



ÍNDICE

PROGRAMA VIVE SENIOR.....	Pág. 2
PROGRAMA PAPÁS CUIDA+.....	Pág. 12
PROGRAMA CUIDA TU MASCOTA.....	Pág. 22
PROGRAMA JÓVENES CONNECT.....	Pág. 28



PROGRAMA VIVE SENIOR

CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

Tu **Vive Senior** tiene como objetivo poner en tus manos beneficios exclusivos y diseñados para hacer tu vida más fácil de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

1. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios de asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
2. **Servicios de asistencia:** los servicios asistenciales que presta iké a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de situación de asistencia de un beneficiario.
3. **Coordinador:** persona que forma parte del Centro de Soluciones.
4. **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario ocurrido en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios de asistencia.

VIGENCIA

Por un año. Todos los servicios de asistencia se prestarán mientras el Usuario haya cubierto el pago de su programa.

BENEFICIARIOS

Todo Usuario que haya adquirido el programa.

SALUD Y BIENESTAR

1. Botón de pánico

A través de un código que se genera para el usuario, éste deberá descargar la aplicación Publifon, ingresar el código, su número de teléfono y registrar a 5 contactos a los cuáles, en caso de emergencia, podrá notificar la situación aún sin tener datos o wifi.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

2. Taxi para visita médica

Coordinación de traslado para el usuario en caso de no contar con posibilidades para acudir a su visita médica.

**Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 evento hasta \$500 durante la vigencia del programa.

3. Enfermera a domicilio

Pago de enfermera a domicilio. Por convalecencia post hospitalaria o por accidente con un máximo de 8 horas al día. Es un requisito indispensable presentar resumen médico para justificar el tiempo y el tipo de enfermera a cubrir el servicio.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Los gastos de transportación, alimentación y hospedaje de la enfermera correrán por cuenta del Usuario.
- b) No se cubre cuidadoras.

4. Gestoría administrativa

La prestación de los servicios será exclusivamente para los siguientes servicios:

- Certificados de no propiedad ante el Registro Público de la Propiedad de cualquier Entidad de la Republica.
- Constancia de libertad de gravamen de inmuebles.
- Actas del registro Civil en todo el territorio Nacional
- Tramites ante el registro civil para actas de:
 - Nacimiento.
 - Matrimonio.
 - Defunción.
 - Divorcio.

Los servicios serán proporcionados los trescientos sesenta y cinco días al año, durante las veinticuatro horas del día para recibir cualquier asesoría y para la gestión del trámite vehicular será en los días y horarios establecidos por cada autoridad del estado que se trate.

La duración de cada trámite será conforme a lo establecido por la legislación, usos, costumbre, así como por las autoridades administrativas y recaudadoras de cada entidad.

La asistencia otorgará el servicio de un gestor para realizar el trámite vehicular y/o administrativo que se trate, sin el pago de derechos, contribuciones, multas y/o montos requeridos por cualquier autoridad por ningún concepto, debiendo realizarlo el usuario y/o titular. Antes de comenzar el trámite vehicular, el usuario deberá entregar la documentación que establezca cada autoridad administrativa y/o recaudadora y en su caso el pago de derechos, multas o el que la autoridad requiera para la realización del trámite requerido, en caso de no entregar dicha documentación no podrá realizarse el trámite. Se realizará trámites administrativos ante el registro civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al titular y/o usuario se realizará trámites administrativos ante el registro público de propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del titular y/o beneficiario.

**Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 (un) eventos durante la vigencia del programa, el costo de los derechos y/o gastos adicionales correrán por parte del Usuario.

Exclusiones:

- a. La cobertura solo cubre una opción, en caso de necesitar más de uno se deberá abrir un expediente por cada solicitud
- b. El cliente deberá entregar los escritos a presentar con debida anticipación
- c. El costo de las guías correrá a cargo del usuario
- d. El usuario deberá gestionar la cita en caso de corresponsalías
- e. No incluye la elaboración de los escritos en el caso de las gestorías
- f. No incluye procedimiento judicial en caso de ser necesario
- g. En ningún caso se incluye el pago de derechos o copias certificadas.

5. Atención psicológica

Asistencia psicológica telefónica o por videollamada para abordar aceptación de alguna enfermedad, sentimientos de tristeza, desinterés por actividades que antes se disfrutaba, insomnio, estrés, ansiedad, etc. Referencias con especialistas, clínicas o instancias gubernamentales que atiendan problemas de la salud mental.

Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a. Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b. Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c. Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d. El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

6. Envío de medicamento

El Usuario podrá comunicarse para solicitar que se surta su receta y se le envíen los medicamentos del establecimiento que cuente con ellos y tengan mejor precio.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

**Exclusiones:**

El costo de los medicamentos y envíos serán por cuenta del Usuario

7. Recordatorios de citas médicas e ingesta de medicamentos

El Usuario podrá solicitar que recibir una llamada para darle un seguimiento preciso al tratamiento o medicamento que sea necesario.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR**8. Técnicos para el hogar****8.1. Plomería**

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble con uso habitacional del Usuario. La reparación de fugas de gas, únicamente se hará cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con el servicio de electricidad, vidriería y cerrajería con un monto máximo de \$1,200 por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:

- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- c) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- d) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- e) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- f) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- g) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- h) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- i) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- j) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.



- k) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- l) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

1.2 Electricidad

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, y que corresponda al domicilio particular registrado en el programa del Usuario.

La reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores de seguridad, centros de carga o fusibles dañados y pastillas termo magnéticas dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio y que corresponda al domicilio particular del Usuario.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con el servicio de plomería, vidriería y cerrajería con un monto máximo de \$1,200 por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:

- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- c) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- d) No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
- e) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- f) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- g) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- h) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- i) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- j) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- k) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.



1.3 Vidriería

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad de la casa-habitación del Usuario.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con el servicio de plomería, electricidad y cerrajería con un monto máximo de \$1,200 por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:

- a) No incluye vidrios especiales, vitrales ni domos.
- b) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- e) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- f) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- g) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- h) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- i) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- j) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

1.4 Cerrajería

Apertura de cerraduras a consecuencia de extravió u olvido de llaves, reparación y/o sustitución de cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que el servicio deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble, que atente contra la seguridad de la casa-habitación del Usuario.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con el servicio de plomería, electricidad y vidriería con un monto máximo de \$1,200 por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

**Exclusiones:**

- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- c) No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- d) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- f) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- g) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- h) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

9. Handyman

A solicitud del Usuario, iké coordinará servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, por ejemplo: electricistas, aunque no suficientemente simples como para prescindir de los conocimientos técnicos pertinentes, básicamente aquello que se pueda realizar con herramientas de uso común en el hogar, como:

- Conexión e instalación de aparatos electrónicos (refrigeradores, microondas, parrillas, televisiones, etc.).
- Armado de muebles prefabricados.
- Pintores, jardineros y fumigadores, solo en Ciudad de México y zona metropolitana.
- Instalación de cámaras de seguridad.
- Instalación de lámparas y apagadores.
- Impermeabilización.
- Colocación cuadros, repisas, estanterías y soportes de pared.
- Cambio de puertas, poner tope de puertas, cierra puertas, bisagras.
- Cambio de pernos y manijas de puertas.
- Cambio de grifos, tomas de agua (plomería)
- Accesorios de baño y cocina.
- Reparación e instalación de herrería.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento hasta \$1,000 durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- c) No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una



falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.

- d) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- f) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- g) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- h) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- i) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

10. Adaptaciones al hogar

En caso de que el usuario requiera alguna adaptación derivada de alguna discapacidad, se enviará a un técnico que lo realice.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento hasta \$1,000 durante la vigencia del programa.

VIDA Y ESTILO

11. Chofer

En caso de ser necesario el Usuario contará con un conductor para la realización de diferentes actividades. El Usuario podrá comunicarse para solicitar la cotización de este servicio.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

El costo del servicio de chofer deberá cubrirlo el Usuario en efectivo y al momento.

12. Cupón de Uber

El Usuario contará con el servicio de Uber en las ciudades disponibles, a través de los cupones que proporcione el CDS. Deberá solicitarlo con 24 horas de anticipación.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos hasta \$150 durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Esta prestación podrá ser activada siempre y cuando existan proveedores en la zona que se solicite.
- b) Aplica únicamente en ciudades principales



- c) Servicio sujeto a disponibilidad.
- d) No pueden cambiarse por efectivo.
- e) Es necesario solicitar el servicio con anticipación de 24 horas hábiles.
- f) La atención de los servicios no tendrá en ningún caso carácter de dictamen vinculante. Por tanto, iké no será responsable del servicio, las asesorías, recomendaciones o referencias de los proveedores brindados, ni de los resultados de las acciones que pudieran emprender por sí mismos los proveedores o por terceros. iké no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores.
- g) Servicio sujeto a términos y condiciones de los proveedores.
- h) Aplica siempre y cuando el proveedor emita factura y cuente con los medios para recibir pagos de iké.

13. Cine 2x1

Válido de lunes a domingo en funciones tradicionales 2D y 3D. Válidos en Tradicional y Mi cine. Válidos en POS, APP y Web. No aplica funciones 4DX, IMAX, Junior, PLUUS, ScreenX, VIP ni Macro XE. Vigencia de 2 meses a partir de la fecha de entrega.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento semanal durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) No aplica en premieres, funciones especiales ni contenido alternativo (+que cine).
- b) El precio de 2x1 se calcula sobre el precio de política más alto del fin de semana.
- c) Sujeto a disponibilidad de cupo en sala.
- d) No aplica con otras promociones.

14. Referencias Senior

Ferías del empleo, Centro recreativos, Programas y centros de atención, Casas de retiro, Paquetes turísticos, Escuelas de manualidades, Salones de baile, Obras de teatro, Películas de estreno, Clubes de la tercera edad, Centros de meditación, Templos religiosos, Venta de criptas, Confesores S.A.N.E.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Solicitud de asistencia. En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario y/o beneficiarios deberán comunicarse al **5551334514** desde cualquier parte de la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará su nombre completo, el lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde iké podrá contactar con el Usuario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a iké.

Obligaciones. Por el presente contrato el Usuario y/o beneficiarios se obligan a:

- a. En caso de que el Usuario sufra algún siniestro amparado por las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al Centro de Soluciones (CDS) proporcionando la siguiente información al coordinador del servicio:
 - Su nombre completo, el lugar donde se encuentra y el número telefónico donde iké pueda contactar al Usuario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.



- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. A falta de dicha notificación, iké considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
- Los servicios de asistencia a que se refiere este contrato configuran la única obligación a cargo de iké y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

NORMAS GENERALES

- a. Mitigación. El Usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- b. Prescripción de las reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- c. Subrogación. iké quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.
- d. Ninguno de los servicios aplica por restitución. Se realizará una excepción únicamente en el caso de que Iké no cuente con un proveedor en el momento de la emergencia para cubrir el servicio o en el caso del Seguro por robo de equipaje, mismo que está cubierto por una institución debidamente registrada.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

El Contrato de prestación de servicios del programa **Vive Senior** es suscrito por PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, sus filiales o subsidiarias, con domicilio en Torre Anseli, Av. Revolución 1267, Col. Los Alpes, Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en CDMX. PROTECCION S O S JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia. En caso de que el Usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, y sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio.



PROGRAMA PAPÁS CUIDA+

CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

Tu **Papás Cuida+** tiene como objetivo poner en tus manos beneficios exclusivos y diseñados para hacer tu vida más fácil de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

5. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios de asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
6. **Servicios de asistencia:** los servicios asistenciales que presta iké a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de situación de asistencia de un beneficiario.
7. **Coordinador:** persona que forma parte del Centro de Soluciones.
8. **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario ocurrido en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios de asistencia.

VIGENCIA

Por un año. Todos los servicios de asistencia se prestarán mientras el Usuario haya cubierto el pago de su programa.

BENEFICIARIOS

Todo Usuario que haya adquirido el programa.

SALUD Y BIENESTAR

15. Red de descuentos médicos

Iké proporcionará al Usuario, referencias de médicos, (general, ginecología, pediatra, internista, oftalmología, traumatología y otorrino), clínicas, hospitales, estudios de laboratorio, así como descuentos y costo preferenciales, los descuentos para clínicas y hospitales aplican únicamente en hospitalización.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario e iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas. Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de iké en las principales ciudades y localidades de la república mexicana.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

**Exclusiones:**

- a. No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- b. No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible.
- c. No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- d. Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- e. Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
- f. Iké no está obligado a saber información de calles o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.
- g. Los descuentos no aplican es servicios hospitalarios ni procedimientos.

16. Envío de medicamento

El Usuario podrá comunicarse para solicitar que el envío de los medicamentos prescritos en su receta y se le envíen los medicamentos al domicilio indicado. El Centro de Soluciones buscará el establecimiento que cuente con ellos y enviarán aquellos con el precio más competitivo.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

El costo de los medicamentos deberá ser cubiertos por el usuario así como los costos que pudieran generarse por el envío.

BENEFICIOS**17. PLATAFORMA DE VIAJES**

Disfruta de los beneficios a nivel mundial:

- Más de 900,000 hoteles disponibles.
- Descuentos sobre precio público de hasta 70%.
- Flexibilidad en esquemas de reservación, desde una noche hasta lo que el Usuario requiera.
- Disponibilidad de distintos tipos de habitaciones
- Hasta 25% de descuento en Parques temáticos
- Hasta el 35% de descuento en renta de auto.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

Las marcas pueden ajustar los descuentos por temporalidad. Estos beneficios están condicionados a contar con el programa de asistencia vigente. Servicio brindado en



territorio nacional o en el extranjero. Los inventarios disponibles en tiempo compartidos disminuyen considerablemente en temporadas altas.

18. Plataforma de descuentos

Red en más de 8,000 establecimientos que otorgan ahorros y beneficios:

- Educativos: papelería, librerías, etc.
- Alimentos: restaurantes, fast food, etc.
- Servicios: tintorerías, talleres de servicio mecánico, florerías, aerolíneas, etc.
- Entretenimiento: parques de diversión, hotelería, turismo, etc.

Consulta de beneficios en: <https://www.viveplus.com.mx/tus-beneficios>

Todos los descuentos, están sujetos a disponibilidad y cambios sin previo aviso. Este servicio es proporcionado por Vive Plus y las restricciones dependen del establecimiento.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

19. Cine 2x1

Válido de lunes a domingo en funciones tradicionales 2D y 3D. Válidos en Tradicional y Mi cine. Válidos en POS, APP y Web. No aplica funciones 4DX, IMAX, Junior, PLUUS, ScreenX, VIP ni Macro XE. Vigencia de 2 meses a partir de la fecha de entrega.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento semanal durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- e) No aplica en premieres, funciones especiales ni contenido alternativo (+que cine).
- f) El precio de 2x1 se calcula sobre el precio de política más alto del fin de semana.
- g) Sujeto a disponibilidad de cupo en sala.

No aplica con otras promociones.

20. Taxi para traslado al aeropuerto

El Usuario podrá comunicarse para solicitar un servicio de taxi al aeropuerto.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento semestral hasta \$500 durante la vigencia del programa.

PROFE ONLINE

21. Profesor en línea

Orientación ilimitada a través de pedagogos en un horario de 11:00 a 19:00 horas, por medio de videollamada para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en primaria y secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación, etc.

La duración es de 20 minutos, no depende de la complejidad de la solicitud.

**Limitaciones:**

Sin límite de evento

Exclusiones:

- a) Cuando el usuario no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- c) Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) Este servicio no pretende hacer la tarea al estudiante y es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar la asistencia.

22. Atención psicológica

Asistencia psicológica telefónica para abordar problemas de menores o problemas de aprendizaje. Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR**23. Técnicos para el hogar****23.1. Plomería**

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble con uso habitacional del Usuario. La reparación de fugas de gas, únicamente se hará cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores.

**Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con el servicio de electricidad, vidriería y cerrajería con un monto máximo de \$1,200 por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:

- m) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- n) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- o) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- p) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- q) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- r) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- s) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- t) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- u) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- v) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- w) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- x) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

1.2 Electricidad

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, y que corresponda al domicilio particular registrado en el programa del Usuario.

La reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores de seguridad, centros de carga o fusibles dañados y pastillas termo magnéticas dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio y que corresponda al domicilio particular del Usuario.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con el servicio de plomería, vidriería y cerrajería con un monto máximo de \$1,200 por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

**Exclusiones:**

- l) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- m) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- n) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- o) No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
- p) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- q) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- r) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- s) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- t) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- u) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- v) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, seguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

1.3 Vidriería

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad de la casa-habitación del Usuario.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con el servicio de plomería, electricidad y cerrajería con un monto máximo de \$1,200 por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:

- k) No incluye vidrios especiales, vitrales ni domos.
- l) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- m) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- n) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- o) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.



- p) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- q) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- r) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- s) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- t) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

1.4 Cerrajería

Apertura de cerraduras a consecuencia de extravió u olvido de llaves, reparación y/o sustitución de cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que el servicio deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble, que atente contra la seguridad de la casa-habitación del Usuario.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con el servicio de plomería, electricidad y vidriería con un monto máximo de \$1,200 por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:

- i) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- j) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- k) No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- l) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- m) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- n) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- o) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- p) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

24. Veterinaria online

Recibe orientación veterinaria en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, a través de videollamada. El veterinario toma su historial y síntomas, no se brindan recetas, solo informativos para medidas generales. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

**Limitaciones:**

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA. Negligencia por parte del usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.
- b) Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes de la mascota que pudiendo ser atendidas previamente por el usuario, sean el objeto de la contratación del presente servicio.
- c) Cuando el usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas.

25. Técnico online

En caso de que el usuario lo requiera, los técnicos especialistas brindarán orientación técnica en un horario de 09:00 a 21:00 horas, los 7 días de la semana, a través de una videollamada sobre el uso básico de los siguientes servicios de "primer nivel":

- Asesoría en la configuración de periféricos: el coordinador responderá sus consultas y guiará al Usuario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de Anti-Spyware; el coordinador brindará ayuda al Tarjetahabiente para la configuración de Anti-Spyware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antivirus: el coordinador brindará ayuda al Tarjetahabiente para la configuración de un antivirus en su equipo.
- Asesoría para el filtrado de contenidos.
- Consulta sobre software o hardware: el coordinador brindará al Usuario la información que solicite acerca de software o hardware que el Usuario posea o desee adquirir. Si el Usuario solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de software o hardware sobre la que se solicita la información.
- Asesoría en el registro de dominios: el coordinador asesorará al Tarjetahabiente en el registro de dominios en internet.
- Soporte de primer nivel para computadoras Apple.

La duración de atención dependerá de la complejidad de la asistencia requerida.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el Usuario no se identifique como tal.



- c) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte o se intente la comisión de un delito.
- d) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación de asistencia, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- e) Soporte que pueda afectar la garantía original de los equipos.
- f) Reparación de desperfectos físicos de hardware.
- g) Soporte a la instalación de programas crackeados.
- h) Formateo de disco duro con recuperación de la información.
- i) Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a internet.
- j) Administración de servidores ni proxys.
- k) Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware.
- l) Soporte a equipo con software sin licencia. Las licencias del software son responsabilidad del cliente.
- m) La asistencia online no considera conexiones remotas a los equipos de cómputo de los usuarios.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Solicitud de asistencia. En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario y/o beneficiarios deberán comunicarse al **5551334514** desde cualquier parte de la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- c. Indicará su nombre completo, el lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde iké podrá contactar con el Usuario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- d. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a iké.

Obligaciones. Por el presente contrato el Usuario y/o beneficiarios se obligan a:

- b. En caso de que el Usuario sufra algún siniestro amparado por las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al Centro de Soluciones (CDS) proporcionando la siguiente información al coordinador del servicio:
 - Su nombre completo, el lugar donde se encuentra y el número telefónico donde iké pueda contactar al Usuario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. A falta de dicha notificación, iké considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
 - Los servicios de asistencia a que se refiere este contrato configuran la única obligación a cargo de iké y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

NORMAS GENERALES

- e. Mitigación. El Usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- f. Prescripción de las reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- g. Subrogación. iké quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.



- h. Ninguno de los servicios aplica por restitución. Se realizará una excepción únicamente en el caso de que Iké no cuente con un proveedor en el momento de la emergencia para cubrir el servicio o en el caso del Seguro por robo de equipaje, mismo que está cubierto por una institución debidamente registrada.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

El Contrato de prestación de servicios del programa **Papás Cuida+** es suscrito por PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, sus filiales o subsidiarias, con domicilio en Torre Anseli, Av. Revolución 1267, Col. Los Alpes, Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en CDMX. PROTECCION S O S JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia. En caso de que el Usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, y sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio.



PROGRAMA CUIDA TU MASCOTA

CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

Tu **Cuida tu mascota** tiene como objetivo poner en tus manos beneficios exclusivos y diseñados para hacer tu vida más fácil de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

9. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios de asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
10. **Servicios de asistencia:** los servicios asistenciales que presta iké a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de situación de asistencia de un beneficiario.
11. **Coordinador:** persona que forma parte del Centro de Soluciones.
12. **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario ocurrido en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios de asistencia.

VIGENCIA

Todos los servicios de asistencia se prestarán mientras el Usuario haya cubierto el pago de la temporalidad elegida.

BENEFICIARIOS

Todo Usuario que haya adquirido el programa.

SERVICIOS DE ASISTENCIA MASCOTAS

1. **Consulta veterinaria por emergencia**

En caso de que el Usuario lo requiera, se coordinará una cita con médicos veterinarios que darán orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la mascota.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento hasta \$500 durante la vigencia del programa. El costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario. Se proporcionará en las principales ciudades hasta donde la infraestructura médica de la localidad lo permita.

**Exclusiones:**

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.
- c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

2. Veterinaria online

Recibe orientación veterinaria en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, a través de videollamada. El veterinario toma su historial y síntomas, no se brindan recetas, solo informativos para medidas generales. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- d) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA. Negligencia por parte del usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.
- e) Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes de la mascota que pudiendo ser atendidas previamente por el usuario, sean el objeto de la contratación del presente servicio.
- f) Cuando el usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas.

3. Red de descuentos y referencias clínicas

Red de descuentos: El Usuario tendrá acceso a la red de proveedores para obtener precios preferenciales en alimentos, vacunas y estéticas.

Referencias clínicas: Se darán referencias de clínicas y médicos veterinarios. A solicitud del Usuario se coordinará la cita. El costo total de la consulta la deberá cubrir el Usuario.

Información sobre albergues y rescatistas.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa. Se proporcionará en las principales ciudades hasta donde la infraestructura médica de la localidad lo permita.

4. Referencias

El Usuario podrá solicitar referencias sobre:

- Hospedaje
- Guarderías
- Estancias
- Cuidadores
- Entrenadores

**Limitaciones:**

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa. Se proporcionará en las principales ciudades hasta donde la infraestructura médica de la localidad lo permita.

5. Asesoría de trámites para viajes

Se brindarán las indicaciones, restricciones y procedimientos necesarios para trasladar mascotas en transporte comercial.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

Los cargos y el envío de los documentos requeridos serán por cuenta y orden del Usuario.

6. Consulta veterinaria para pipeta antipulgas

A petición del Usuario, se coordinarán citas con médicos veterinarios en las principales ciudades de la República Mexicana y hasta donde la infraestructura médica de la localidad lo permita.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento hasta \$400 durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario

Exclusiones:

- a) No se prestará servicio cuando se trate de personas físicas, empresas o asociaciones dedicadas a la venta, reproducción y cuidado de mascotas con fines lucrativos. De igual manera, queda excluido cualquier tipo de refugio o asociación que, dada la evidente situación de sus instalaciones, afecte o agrave la condición de salud de las mascotas en resguardo.
- b) Reembolso de gastos realizados por parte del Usuario, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios.
- c) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.

7. Asesoría legal

En caso de que el Usuario haya sido demandado por daños a terceros causados por su mascota se le brindará orientación telefónica de abogados las 24 horas del día los 365 días del año.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

8. Check up mascota

Se ofrecerá el servicio de check up que incluye los siguientes estudios médicos en las principales ciudades de la República Mexicana:



- Exploración física.
- Química sanguínea de 6 elementos.
- Estudio coproparasitológico.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario. Se proporcionará en las principales ciudades hasta donde la infraestructura médica de la localidad lo permita.

Exclusiones:

- a) Estudios o check up prescritos previamente a la contratación del servicio. Así como aquellos que sean solicitados sin justificación o prescripción médica por escrito.
- b) No se prestará servicio cuando se trate de personas físicas, empresas o asociaciones dedicadas a la venta, reproducción y cuidado de mascotas con fines lucrativos. De igual manera, queda excluido cualquier tipo de refugio o asociación que, dada la evidente situación de sus instalaciones, afecte o agrave la condición de salud de las mascotas en resguardo.
- c) Reembolso de gastos realizados por parte del Usuario, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios.
- d) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.

9. Pet funeraria

En caso de fallecimiento de la mascota se coordinará el servicio de:

- Cremación individual
- Urna
- Recolección a domicilio programado
- Recuperación de cenizas en un máximo de 24 a 48 horas.
- Certificado de cremación

Servicio en las principales ciudades y hasta donde la infraestructura de la localidad lo permita. De lunes a domingo de 08:00 a 19:00 horas.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario

Exclusiones:

- a) Falsedad de la información por parte del Usuario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Solo aplica para perros o gatos
- c) Razas y especies no domésticas y en peligro de extinción, reportadas o registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.
- d) Solicitud de servicios fuera del territorio nacional
- e) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio
- f) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión del delito

10. Tanatología

Se ofrecerá apoyo telefónico sobre cómo vivir el duelo de la pérdida de una mascota. Las 24 horas del día los 365 días del año.

**Limitaciones:**

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Solicitud de asistencia. En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario y/o beneficiarios deberán comunicarse al **5551334514** desde cualquier parte de la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- e. Indicar su nombre completo, el lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde iké podrá contactar con el Usuario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- f. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a iké.

Obligaciones. Por el presente contrato el Usuario y/o beneficiarios se obligan a:

- c. En caso de que el Usuario sufra algún siniestro amparado por las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al Centro de Soluciones (CDS) proporcionando la siguiente información al coordinador del servicio:
 - Su nombre completo, el lugar donde se encuentra y el número telefónico donde iké pueda contactar al Usuario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. A falta de dicha notificación, iké considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
 - Los servicios de asistencia a que se refiere este contrato configuran la única obligación a cargo de iké y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

NORMAS GENERALES

- i. Mitigación. El Usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- j. Prescripción de las reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- k. Subrogación. iké quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.
- l. Ninguno de los servicios aplica por restitución. Se realizará una excepción únicamente en el caso de que Iké no cuente con un proveedor en el momento de la emergencia para cubrir el servicio o en el caso del Seguro por robo de equipaje, mismo que está cubierto por una institución debidamente registrada.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.



- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

El Contrato de prestación de servicios del programa **Cuida tu mascota** es suscrito por PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, sus filiales o subsidiarias, con domicilio en Torre Anseli, Av. Revolución 1267, Col. Los Alpes, Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en CDMX. PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia. En caso de que el Usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, y sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio.



PROGRAMA JÓVENES CONNECT

CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

Tu **Jóvenes Connect** tiene como objetivo poner en tus manos beneficios exclusivos y diseñados para hacer tu vida más fácil de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

13. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios de asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
14. **Servicios de asistencia:** los servicios asistenciales que presta iké a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de situación de asistencia de un beneficiario.
15. **Coordinador:** persona que forma parte del Centro de Soluciones.
16. **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario ocurrido en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios de asistencia.

VIGENCIA

Por un año. Todos los servicios de asistencia se prestarán mientras el Usuario haya cubierto el pago de su programa.

BENEFICIARIOS

Todo Usuario que haya adquirido el programa.

26. Veterinaria online

Recibe orientación veterinaria en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, a través de videollamada. El veterinario toma su historial y síntomas, no se brindan recetas, solo informativos para medidas generales. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- g) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA. Negligencia por parte del usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.



- h) Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes de la mascota que pudiendo ser atendidas previamente por el usuario, sean el objeto de la contratación del presente servicio.
- i) Cuando el usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas.

27. Asesoría legal online

Se brindará orientación telefónica por parte de nuestros abogados las 24 horas del día los 365 días del año sobre cualquier tema en materia penal o civil.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

28. Pantalla protegida

Esta cobertura aplica en caso de accidente para celulares con 90 días de haber sido comprados. Será necesario comprobar propiedad a través de la factura la cual deberá estar a nombre del Usuario.

La cobertura aplica para reemplazo de la pantalla. Todo aparato móvil que sea intervenido conlleva un grado de riesgo, el cual es aceptado por el cliente toda vez que autorice el servicio. La garantía aplica sólo por fallas de fabricación en la pieza.

A la entrega del equipo reparado deberá verificar el beneficiario que esté funcionando totalmente la pieza cambiada.

El servicio se brindará en CDMX, Monterrey y Guadalajara, en los demás lugares se brindará de acuerdo con la infraestructura del lugar.

Exclusiones:

- a) No aplica garantía en caso de que el equipo haya sido mojado posterior a la reparación o por mal uso del equipo por parte del Beneficiario.
- b) Esta cobertura no cuenta con servicio de recolección de equipo a domicilio.
- c) La imposibilidad de reparación puede darse en caso de que el diagnóstico sea diferente a la reparación solicitada, de que no exista la pieza para la reparación o bien el celular no esté en condiciones reparables (dañado en demasía). En caso de algún excedente deberá ser cubierto al momento el Beneficiario deberá proporcionar autorización por escrito.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento hasta \$1,000 durante la vigencia del programa.

29. Deep cleaning postparty

Se brindará al usuario la solución requerida con el equipo y personal especializado que asistirá a la ubicación dónde se realizará el servicio previamente agendado en la solicitud con 7 días de anticipación mediante los medios de contacto establecidos por iké.

En caso de requerirse más horas de las planteadas en la cotización inicial del servicio se cotizarán adicionales en el momento de la visita.



El servicio deberá pagarse de manera anticipada, en caso de que se requiera cancelación del servicio, deberá llevarse a cabo con 4 días de anticipación y se podrá reembolsar el monto total del servicio, en caso de que no se cancelarlo en el tiempo establecido, no será posible reembolsar el pago.

El servicio será únicamente por el plan contratado por el usuario, en caso de requerir cambio de plan, deberá reagendarse y se deberá cubrir el costo restante previo al nuevo servicio.

El servicio considera los elementos del plan contratado, no podrán considerarse adicionales La limpieza y lavado considera el uso de materiales especiales

No se considera ningún tipo de movimiento extra para los electrodomésticos y estantería salvo el necesario para realizar la limpieza del espacio

- Limpieza de espacio de evento | Hasta 50m2
- Levantamiento de basura | Del evento
- Barrido y trapeado | Del evento
- Limpieza de encimeras | Hasta 2 piezas
- Limpieza de mesas | Hasta 3 mesas
- Limpieza de sillas | Hasta 30 sillas

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Garantía de eliminación al 100% de manchas de líquidos corporales, así como: aceite, grasa, vino entre otras.
- b) Piel y telas finas (incluyendo tapetes, rellenos de origen animal, entre otros).
- c) Carga de mobiliario en camiones o camionetas para traslado
- d) Recolección de basura
- e) Limpieza de espacios ajenos al evento
- f) Limpieza de casa
- g) Limpieza de vehículos
- h) Limpieza de electrodomésticos y demás utensilios que los establecidos en el plan contratado (hieleras, refrigeradores, tarjas, etc.)
- i) Accidentes que puedan presentarse en relación con el servicio contratado por no acatar las indicaciones del equipo

30. Adaptaciones Gamers

El usuario podrá solicitar personal para adaptaciones o instalaciones gamer place:

- Pantallas
- Luces led
- Iluminación alternativa
- Home theater
- Consolas de juego, etc.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento hasta \$800 durante la vigencia del programa.



31. Cupón de actividades de ecoturismo

A través de la línea telefónica se proporcionará un cupón para actividades ecoturísticas en las principales ciudades del país. Se deberá solicitar con 7 días de anticipación.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento hasta \$1,500 durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) No puede utilizarse como reembolso.
- b) El usuario deberá pagar el excedente.

32. Cupón de Starbucks

El Usuario deberá comunicarse al centro de atención telefónico para solicitar su cupón.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento mensual hasta \$50 durante la vigencia del programa.

33. Cine 2x1

Válido de lunes a domingo en funciones tradicionales 2D y 3D. Válidos en Tradicional y Mi cine. Válidos en POS, APP y Web. No aplica funciones 4DX, IMAX, Junior, PLUUS, ScreenX, VIP ni Macro XE. Vigencia de 2 meses a partir de la fecha de entrega.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento semanal durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- h) No aplica en premieres, funciones especiales ni contenido alternativo (+que cine).
- i) El precio de 2x1 se calcula sobre el precio de política más alto del fin de semana.
- j) Sujeto a disponibilidad de cupo en sala.
- k) No aplica con otras promociones.

34. Concierge

Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como:

- Aviones
- Autos
- Trenes
- Cruceros
- Hoteles

Reservaciones en:

- Restaurantes
- Eventos culturales
- Eventos deportivos
- Teatros
- Conciertos

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.



35. PLATAFORMA DE VIAJES

Disfruta de los beneficios a nivel mundial:

- Más de 900,000 hoteles disponibles.
- Descuentos sobre precio público de hasta 70%.
- Flexibilidad en esquemas de reservación, desde una noche hasta lo que el Usuario requiera.
- Disponibilidad de distintos tipos de habitaciones
- Hasta 25% de descuento en Parques temáticos
- Hasta el 35% de descuento en renta de auto.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

Las marcas pueden ajustar los descuentos por temporalidad. Estos beneficios están condicionados a contar con el programa de asistencia vigente. Servicio brindado en territorio nacional o en el extranjero. Los inventarios disponibles en tiempo compartidos disminuyen considerablemente en temporadas altas.

36. Plataforma de descuentos

Red en más de 8,000 establecimientos que otorgan ahorros y beneficios:

- Educativos: papelería, librerías, etc.
- Alimentos: restaurantes, fast food, etc.
- Servicios: tintorerías, talleres de servicio mecánico, florerías, aerolíneas, etc.
- Entretenimiento: parques de diversión, hotelería, turismo, etc.

Consulta de beneficios en: <https://www.viveplus.com.mx/tus-beneficios>

Todos los descuentos, están sujetos a disponibilidad y cambios sin previo aviso. Este servicio es proporcionado por Vive Plus y las restricciones dependen del establecimiento.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Solicitud de asistencia. En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario y/o beneficiarios deberán comunicarse al **5551334514** desde cualquier parte de la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- g. Indicar su nombre completo, el lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde iké podrá contactar con el Usuario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- h. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a iké.



Obligaciones. Por el presente contrato el Usuario y/o beneficiarios se obligan a:

- d. En caso de que el Usuario sufra algún siniestro amparado por las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al Centro de Soluciones (CDS) proporcionando la siguiente información al coordinador del servicio:
 - Su nombre completo, el lugar donde se encuentra y el número telefónico donde iké pueda contactar al Usuario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. A falta de dicha notificación, iké considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
 - Los servicios de asistencia a que se refiere este contrato configuran la única obligación a cargo de iké y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

NORMAS GENERALES

- m. Mitigación. El Usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- n. Prescripción de las reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- o. Subrogación. iké quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.
- p. Ninguno de los servicios aplica por restitución. Se realizará una excepción únicamente en el caso de que iké no cuente con un proveedor en el momento de la emergencia para cubrir el servicio o en el caso del Seguro por robo de equipaje, mismo que está cubierto por una institución debidamente registrada.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

El Contrato de prestación de servicios del programa **Jóvenes Connect** es suscrito por PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, sus filiales o subsidiarias, con domicilio en Torre Anseli, Av. Revolución 1267, Col. Los Alpes, Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en CDMX. PROTECCION S O S JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia. En caso de que el Usuario requiera un servicio de asistencia cubierto,



PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que PROTECCION SOS JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS 24 HORAS DEL DIA S DE RL DE CV, se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, y sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio.