

## **Términos y condiciones de asistencias Ingresos + Seguros**

### **1. Asistencia Legal Laboral Telefónica**

A solicitud del Usuario, el equipo de abogados de TM-ASSISTANCE le proporcionará los servicios de orientación legal telefónica por medio de un Licenciado en Derecho titulado, con asistencia en materia laboral para el caso de un despido injustificado o separación involuntaria del trabajo.

La orientación será en relación con las siguientes materias:

- Revisión de cláusulas de terminación de contrato laboral.
- Cálculo aproximado de finiquito y liquidación laboral con base en la información que les sea proporcionada.
- Consultas respecto de despidos injustificados, años de servicio, desafueros, indemnización sustitutiva del aviso previo, fuero maternal, acoso laboral, no pago de indemnizaciones y subcontrataciones.
- Orientación en derechos y beneficios por la pérdida del empleo.

Una vez recibida la llamada por parte del Usuario y con base en la información proporcionada por éste, el equipo de abogados de TM-ASSISTANCE regresará la llamada telefónica al número proporcionado por el Usuario, dentro de las 72 (setenta y dos) horas contadas a partir de la llamada del Usuario, a fin de proporcionarle una respuesta a la consulta realizada por el Usuario. Limitado a asesoría telefónica, sin que se emita un dictamen por escrito respecto de la misma.

El Servicio de asistencia antes descrito será proporcionado por TM-ASSISTANCE, con horario de atención de 9 (nueve) de la mañana a 9 (nueve) de la noche de Lunes a Viernes, pudiendo el Usuario realizar las consultas de forma ilimitada, mientras mantenga la calidad de Usuario en términos de lo especificado en el Contrato.

### **EXCLUSIONES ASISTENCIA LEGAL LABORAL TELEFÓNICA**

- Quedan excluidas de este servicio las consultas derivadas de las renunciaciones voluntarias al trabajo.
- Cuando cesen o renuncien voluntariamente en el trabajo, o el trabajador abandone la fuente de trabajo, o sea despedido por causa imputable al trabajador.
- Cuando su relación laboral se extinga a consecuencia de jubilación ya sea por disposición de la ley, o por contrato de trabajo.
- Cuando el contrato se extinga como consecuencia de programas anunciados (recorte de personal) por la parte patronal, previo a la fecha de contratación del seguro por parte del Beneficiario.
- Cuando el contrato laboral se extinga por conclusión de la duración del mismo.
- Cuando se trate de: i) contratos por obra o labor; ii) contratos a término fijo o determinado; iii) contratos de capacitación inicial; o (iv) encontrarse en período de prueba
- Participar en paros, disputas laborales o huelgas que sean declaradas ilegales o inexistentes por la autoridad laboral.

### **2. Asistencia Psicológica Laboral remota**

A solicitud del Usuario, TM-ASSISTANCE le brindará asesoría psicológica ante un evento imprevisto de desempleo, apoyándolo en el proceso de aceptación de la situación y ante la búsqueda de nuevas alternativas laborales.

El Servicio de asistencia aquí descrito consiste en un contacto telefónico y una orientación mediante email, por un psicólogo, en relación con los siguientes temas:

- Apoyo psicológico en la aceptación de la pérdida laboral y referencia de páginas de internet para la búsqueda de empleo.
- Identificación de sus competencias, habilidades y capacidades para resaltarlas en el proceso de búsqueda de empleo.

- Recepción del currículum vitae, vía correo electrónico, para su revisión a fin de brindarles asesoría y retroalimentación respecto a la elaboración de dicho documento.
- Accesibilidad continua, vía telefónica o por correo electrónico, con un especialista en caso de dudas durante todo el periodo de transición.
- El Usuario podrá contactarse con TM-ASSISTANCE para entregar sus datos de contacto, a fin de que el profesional especializado de TM-ASSISTANCE pueda contactarlo vía telefónica o correo electrónico para dar seguimiento y hacer entrega de las observaciones al currículum vitae.

Una vez recibida la llamada por parte del Usuario y con base en la información proporcionada por éste, TM-ASSISTANCE regresará la llamada telefónica al número proporcionado por el Usuario, dentro de las 72 (setenta y dos) horas contadas a partir de la llamada del Usuario y/o la recepción de la información solicitada, en su caso, a fin de proporcionarle una respuesta a la consulta realizada por el Usuario.

El Servicio de asistencia antes descrito será proporcionado por TM-ASSISTANCE, con horario de atención de 9 (nueve) de la mañana a 6 (seis) de la tarde de Lunes a Viernes, pudiendo el Usuario realizar las consultas de forma ilimitada, mientras mantenga la calidad de Usuario en términos de lo especificado en el Contrato.

### **EXCLUSIONES ASISTENCIA PSICOLÓGICA LABORAL REMOTA**

- Quedan excluidas de este servicio las consultas derivadas de las renunciaciones voluntarias al trabajo.

### **3. Asistencia Médica Telefónica**

A solicitud del Usuario, TM-ASSISTANCE le proporcionará, a través de su Equipo Médico, información, asesoría y orientación vía telefónica, relacionada con los siguientes temas:

- Interpretación de exámenes de laboratorio.
- Orientación en planificación familiar.
- Educación sexual.
- Vacunación.
- Prevención en la automedicación.
- Tabaquismo, alcoholismo y fármaco dependencia.
- Información de primeros auxilios.
- Consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios: Orientado a responder las inquietudes relacionadas con las principales urgencias médicas y procedimientos de primeros auxilios, por ejemplo: ingesta de productos tóxicos, reacciones alérgicas, manipulación accidental de productos químicos, etc.
- Información sobre medicamentos: Orientado a responder consultas acerca del uso de medicamentos, por ejemplo, reacciones adversas a la medicación, efectos secundarios, dosis, contraindicaciones, entre otros.
- Consulta sobre evolución de tratamientos: Orientado a responder las inquietudes que surjan en torno a un tratamiento médico en curso. Esta orientación es de carácter referencial y en ningún caso reemplaza la consulta con el médico tratante.
- Información sobre centros de la red médica pública y privada: A través de una llamada telefónica el Usuario podrá acceder a información disponible acerca de los principales servicios de atención médica tanto públicos como

privados. Se proporcionará información referente a teléfonos, direcciones y horarios de las principales clínicas, centros médicos y dentales en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

- Servicio de Información Pediátrica: Se proporcionará al Usuario que así lo solicite, información relativa a salud, nutrición, pestes, vómitos, cólicos, dolores estomacales, contagios, temas respecto a la leche materna, trastornos del sueño, tratamientos, entre otros.
- Información sobre Farmacias: Se proporcionará al Usuario información relevante acerca de farmacias y servicios afines que pueda requerir el Usuario, como, por ejemplo, direcciones y teléfonos, farmacias de turno y otros servicios ofrecidos por las redes farmacéuticas en las principales ciudades del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Para efectos de este Servicio de asistencia, se entiende por “Equipo Médico” al conjunto de médicos con el que cuenta TM-ASSISTANCE para brindar al Usuario el Servicio antes descrito, garantizando que dichos médicos son personas legalmente autorizadas para ejercer la medicina y que cuentan con cédula profesional emitida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.

Queda entendido por las partes que la prestación del servicio de asistencia médica antes referido, no implica de forma alguna la emisión de un diagnóstico, tratamiento ni receta médica por parte del Equipo Médico de TM-ASSISTANCE, sino solo una orientación u opinión no vinculatoria, que podrá ser o no, tomada o seguida por el Usuario a su entera discreción y bajo su responsabilidad.

El Servicio de asistencia antes descrito será proporcionado por el Equipo Médico de TM-ASSISTANCE, las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada durante la vigencia del servicio.

#### **EXCLUSIONES ASISTENCIA MÉDICA**

- Los médicos de cabina bajo ninguna circunstancia indicarán tratamiento farmacológico o expedirán recetas médicas.
- Queda excluida la solicitud de servicio de asistencia médica telefónica que contravenga las buenas prácticas de la medicina.

#### **CONDICIONES GENERALES:**

1. Para que sean válidos los Servicios señalados en el presente Anexo deberán solicitarse de manera oportuna vía telefónica a TM-ASSISTANCE dentro del periodo de vigencia de los mismos y mientras el Usuario tenga ésta calidad.
2. No aplica reembolsos.
3. Los Servicios únicamente serán proporcionados a petición del Usuario.
4. En casos de fuerza mayor la prestación del Servicio puede verse afectada, en cuyo caso TM-ASSISTANCE hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles.
5. TM-ASSISTANCE no se hace responsable de la prestación del Servicio en los siguientes casos:
  - Cuando el Usuario no se identifique como Usuario activo.
  - Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
  - Cuando el Usuario incumpla alguna de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

#### **EXCLUSIONES GENERALES**

- Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La solicitud de Servicio de asistencia que contravenga la ley o cuando por disposición de la autoridad respectiva no sea posible brindar el Servicio.

- No aplican reembolsos de ningún tipo de gasto.
- Quedan excluidas de los Servicios las siguientes situaciones:
  - 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.
  - Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario.
  - Autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales, suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.
  - Accidente ocurrido en estado de ebriedad o bajo el uso de drogas y/o estimulantes con base en la determinación de la autoridad respectiva.
  - La participación intencional del Usuario en riñas, huelgas y alborotos populares.