Cónyuge y/o de los Hijos del Asegurado hasta su residencia o lugar de inhumación, siempre y cuando no pueda efectuarse en el medio de transporte previsto con motivo del viaje.

Este servicio está limitado a un evento hasta \$1,000 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional por este concepto.

Repatriación por Enfermedad y/o Accidente

En caso de enfermedad y/o accidente del Asegurado que impidan la continuación del viaje ya sea en Territorio Nacional o en el Extranjero, el servicio de Asistencia Premium gestionará los servicios de Asistencia en viajes, mismos que consisten en:

- **Repatriación de Acompañantes por Enfermedad del Titular**

El servicio de Asistencia en Viajes reembolsará los gastos de traslado de los acompañantes pero solamente su Cónyuge y/o sus Hijos, desde el lugar donde se produjo la enfermedad y/o accidente y hasta su lugar de residencia, siempre y cuando no puedan efectuarse en el medio de transporte previsto con motivo del viaje. Este servicio está limitado a un evento hasta \$1,000 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional por este concepto.

- **Traslado de un Familiar del Asegurado Titular**

El Servicio de Asistencia en Viajes reembolsará los gastos por traslado de un familiar por la hospitalización del Asegurado a consecuencia de enfermedad y/o accidente ocurridos al Asegurado Titular durante cualquier viaje en Territorio Nacional o en el Extranjero, pero sólo en el caso de que el Asegurado Titular deba ser hospitalizado por más de 5 días. Este servicio está limitado a un evento hasta \$1,000 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional por concepto de traslado al extranjero ida y vuelta o hasta \$400 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional por concepto de traslado dentro de Territorio Nacional ida y vuelta.

Regreso Anticipado del Asegurado Titular por Fallecimiento de un Familiar

Ampara los gastos de desplazamiento del Titular cuando deba interrumpir su viaje por el fallecimiento de su Cónyuge y/o sus Padres y/o Hijos y/o sus Hermanos, desde la ciudad en donde se encuentre viajando y hasta el lugar de inhumación, siempre y cuando el traslado no pueda efectuarse en el medio de transporte previsto para el viaje. Este servicio está limitado a un evento (con) hasta \$1,000 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional por todos los conceptos, si se encuentra de viaje en el extranjero o hasta \$400 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional por todos los conceptos si el viaje es dentro de Territorio Nacional.

Transferencia de Fondos

El servicio de Asistencia en Viajes coordinará la transferencia de efectivo para hacer frente a cualquier emergencia que tenga el Asegurado durante un viaje, por lo que a petición del Asegurado Titular o de su Representante Legal y previo al desembolso de cualquier cantidad de dinero por parte del Servicio de Asistencia en Viajes, el Asegurado deberá transferir la cantidad equivalente en dólares o moneda nacional, según lo requiera.

Referencia de Médicos y Clínicas (Nacional o Internacional)

El Asegurado Titular tendrá el acceso, las 24 horas a un servicio telefónico de médicos y hospitales en la República Mexicana o en el Extranjero.

Envío de Médico Especialista al Centro Hospitalario de Ingreso

El servicio de Asistencia en Viajes enviará a un profesional al centro hospitalario, en caso de no contar con un especialista en la localidad. Este servicio está limitado a un evento y hasta \$1,000 Dólares o su equivalente en Moneda Nacional al tipo de cambio de la obligación de pago.

Localización y Envío de Equipaje Documentado en Vuelo Comercial

El servicio de Asistencia en Viajes brindará asesoría al Asegurado para la recuperación de su equipaje ante las autoridades correspondientes, (así como) cubrirá los gastos de traslado de equipaje al lugar de destino del Asegurado.

Asistencia Administrativa

En caso de pérdida o extravío de documentos oficiales a causa de un siniestro en el Hogar, el Servicio de Asistencia en Viajes le proporcionará al Asegurado por vía telefónica, asesoría sobre los requisitos que deberá de cumplir para iniciar y/o realizar las denuncias correspondientes ante las autoridades y/o entidades federales que para tal efecto correspondan y/o en su caso los documentos y requisitos generales para su reposición.

CONSERJERÍA

El servicio de Asistencia en Viajes proporcionará Información vía telefónica relacionada con: Horarios de museos en las principales ciudades del mundo, estado del tiempo, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de todo el mundo.

Servicio inmediato de referencias de: médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como: aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros y hoteles en las principales ciudades del mundo. (Sujeto a disponibilidad).

Reservaciones en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo. (Sujeto a disponibilidad).

Asistencia para contactar a un prestador de servicios especializado en la compra y entrega de regalos, arreglos florales, enseres varios y renta de autos en las principales ciudades del mundo.

Todos los gastos que se originen por los conceptos antes mencionados serán a cargo del Asegurado.

EXTENSIÓN DE GARANTÍAS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES

La presente cobertura ampara:

Asistencia con gastos médicos: en caso de lesión o enfermedad del Titular, los Prestadores de Servicios sufragarán los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos por el médico que lo atienda:

- Nacional: Límite de cobertura de \$250 Dólares
- Internacional: Límite de cobertura de \$2,500 Dólares

Asistencia Odontológica: en caso de una emergencia dental que sufra el Titular, los Prestadores de Servicios sufragarán los gastos de tratamiento dental:

- Nacional: Límite de cobertura de \$250 Dólares
- Internacional: Límite de cobertura de \$500 Dólares

Traslado médico terrestre: en caso de accidente o enfermedad del Titular, los Prestadores de Servicios tomarán a cargo el costo de trasladar en ambulancia terrestre al Titular si así lo requiere, hasta el centro hospitalario más cercano o bien según el criterio conjunto del médico de la mediadora y del médico tratante, a otro centro hospitalario o a su domicilio habitual:

- Nacional: Límite de cobertura de \$500 Dólares
- Internacional: Límite de cobertura de \$1,000 Dólares

CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA

La presente cobertura ampara:

- Consulta y tratamiento médico por teléfono por enfermedades no graves.
- Consejos prácticos para el cuidado de la salud.
- Asesoría sobre medicina preventiva.
- Asesoría en caso de urgencias médicas.
- Enlace con ambulancias de traslado y terapia intensiva en caso de emergencia.
- Consulta médica domiciliaria las 24 horas, de lunes a domingo y en días festivos a costos preferenciales de acuerdo a la zona o entidad en que se requiera la atención médica disponible en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y Puebla.
- Descuentos con la presentación de la credencial, en ópticas, farmacias, laboratorios y consultorios dentales en convenio.

Asesoría Legal en Caso de Fallecimiento

La presente cobertura ampara:

- Asesoría en los trámites administrativos relativos al funeral.

Exclusiones

Esta cobertura excluye lo siguiente:

- Consultas relacionadas con la explotación de una industria o negocio; con el ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido o de un cargo o actividad de cualquier tipo, aun cuando sean honoríficos.**

CLÁUSULA 6ª. PROCEDIMIENTO

Los servicios serán atendidos por Los Prestadores de Servicios con la mayor prontitud posible y el beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, los siguientes datos:

- Nombre y apellido.
- Número de póliza.
- Dirección de la vivienda.
- Número de teléfono.

La llamada telefónica será considerada como aviso o solicitud de la Asistencia, en virtud de lo cual el asegurado autoriza expresamente a Los Prestadores de Servicios para que sea anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la solicitud respectiva y de su trámite.

Todos aquellos supuestos en los que a través la visita del operario especialista se determine que no son objeto de prestación serán contabilizados, cada uno de ellos, como un evento a efectos del límite establecido en cada uno de los servicios de número de eventos cubiertos.

CLÁUSULA 7ª. EXCLUSIONES GENERALES

Además de las exclusiones ya particularizadas en este Condicionado, no serán objeto de prestación los siguientes supuestos:

- **Los que ocurran fuera del período de vigencia del contrato, no se limiten a las áreas comunes**

de Residencia habitual y no sean comunicados inmediatamente después de la ocurrencia, 24 horas máximo, a la Central de Atención Telefónica de Los Prestadores de Servicios.

- Los eventos causados por falta de mantenimiento adecuado y/o sean objeto de asistencia técnica especializada como elevadores, portones automáticos, eléctricos o electrónicos y equipos de seguridad.
- La asistencia en casos de inmuebles en construcción, reconstrucción y reforma.
- Servicios contratados directamente por el Beneficiario, sin previo consentimiento de Los Prestadores de Servicios, excepto en los casos de fuerza mayor o imposibilidad material comprobada. En estos casos el límite máximo de prestación será el establecido en este Condicionado para cada servicio y deberá presentar factura original a nombre de Los Prestadores de Servicios, una carta explicativa y fotografías que demuestren los hechos descritos en dicha carta.
- Establecimientos comerciales con partes utilizadas como residencia o residencias con parte utilizada como talleres o para fines comerciales.
- Los actos causados por mala fe del beneficiario; ascendientes o descendientes o sus dependientes económicos bien sean por acción u omisión.
- Los ocasionados por actos de terrorismo, revueltas populares, graves, sabotaje, guerras y cualquier perturbación de orden público.
- Los producidos por actos o actividades de las Fuerzas Armadas o de Fuerzas de Seguridad en tiempos de paz, confisco, requisición o daños producidos en la vivienda por orden del Gobierno, de derecho o de hecho, o de cualquier autoridad instituida.
- Eventos que se desprenden de fenómenos de naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones,

terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, huracanes, maremotos, caídas de cuerpos siderales, meteoritos, etcétera.

Los Prestadores de Servicios tendrán el derecho de cancelar automáticamente los servicios anteriormente descritos siempre que:

- El contrato sea cancelado o se extinga su plazo de validez.
- El beneficiario omita información relevante o proporcione intencionalmente información falsa.
- El Beneficiario cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquiera de los servicios descritos.

CLÁUSULA 8ª. FORMA DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de Asistencia serán realizados por Los Prestadores de Servicios y por las empresas contratadas y designadas por el mismo. Todos los trabajos realizados quedarán garantizados por un periodo de 3 meses desde la fecha de finalización de la reparación o reforma salvo que se indique lo contrario.

Si el asegurado y/o beneficiario reporta siniestro y no es atendido, podrá realizar la reparación a su costo y Los Prestadores de Servicios reembolsarán el monto que demuestre con documentación fehaciente, hasta el límite máximo establecido en cada uno de los puntos.

CLÁUSULA 9ª. RESPONSABILIDAD

Los servicios prestados serán supervisados por los Prestadores de Servicios y tendrán una garantía de 90 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

Los servicios a que se refiere este contrato serán prestados por personal altamente calificado, designado por los Prestadores de Servicios, siendo esta última responsable de cualquier daño que pudiere ocasionar el mencionado personal en los bienes muebles o inmuebles del asegurado.

GLOSARIO

1. **Albañilería:** Se define como el arte de construir estructuras a partir de objetos individuales tales como piedra, ladrillo, materiales pétreos que se unen y pegan usando cal, yeso, cemento, mortero u otras materias capaces de endurecer. Es uno de los trabajos más importantes en construcción. Oficio que se ocupa de los diferentes trabajos del ramo de la albañilería en las obras en construcción.
2. **Carpintería:** Es el nombre del oficio y del taller o lugar en donde se trabajan y labra tanto la madera como sus derivados, y quien lo ejerce se le denomina carpintero. La carpintería tiene como fin utilizar la madera para transformarla y crear variados objetos, como pueden ser muebles para el hogar, marcos para puertas, molduras, juguetes, escritorios, libreros y otros.
3. **Cerrajería:** Una cerrajería es un negocio que se dedica fundamentalmente al trabajo sobre herrajes y dispositivos de cierre como los son los cerrojos y las cerraduras, principalmente dicha dedicación está referida a su venta y a servicios relacionados a ésta. Cerrajería es un oficio o profesión dedicada a la reparación y mantenimiento de cerraduras, candados, cerrojos, cilindros tanto de puertas comunes como así también de vehículos. El cerrajero trabaja con todos los sistemas de cerraduras y cierres conocidos.
4. **Ebanistería:** Es una especialización de la carpintería orientada a la construcción de muebles. La ebanistería se distingue de la carpintería en que produce muebles más elaborados. La ebanistería busca desarrollar muebles de mejor calidad y diseño. Este es el oficio que acompaña el proceso de diseño del mobiliario, ya sea comercial o doméstico.
5. **Escayola:** Yeso calcinado que, mezclado con agua, se emplea como material plástico para modelar figuras o adornos. La escayola se utiliza para la fabricación de moldes en la producción de cerámica, por los procedimientos de “apretón”, colado, torneado y prensado. También se utilizan moldes de escayola para la reproducción de esculturas y otros artículos.
6. **Herrería:** Se designa con el término de herrería al taller o tienda en el cual despliega su actividad un herrero. Y también se llamará herrería al oficio del herrero.

El herrero es aquel individuo que se dedica a la elaboración de objetos de hierro o acero utilizando para ellos herramientas manuales específicas, tales como la forja, el yunque, el martillo, las tenazas y los moldes, para poder doblar, martillar o realizar cualquier otra acción tendiente a darle forma al metal.

7. **Moquetas:** Tejido fuerte de lana u otro material cuya trama es de cáñamo y con el cual se hacen alfombras y tapices, usado en tapicería
8. **Papel pintado:** También conocido como empapelado, papel mural o papel de colgadura, es un tipo de papel estampado o liso que se utiliza en decoración de interiores y se coloca sobre las paredes de una habitación cubriéndolas total o parcialmente.
9. **Parquet:** Se define como Parquet un suelo o pavimento de madera con una capa superior o de uso de un grueso mínimo de 2,5 milímetros antes de su instalación.
10. **Plomería:** La plomería, también llamada fontanería, es el oficio relacionado con la instalación, mantenimiento y reparación de sistemas de tuberías para el abastecimiento de agua potable y evacuación de aguas residuales. También se encarga de los sistemas de calefacción de los edificios.
11. **Resanar:** Restaurar o reparar los daños o defectos de una superficie lisa; particularmente, rellenar con yeso o cemento los huecos de una pared.
12. **Vidriería:** Además del lugar donde el vidrio es fabricado o comercializado, es el taller donde se labra, corta y se vende el vidrio.

Se llama vidriero a la persona que cambia, manipula, corta, pule, coloca u ajusta piezas o elementos modulares de vidrio sobre estructuras de soporte. También es el fabricante de vidrios y cristales.
13. **Instalación Eléctrica:** Es el conjunto de circuitos eléctricos que, colocados en un lugar específico, tienen como objetivo un uso específico. Incluye los equipos necesarios para asegurar su correcto funcionamiento y la conexión con los aparatos eléctricos correspondientes.

El técnico electricista es un profesional que realiza instalaciones y

CONDICIONES GENERALES

reparaciones relacionadas con la electricidad, se encarga de arreglar desde enchufes hasta instalaciones de centros de carga, paneles eléctricos comerciales e industriales, así como el manejo adecuado de ductos y tuberías para uso en instalaciones eléctricas

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 09 de octubre de 2015, con el número BADI-S0001-0076-2015.