



# **Condiciones de la asistencia Vital Esencial**

## PARA LA ATENCIÓN DE LOS ASEGURADOS DE VITAL ESENCIAL

DEFINICIONES
--------------

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

1. **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños involuntarios materiales y/o corporales a un Afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente.
2. **AFILIADO:** Persona física que sea Asegurado y/o cliente de CARDIF y que haya contratado el Programa de Asistencia y se encuentre al corriente en sus pagos.
3. **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por LOYAL, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de combinar los recursos disponibles para atender cualquier Situación de Asistencia.
4. **DOMICILIO:** Se entiende como la dirección o direcciones de las instalaciones, especificadas en la carátula de la póliza de seguro por daños de CARDIF y comunicado por CARDIF.
5. **ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.).
6. **EVENTO:** Es una situación reportada inmediatamente por el Afiliado que dé derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se refiere el presente documento.
7. **MANTENIMIENTO:** Conjunto de operaciones y cuidados continuos necesarios para que las instalaciones propias del hogar puedan seguir funcionando adecuadamente.
8. **EQUIPO MÉDICO O PERSONAL DE ASISTENCIA:** Es el personal médico y demás equipo asistencial puesto en contacto por LOYAL con el Afiliado para la prestación de los Servicios.
9. **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Conjunto de Servicios de Asistencia que Afiliado tiene derecho a solicitar y recibir de LOYAL.

10. **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
11. **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla que se presente en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente Anexo, que den derecho a la prestación de los Servicios. Es el hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, que ponga en riesgo la integridad física del Afiliado, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, reportado a LOYAL en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia.
12. **TERRITORIO NACIONAL:** se entiende como el territorio correspondiente a los Estados Unidos Mexicanos.

#### DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, LÍMITES, EXCLUSIONES Y NÚMERO DE EVENTOS

Beneficios	Servicios	Límite de Eventos	Límite de la Asistencia
<b>Asistencia Médica</b>	Orientación Telefónica Emocional por Covid-19	Sin Límite	Sin Límite
	Ambulancia terrestre por emergencia	1 al año	Hasta \$2,500
	Check Up (QS de 3 elementos y EGO)	1 al año	Hasta \$650
<b>Asistencia Wellness y familias modernas</b>	Clases De Fitness en línea	4 al año en combinación	Hasta \$750
	Yoga en línea		
	Tutores en línea para niños		
	Clases de Pintura en línea		
	Referencia de Restaurantes, obras de teatro, películas, espectáculos, entretenimiento, etc	Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia Hogar</b>	Plomería	3 al año en combinación	Hasta por \$650
	Vidriería		
	Cerrajería		
	Electricidad		
	Todero (coloca lámparas, cuadros, accesorios de baño, estantería, espejos, soportes para pantallas, percheros, pinta y resana paredes, etc)		
<b>Asistencia Mascotas</b>	Videollamada con Veterinario por emergencia	1 al año	Hasta \$500

### ASISTENCIA MÉDICA

#### 1. SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EMOCIONAL POR COVID-19

En caso de que el Afiliado lo requiera, LOYAL hará la coordinación efectiva y lo contactará con un profesional de la psicología para que le brinde orientación casos de tensión emocional causados por la enfermedad, padecimiento o muerte de amigos, familiares, compañeros de trabajo, vecinos que hayan sido afectados por el virus del Covid 19 y los estados de ansiedad y miedos que de ello se derivan.

El servicio se presta mediante consulta telefónica las 24 horas del día los 365 días del año.

El proveedor de LOYAL quedará excluido de responsabilidad por cualquier determinación que adopte el Afiliado respecto a la consulta psicológica. Esta orientación en ningún caso equivale a un diagnóstico psicológico.

Si la consulta lo amerita puede derivar en una sugerencia de medicamentos no controlado, en una visita domiciliaria o la referenciación de algún especialista. Eventos adicionales se manejarían a costos preferenciales.

Este servicio se prestará sin límite del servicio y sin límite de eventos.

## **2. SERVICIO DE TRASLADO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE**

En caso de que el Afiliado sufra una lesión súbita e imprevista como consecuencia de un accidente o una enfermedad no preexistente que requiera manejo en un centro hospitalario, por solicitud del Afiliado, el proveedor de LOYAL hará la coordinación efectiva para el traslado del Afiliado hacia el centro hospitalario más cercano al Domicilio del Afiliado o al sitio del accidente, o hacia el centro médico que el Afiliado decida, si la emergencia así lo permite y se encuentra dentro de misma la ciudad en territorio nacional, para que continúe la atención médica a cargo de su empresa prestadora de salud, medicina pre-pagada, seguro de salud o el servicio de salud que el Afiliado tenga contratado.

El valor de los costos y gastos derivados de la atención médica deberán ser pagados por el Afiliado.

El Equipo Médico del proveedor coordinado por LOYAL orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA.**

Quedan excluidos del presente Servicio:

- a) Las solicitudes derivadas de algún tipo de enfermedad preexistente.
- b) El traslado desde zonas donde no exista la infraestructura pública o privada necesaria para el traslado del paciente.
- c) Las ambulancias programadas.
- d) Los atentados voluntarios contra la vida del Afiliado.
- e) Las dolencias derivadas del embarazo.
- f) El retiro de pacientes en hospitales o clínicas.

- g) Situaciones en que el Afiliado se encuentre bajo los efectos del alcohol, enervantes o psicotrópicos y esta circunstancia haga imposible su atención o traslado, ya sea porque se comporte agresivo el paciente o porque se niegue a recibir la atención de urgencia.
- h) Situaciones en que el Afiliado se encuentre violento, armado o agresivo, por cualquier otra circunstancia.
- i) Situaciones en que el Afiliado manifieste trastornos en su personalidad que dificulten su traslado o atención.
- j) Situaciones en que el Afiliado o sus familiares se opongan a que el traslado se efectúe.
- k) Situaciones en que el Afiliado sufra casos de esquizofrenia o ataques de ansiedad.
- l) Destinar el Vehículo en que se produjo el accidente para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
- m) Participar directa o indirectamente con el Vehículo, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.

Este servicio podrá prestarse una vez al año y con un límite del servicio de hasta 2,500 pesos mexicanos.

### **3. QUÍMICA SANGUÍNEA DE 3 ELEMENTOS Y EXAMEN GENERAL DE ORINA**

En caso de que el afiliado lo solicite y por prescripción médica, LOYAL coordinará con su red de proveedores una cita para que se tomen las muestras necesarias y realizar el estudio de laboratorio de química sanguínea de 3 elementos en donde se reporta el contenido de glucosa, colesterol y triglicéridos en la sangre.

Esta prueba viene acompañada por un Examen General de Orina (EGO) para ver el aspecto, concentración, color y peso específica para determinar la presencia de algún padecimiento. En la muestra se miden los niveles de pH, proteínas, glucosa, cetonas, nitritos, hemoglobina, bilirrubina y urobilinógeno.

Este servicio podrá prestarse una vez al año y con un límite del servicio de hasta 650 pesos mexicanos.

## **ASISTENCIA WELLNESS Y FAMILIAS MODERNAS**

### **1. CLASES GRUPALES DE FITNESS EN LÍNEA**

En un escenario en el que se evita salir de casa para acudir a gimnasios o club deportivos, LOYAL abre la posibilidad de ofrecer a las familias mexicanas una opción que nos permita mejorar el estado del cuerpo mediante la combinación de ejercicios aeróbicos con anaeróbicos que ayuden a mantener o mejorar la salud.

Este servicio se presta en pequeños grupos, desde la comodidad de su hogar, donde los profesionales podrán guiarlo en la mejor ejecución de los movimientos logrando rutinas que permitan realizar actividades deportivas sin riesgo equilibrando actividades cotidianas.

El afiliado puede llamar a la línea de atención para programar su clase, en compañía del familiar que desee.

## **2. CLASES GRUPALES DE YOGA EN LÍNEA**

En un escenario en el que se evita salir de casa para acudir a gimnasios, clubes deportivos, o salones particulares, LOYAL ofrece la posibilidad de practicar esta disciplina física y mental, originaria de la India donde se enfatiza la meditación acompañada de movimientos corporales suaves que promueven la flexibilidad y el equilibrio mente-cuerpo.

Este servicio se presta en pequeños grupos, desde la comodidad de su hogar, donde los profesionales del yoga podrán guiarlo en las mejores técnicas de respiración, meditación y sanación.

El afiliado puede llamar a la línea de atención para programar su clase, en compañía del familiar que desee.

## **3. TUTORES EN LÍNEA PARA NIÑOS**

En caso de que el afiliado lo solicite, LOYAL, lo pondrá en contacto con un profesional de la educación para resolver cualquier duda específica o bien orientar a niños de nivel primaria o secundaria en las asignaturas o materias propias de estos niveles escolares.

Este servicio se presta como un complemento, apoyo o reforzamiento a la educación de los niños, no pretende en ningún momento sustituirlo de ninguna forma.

Para hacer uso del servicio es necesario que el afiliado se comuniquen con la línea de atención, solicite la asistencia e informe al operador el grado que se cursa actualmente y la materia sobre la cual se requiere el servicio. La asesoría está limitada a un máximo de 25 minutos.

## **4. CLASES DE PINTURA EN ACRILICO EN LÍNEA**

En caso de que el afiliado lo solicite, LOYAL lo pondrá en contacto con un profesional de la pintura para tomar una clase con una de las técnicas más comunes de la pintura.

El afiliado puede llamar a nuestra línea de atención para programar su clase, en compañía del familiar que desee.

Este servicio no incluye los materiales para desarrollar la actividad.

**El Afiliado podrá elegir cualquier combinación de los 4 servicios que conforman la Asistencia Wellness y los podrá redimir a lo largo del año hasta completar 4 eventos sin exceder el límite de 750 pesos mexicanos por evento.**

## **5. SERVICIO DE CONCIERGE**

En caso de que el Afiliado lo requiera, LOYAL le proporcionará información de referencia sobre floristerías, restaurantes, hoteles, y centros culturales o de entretenimiento (cines, teatros y museos).

A solicitud del Afiliado y a cargo de este, LOYAL podrá coordinar la entrega del producto o servicio en el lugar que indique el Afiliado, quedando a cargo del mismo, los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el Afiliado, con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven.

LOYAL presta este servicio como información o mera referencia, por lo que no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los establecimientos contactados.

Este servicio no tiene límite de eventos.

## **ASISTENCIA HOGAR**

### **1. SERVICIO DE CERRAJERÍA.**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o robo de las llaves o a la inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa, no sea posible ingreso al domicilio, a solicitud del Afiliado, LOYAL hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta del Domicilio.

En caso de presentar más de una cerradura en la puerta principal se realizará la apertura las mismas, pero sólo se reparará una, la que brinde más seguridad. En caso de presentarse daño a la llave en el momento de la apertura se realizará una copia de la misma a solicitud del Afiliado.

El servicio incluye el costo de los materiales, accesorios, traslado del operario y la mano de obra.

#### **EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA.**

Quedan excluidos del presente Servicio:

- a) La elaboración de llaves especiales o de seguridad.
- b) La apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas de acceso electrónico, cerraduras electrónicas, puertas blindadas, apertura de candados.
- c) La apertura, reparación o cambio de cerraduras y puertas interiores de acceso a partes internas del Domicilio; así como también la apertura, reparación o cambio de cerraduras y puertas de guardarropas y alacenas.
- d) El cambio de cerraduras de puertas exteriores de acceso al Domicilio.
- e) Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.

#### **2. SERVICIO DE PLOMERÍA.**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del Domicilio (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, incluyendo taponamientos de ductos asociados a las redes de descarga del Domicilio, a solicitud del Afiliado, LOYAL hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, hierro fundido, asbesto, cemento y/o de cerámica se realizará el cambio del tramo afectado hasta un metro (1m) por tubería en PVC. Dichas reparaciones no podrán tener garantía ya que dependen del estado del sistema hidráulico del hogar.

El servicio incluye el costo de los materiales, accesorios, traslado del operario y la mano de obra.

#### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA.**

Quedan excluidos del presente Servicio:

1. La reparación y/o reposición de averías propias de llaves, grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas,



radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de aguas propias del Domicilio.

2. El arreglo de canales y bajantes, maniobras por obstrucción severa.
3. Las averías producidas por humedades o filtraciones.
4. La reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
5. Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.
6. La reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad del Organismo Operador de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

### **3. SERVICIO DE ELECTRICISTA.**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en los puntos eléctricos particulares propios en el interior del Domicilio, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del Afiliado, LOYAL hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El servicio de electricidad por emergencia incluye la reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica interna del Domicilio.

El servicio incluye el costo de los materiales, accesorios, traslado del operario y la mano de obra.

### **EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICISTA.**

Quedan excluidos del presente Servicio:

- a) La reparación o cambio de averías propias de enchufes, interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general.
- b) La reparación o cambio de averías propias de electrodomésticos tales como: estufas microondas, hornos, licuadoras, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.
- d) La reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Energía.

#### **4. SERVICIO DE VIDRIERÍA.**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura o fisura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del Domicilio que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad del mismo, de sus ocupantes o de terceros, a solicitud del Afiliado, LOYAL hará la coordinación efectiva y enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para instalar un vidrio para superar la emergencia.

En caso que el vidrio posea película de seguridad o polarizado, el suministro de estos será por cuenta del Afiliado.

El servicio incluye el costo de los materiales, accesorios, traslado del operario y la mano de obra.

#### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA.**

Quedan excluidos del presente servicio:

- a) Los vidrios que estén vencidos, cualquier clase de espejos, vitrales, películas de seguridad, marcos de ventanas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio, domos o vidrios de seguridad, que, a pesar de hacer parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior del Domicilio que dé hacia la calle, poniendo en peligro la seguridad del Domicilio, sus ocupantes o terceros.
- b) Las roturas de vidrios por fenómenos naturales.
- c) Las mejoras locativas o la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción o falta de mantenimiento.

#### **5. SERVICIO DE TODERO**

En caso de que el Afiliado lo requiera, LOYAL hará la coordinación efectiva y enviará al Domicilio a un técnico del hogar que lo asistirá en la instalación de lámparas (adecuación, más no instalación eléctrica), estanterías, cuadros, accesorios de baño, espejos, percheros, barras de armarios, resane y pintura de paredes, limpieza de canales y sifones, instalación de duchas eléctricas, purga de calentadores de agua.

El servicio solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales corre por cuenta del Afiliado. Quedan excluidas del presente servicio, la reparación a nivel técnico como plomería, electricidad, vidriería, etc.

**Las asistencias al Hogar indicadas con anterioridad no podrán superar en conjunto máximo 3 eventos año con un límite del servicio de hasta 650 pesos mexicanos por evento.**

## **SISTENCIA MASCOTAS**

### **1. CONSULTA VETERINARIA POR EMERGENCIA.**

A solicitud del Afiliado, LOYAL coordinará una videoconsulta con un veterinario y asumirá los gastos para una valoración de la mascota (perro o gato) en caso de que se presente alguna urgencia veterinaria por accidente o enfermedad, de acuerdo a la disponibilidad existente en la red nacional de médicos veterinarias asociadas a LOYAL.

El costo de las visitas de seguimiento, los exámenes de laboratorio y los medicamentos deberá ser pagado por el Afiliado.

Este servicio podrá prestarse una vez al año y con un límite del servicio de hasta 500 pesos mexicanos.

<b>EXCLUSIONES GENERALES</b>
------------------------------

LOYAL queda excluida de su obligación de prestar los Servicios en las Situaciones de Asistencia que presenten las siguientes causas:

1. Cuando se reporte la Situación de Asistencia en un plazo superior a las veinticuatro (24) horas de ocurrido el evento.
2. Los Servicios que el Afiliado haya contratado sin previo consentimiento de LOYAL; salvo en caso de fuerza mayor o caso fortuito comprobado que le impida al Afiliado comunicarse con LOYAL o con el Personal de Asistencia.
3. Cuando el Afiliado se niegue a colaborar con el Personal de Asistencia asignado por LOYAL para la prestación de los Servicios de Asistencia.
4. Cuando haya indicios de que el Afiliado está usando los Servicios para beneficio de terceros.
5. Cuando la Situación de Asistencia exista antes de la fecha de inicio de la vigencia del Programa de Asistencia (daño preexistente).
6. Por la mala fe del Afiliado comprobada por el Personal de Asistencia de LOYAL.
7. Cuando no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de seguridad del lugar no permitan llevar a cabo la prestación del Servicio.
8. Cuando la Situación de Asistencia es causada por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, epidemias, pandemias, etc.
9. Cuando la Situación de Asistencia es causada por energía nuclear o radiación.

10. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
11. Cuando la Situación de Asistencia es causada por hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
12. Cuando la Situación de Asistencia es causada por el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, que se vea obligado a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc.
13. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la ingestión de bebidas alcohólicas, sustancias controladas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
14. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en prácticas deportivas, competencias, pruebas preparatorias o entrenamientos.
15. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la participación en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad.
16. Cuando la Situación de Asistencia es causada por la destinación del Vehículo para fines de enseñanza o de instrucción de su manejo o funcionamiento.
17. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes que no sean propios del inmueble afiliado.
18. Cuando por orden de autoridad competente se limite la movilidad o libre circulación de los proveedores de asistencia.

<b>ÁMBITO TERRITORIAL DE ASISTENCIAS</b>
--

Los servicios del Programa de Asistencia se prestarán en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos, de acuerdo con las exclusiones específicas previstas en este Anexo.

El derecho a los Servicios de Asistencia que se anuncian en el presente Anexo se prestará única y exclusivamente en el territorio nacional dentro del perímetro urbano de las principales ciudades, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada y de seguridad para la prestación del servicio.