

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PLAN 360 BANAMEX

El presente programa tiene por objeto protegerle y ayudarlo ante algunas eventualidades que pudiera sufrir en el día a día, por lo que 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 su problema.

Con el presente programa, el titular en adelante “usuario” está adquiriendo servicios legales y de asistencia en gadgets, vial y hogar, 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.

Asistencia. - Servicio 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.

Asesoría Legal. - Comprende de la asesoría que recibirá el usuario titular del servicio contratado, vía telefónica para la revisión y/o elaboración de documentos relativos a las materias que se contemplan en el presente condicionado a través de un especialista en la materia.

Consultoría Jurídica. - Es la orientación profesional y especializada vía telefónica que GAVSA brindará al usuario, de acuerdo a las necesidades propias y específicas cubiertas en este documento.

Compañía. - GAVSA o el proveedor autorizado por ésta, que ofrecerá los Servicios que recibirá el usuario, 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.

Precio preferencial. - Es el precio que corre por cuenta y 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 Judicial. - Es la facultad otorgada por el usuario y/o beneficiario del presente servicio a un profesional en Derecho designado por GAVSA para realizar actos relativos a su persona de acuerdo a sus intereses, siempre y cuando la ley así lo permita.

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

Usuario. - Es la persona titular del servicio, quien gozará de todos los servicios que se ofrecen y especifican en el condicionado de este documento.

II. DESCRIPCIÓN DE ASISTENCIAS

Este producto le ofrece cuatro tipos de asistencias, mediante las cuales quedan amparados diversos servicios que se proporcionaran al usuario, 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 que no se encuentren expresamente indicados o que se encuentren excluidos en el apartado específico de exclusiones.

Las asistencias otorgadas en los servicios que se proporcionan son las siguientes:

1. ASISTENCIA LEGAL.
2. ASISTENCIA HOGAR.

3. ASISTENCIA VIAL.
4. ASISTENCIA GADGETS.

1. ASISTENCIA LEGAL.

El usuario tendrá derecho a recibir consultoría jurídica, asesoría legal o en su caso representación judicial, de acuerdo a las condiciones descritas para cada apartado, 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, ambos por medio de un profesionista en Derecho en las materias que se describen más adelante, de acuerdo a los siguientes servicios:

- A. **CONSULTORIA LEGAL.** Este servicio se ofrece para dar orientación telefónica de manera ilimitada, a los usuarios sobre dudas, trámites o procedimientos en las siguientes materias:
 - a) **Familiar:** en el presente rubro se tratarán temas como:
 - **Matrimonio:** Asesoría en los requisitos para contraer matrimonio, elaboración de capitulaciones matrimoniales, así como derechos y obligaciones que derivan del matrimonio, y los regímenes patrimoniales a los que puede estar sujeta dicha figura.
 - **Divorcio:** Asesoría sobre las causas, alcances y tipos de divorcio, Incausado o Express (en las entidades del país que opere), Necesario, por Mutuo Consentimiento, etc.
 - **Patria potestad:** Ejercicio y efectos de la misma, conflictos legales derivados derechos y obligaciones de la persona responsable de los menores y casos de pérdida o suspensión de la misma.
 - **Guarda y custodia de los menores:** Conflictos derivados acerca de la persona que legalmente deba estar a cargo del cuidado físico del menor y todos los trámites para promoverla.
 - **Pasaportes para menores de edad:** información sobre los trámites y requisitos para obtener dicho documento, de acuerdo a la entidad federativa en donde se vaya a realizar.
 - **Pensión alimenticia:** Asesoría sobre la obligación de proporcionar alimentos y las personas que pueden solicitarla, así como cualquier conflicto que derive de ello.
 - b) **Civil:** Este servicio está dirigido a que nuestros usuarios puedan conocer, prevenir y resolver cualquier conflicto legal para proteger su patrimonio, bienes o derechos, como:
 - Contratos de compraventa, hipoteca y arrendamiento, así como los problemas relacionados con los mismos.
 - c) **Mercantil:**
 - Problemas de deudas y cobranza y/o buró de crédito.
 - d) **Seguridad Social:**
 - Afores, en caso de irregularidades en el manejo de la cuenta, aumento injustificado del cobro de comisiones o cualquier otro conflicto legal con las mismas.
 - Explicación del estado de cuenta Afore.
 - Seguro de cesantía o vejez.
 - Pensiones (incapacidad parcial o definitiva).
 - Trámites ante el INFONAVIT.
 - Dudas relacionadas con dependencias como el IMSS o ISSTE.
 - e) **Penal:**
 - Robo, asalto y/o extravío de tarjetas de crédito, débito, auto, celular, hogar.

- Robo de identidad y fraudes cibernéticos comprendiendo todos aquellos delitos cibernéticos (PHISING) fraudes o estafas cometidos a través de medios electrónicos, alteración de información electrónica de tarjetas, robo de información bancaria, falsificación de datos, alteración de información personal, transferencia ilícita de fondos, clonación de tarjetas de crédito o números de seguridad social.

PROCEDIMIENTO

- i. El cliente deberá realizar una llamada telefónica a los números señalados para atención a clientes solicitando consultoría legal, asignándole un abogado quien le atenderá, contestará y desahogará cualquier tema, duda o procedimiento a seguir relacionado con las materias señaladas en el presente apartado.

B. ASESORÍA LEGAL

- a) **Familiar:** en el presente apartado se asesorará al Usuario en temas como:
 - Capitulaciones Prematrimoniales: Asesoría en la elaboración de capitulaciones matrimoniales.
 - Convenio de terminación o cambio de régimen matrimonial o divorcio.
 - Formatos de la Secretaría de Relaciones Exteriores para tramitar pasaportes.
 - Permisos para tramitar pasaporte a menores de edad.
- b) **Civil:** Este servicio está dirigido a que nuestros usuarios puedan conocer, prevenir y resolver cualquier conflicto legal para proteger su patrimonio, bienes o derechos, como:
 - Contratos de compraventa, hipoteca, y arrendamiento.
- c) **Mercantil:**
 - Convenios de pago y/o aclaración ante el buró de crédito.
- d) **Seguridad Social:**
 - Quejas y reclamaciones ante la CONSAR.
 - Envío de diversos formatos ante dependencias como el IMSS o ISSTE.
- e) **Penal:**
 - Denuncias ante el MP de acuerdo a las materias señaladas en el presente apartado.
 - Robo de identidad y fraudes cibernéticos comprendiendo todos aquellos delitos cibernéticos (PHISING) fraudes o estafas cometidos a través de medios electrónicos, alteración de información electrónica de tarjetas, robo de información bancaria, falsificación de datos, alteración de información personal, transferencia ilícita de fondos, clonación de tarjetas de crédito o números de seguridad social.

PROCEDIMIENTO

- i. El cliente deberá realizar una llamada telefónica a los números señalados para atención a clientes solicitando la asesoría legal deseada, asignándole un abogado quien le atenderá y una vez expuesto el caso le dará las indicaciones necesarias para poder continuar con su trámite, debiendo hacerle llegar de manera personal o según los medios acordados, los documentos que se indiquen para su revisión y análisis, y en caso de ser necesario, algún antecedente del caso por escrito.
- ii. La revisión de los documentos se realizará en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir de que el cliente le haya remitido al abogado, la información y documentación requerida, posteriormente el abogado designado le hará llegar al cliente sus comentarios vía electrónica, independientemente de la comunicación telefónica que pudiesen tener.
- iii. Si hubiese que elaborar algún escrito, el cliente deberá enviar al abogado, la documentación e información necesaria y suficiente para la elaboración del mismo, lo cual se hará en el plazo establecido en el párrafo anterior, a partir de que se cuente con la información completa.

C. REPRESENTACIÓN JUDICIAL En caso de que el cliente requiera la representación legal de un abogado por verse involucrado en un procedimiento judicial relacionado con las materias que a continuación se enumeran, GAVSA asumirá el costo de los honorarios respectivos por un juicio al año. En el caso de robo y/o extravío de objetos personales, robo total de su vehículo, o robo de contenidos en su hogar, el cliente gozará de un acompañamiento para la presentación de la denuncia ante autoridades correspondientes sin costo adicional.

En caso de que el cliente desee una subsecuente representación, por juicio diverso dentro de las materias que se señalan en el presente apartado, éste deberá cubrir el 100% del honorario previamente establecido por GAVSA.

a) Familiar:

- Cambio de régimen matrimonial o en su caso liquidación de bienes.
- Juicios de divorcio, pensión alimenticia y/o de pérdida de patria potestad.
- Jurisdicción Voluntaria para autorizar permiso para viajar a un menor de edad.

b) Civil:

- Juicios civiles relacionados con los contratos de compraventa, hipoteca y arrendamiento.
- Jurisdicciones voluntarias y medios preparatorios a juicio.
- Consignación de pago.

c) Mercantil:

- Juicios Ejecutivos mercantiles (cobros de pagarés y/o facturas y/o cheques).

d) Penal:

- Denuncia de hechos ante el Ministerio Público y/o proceso penal ante los Juzgados, siempre y cuando se relacionen con los temas del plan descrito.

PROCEDIMIENTO

- i. El cliente deberá notificar en los números señalados para atención a clientes, el requerimiento de Representación Legal de un abogado, en virtud de un procedimiento iniciado en su contra, quien recibirá instrucciones del abogado designado por GAVSA, quien le representará, para que proporcione con toda oportunidad (al menos cinco días hábiles del vencimiento del término legal) los citatorios, requerimientos, demandas, órdenes o notificaciones judiciales, así como cualquier otra documentación legal que reciba de parte de las autoridades y aquella que se relacionen con el caso concreto.
- ii. Si el cliente es el interesado en iniciar una acción legal, deberá proporcionarle con toda oportunidad (al menos treinta días naturales de que prescriba la acción respectiva), al abogado designado por GAVSA, toda la documentación legal e información relacionada con el caso expuesto.
- iii. En ambos supuestos, el cliente se obliga a firmar y suscribir los escritos necesarios para su defensa jurídica, y a presentarse en todas las diligencias que la autoridad requiera de su presencia, así como a enterar y entregar con toda oportunidad al abogado que le ha sido designado, los citatorios, requerimientos, órdenes o notificaciones judiciales, que reciba.
- iv. El abogado designado deberá informar al cliente de los avances de su caso.
- v. En el caso de que el cliente solicite la Representación Legal por segunda o ulteriores ocasiones, deberá cubrir el honorario del abogado, mismo que se cubrirá con un 50% al iniciarse la acción legal o a de acuerdo intervenir en el procedimiento correspondiente y el 50% restante al dictarse sentencia de primera instancia. En caso de un procedimiento penal 50% al iniciar el servicio 25% al consignarse el asunto ante el juez respectivo y el resto al dictarse sentencia de primera instancia.

- vi. Cualquier gasto generado durante el juicio, como lo son: diligencias, copias certificadas, honorarios de peritos, gratificaciones y cualquier otro que se pueda derivar de la representación legal solicitada serán absorbidos en su totalidad por el cliente que haya solicitado el servicio.

EXCLUSIONES

- I. Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.
- II. 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.
- III. Actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho, a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o las buenas costumbres.
- IV. 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.
- V. En cualquier caso, que llegue a representar un conflicto de interés para el titular usuario del servicio o para el caso de que cónyuge requiera del servicio legal, como lo es el caso de divorcio, pérdida de patria potestad, guarda y custodia, pensión alimenticia o algún otro tipo de demanda o denuncia.
- VI. Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto o bien por incurrir en información falsa.
- VII. Cualquier solicitud no presentada dentro de las 48 hrs. 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 GAVSA asuma dicha representación deberá aceptar la misma y ponerse de acuerdo previamente sobre honorarios y demás conceptos con el usuario.
- VIII. Cuando asumida la representación el usuario no informe oportunamente de algún documento, cita, notificación o requerimiento en perjuicio de GAVSA o de los profesionistas que lo representan.
- IX. Cuando el usuario no acuda a las diligencias o citatorios señalados por la autoridad.
- X. Cuando el usuario de intervención a un abogado no designado por GAVSA.
Cualquier acto tendiente a la comisión de cualquier tipo de fraude.
Cualquier acto, hecho u omisión que requiera alguno de los servicios que se detallan en el condicionado de este documento en el extranjero.

2. ASISTENCIA HOGAR

- A. **CERRAJERÍA.** El usuario tiene derecho a un servicio de cerrajería para su hogar para la apertura de puertas por extravío de llaves y reparación de cerraduras en las puertas exteriores del acceso al inmueble, este servicio será válido durante el año de vigencia de su membresía y está cubierto por un monto hasta de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 m.n.) El excedente será cubierto por el usuario o el solicitante del servicio.

EXCLUSIONES

- I. Los servicios de asistencia hogar, se prestarán únicamente en el domicilio que haya sido dado de alta por el usuario al momento de solicitar el servicio, quedando totalmente excluidos cualquier otra propiedad, comercio u oficina del mismo.
- II. Cualquier reparación, gasto o servicio realizado o contratado directamente por el usuario sin notificación previa a GAVSA.
- III. Queda excluido el pago de duplicados o hechura de llaves.

- IV. Cuando exista una orden judicial o de alguna autoridad que prohíba el libre acceso al domicilio señalado o que se pretenda realizar alguna acción de la naturaleza del servicio prestado como consecuencia de un ordenamiento judicial.
- V. Cuando se ponga en riesgo la seguridad o integridad del prestador del servicio.

B. ASISTENCIA EN AUXILIO VIAL

El usuario tiene derecho a un servicio de alguno de las siguientes asistencias durante el año de vigencia de su membresía, en caso de presentarse algún inconveniente para poder circular su automóvil por requerir:

- a) Gasolina.** - En caso de que el vehículo quede sin circulación debido a la falta de combustible, la Compañía coordinará el suministro del líquido hasta 5 litros como máximo, mismo que deberá ser cubierto por el usuario de acuerdo al precio oficial y/o costo del mismo.
- b) Cambio de llanta.** - En caso de que el vehículo quede sin circulación debido a la pinchadura de un neumático, la Compañía coordinará el servicio de inflado o cambio de neumático, siempre y cuando el usuario cuente con el neumático de refacción para realizar el servicio.
- c) Grúa.** - En caso de que el vehículo presente falla mecánica que impida su circulación autónoma, la Compañía coordinará el servicio de grúa al taller o agencia más cercana o de común acuerdo con el usuario. El traslado cubierto será por un radio máximo de arrastre de hasta 80 kms o por un monto de hasta \$1,500.00 pesos (Mil quinientos pesos 00/100 m.n.), en caso de excederlo, el usuario absorberá la diferencia. Este servicio no ampara maniobras especiales o de rescate en algún sótano o estacionamiento subterráneo ni de difícil acceso para la unidad que realizará el remolque, así como el remolque de vehículos blindados.
- d) Cerrajería.** - En caso de que el usuario haya olvidado las llaves de vehículo dentro del mismo, la Compañía coordinará el servicio de un cerrajero especializado para la apertura del vehículo. En caso de pérdida de las llaves, se ofrecerá al usuario una cotización sobre el servicio a un precio preferencial absorbiendo el costo.
- e) Taxi Ejecutivo.** - En caso accidente, enfermedad, problema físico o estado de ebriedad del titular de la membresía, coordinaremos su traslado dentro de zonas urbanas, con un costo preferencial que será cubierto por el usuario.

El servicio se proporcionará únicamente a usuarios de vehículos particulares y menores a 3.5 toneladas, con máximo de un evento al año, debiendo encontrarse el usuario presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.

C. ASISTENCIA EN GADGETS

Esta asistencia es un servicio creado y gestionado para los usuarios que cuenten con algún dispositivo móvil, el top, Tablet, reloj inteligente.

Los servicios se proporcionarán únicamente en el territorio nacional las 24 hrs. durante los 365 días del año.

El cliente tiene derecho a un número ilimitado de consultas relacionados con el apoyo en servicios tecnológicos de acuerdo a:

- a) Descarga de aplicaciones**

Se proporcionará la asesoría vía telefónica para poder descargar algunas aplicaciones (gratuitas) considerando el tipo de teléfono (ANDROID Y iOS) que tenga el cliente. Para los usuarios IOS es necesario que el usuario tenga su cuenta creada, contar con una lap top y el sistema ITunes instalado.

b) Dudas de hardware.

Se proporciona asesoría cuando el usuario requiera realizar las configuraciones de: mouse, teclado, bocinas, cámara, dispositivos de almacenamiento externo, micrófono, impresoras, etc.

c) Respaldo de contactos.

Se asesora al usuario para el respaldo de su información en caso de cambios de equipo y en caso de formateo del equipo para lo cual es necesario contar con una PC o Lap top y el sistema ITunes instalado.

d) Configuración de mail.

Se le ayudará al usuario a generar una cuenta de correo electrónico hasta la instalación en su equipo. (Yahoo, Hotmail., Gmail o Icloud)

e) Configuración móvil.

Cuando el equipo es nuevo se le podrá asesorar en configuración de correo electrónico, idioma, zona horaria y tipo de fuente.

f) Wifi.

Se apoyará al usuario para la configuración de una red inalámbrica para lo cual deberá contar con el servicio de internet, un módem inalámbrico, nombre del SSID y contraseña.

g) Instalación de anti virus

Se auxiliará al usuario siempre y cuando cuente con una licencia para tal efecto otorgándole asesoría en la limpieza del virus, ya con la aplicación instalada.

h) Recuperación de datos.

Se podrá asesorar si hubo un respaldo previo ya sea de contactos, imágenes, videos, archivos, correo. En caso de iOS deberá contar con computadora y ITunes. En caso de Android deberá contar con el sistema del fabricante.

i) Sincronización del smartwatch con Smartphone

Se brindará asesoría sobre la conexión vía bluetooth entre el reloj inteligente y el Smartphone del usuario.

EXCLUSIONES

- I. Quedan excluidas aplicaciones con costo y aplicaciones que no estén en la tienda oficial de Apple o google.
- II. Queda excluida la asesoría si los equipos no son compatibles con los hardware o si el usuario no cuenta con los discos de instalación
- III. Cuando ya existe un formateo previo o un reinicio de fábrica del dispositivo.
- IV. Realizar respaldos de contactos en sistemas operativos distintos a Android o IOS.
- V. No aplica a cualquier configuración de cuentas de correos empresariales (EXCHANGE, IMAP, Y POP)
- VI. No aplica la configuración para el alta de la tarjeta bancaria ligada a la cuenta de Android o iOS, la cual permitirá la descarga de aplicaciones con costo.

- VII. En configuraciones que requieran contraseñas de algún dispositivo o router o bien cuando se pretenda configurar el equipo de terceros, como son módems, routers, switch, Smart TV, etc.
- VIII. Si no se realizó un respaldo previo, un reinicio del equipo y formateo del equipo.
- IX. Queda excluida la instalación de piratería, así como el uso Key gen.
- X. Quedan excluidos equipos descompuestos o con fallas que impidan su operación, debiendo acudir a un centro de servicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- a. En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier tipo de acción, el usuario deberá llamar al teléfono **XXXXXX** en la Ciudad de México o al 01 800 **XXXXXXX** desde el Interior de la República e indicar el tipo de servicio que solicita a efecto de que se le proporcione la información o el servicio requerido.
- b. El servicio legal proporcionado por GAVSA sólo incluye la consultoría telefónica, asesoría legal o en su caso la representación legal 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.
- c. 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 GAVSA no asumirá responsabilidad derivada de dicha omisión.
- d. En ningún caso se cubre el pago de los daños y perjuicios, gastos y costas en caso de que los abogados de GAVSA hubieran representado al usuario en un juicio, y que este resulte desfavorable o contrario a los intereses del usuario.
- e. El usuario y/o usuarios adicionales quedan protegidos por la Ley de Protección de Datos Personales de conformidad con el Aviso de Privacidad disponible en la página www.gavsa.mx
- f. Todos los servicios sólo aplican en territorio nacional.
- g. El presente condicionado tendrá la vigencia de un año.
- h. Asistencia Gadgets aplica únicamente asesoría telefónica.