



# CONDICIONES GENERALES

## maxCONEXIÓN

### 1. SERVICIOS

#### DEFINICIONES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

**Accidente:** Será aquel acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, violenta y fortuita que cause la muerte o lesiones corporales en la persona del Usuario.

**Accidente en la Vivienda:** Todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana que atente contra la seguridad de la Vivienda y provoque daño físico a la Residencia Permanente del Beneficiario, tales como: derrames de agua que no puedan ser controlados por una llave de paso, ocurridos en las instalaciones de la Vivienda, tanto en alimentadores como en drenajes o tuberías de desagüe y que pueda provocar manchas permanentes en paredes y techos o que pueda causar daños graves permanentes a pisos, alfombras y al menaje de la Vivienda; fugas de gas en la instalación de la Vivienda que no puedan ser controladas por una llave de paso; corto circuito ocurrido en las instalaciones de la Vivienda y que como consecuencia pudiere provocar un incendio en la Residencia Permanente del Beneficiario; descomposturas que impidan el cierre de puertas y/o ventanas que tengan acceso a la calle; rotura de vidrios que den a la parte exterior de la Vivienda y que pongan en peligro la seguridad de la misma, durante la vigencia de estas Condiciones Generales. Así como todo acontecimiento ajeno a cualquier voluntad humana, que provoque daños físicos a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, súbita, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un Beneficiario dentro de la Residencia Permanente y durante la vigencia del presente contrato.

**Automóvil:** Vehículo motorizado de cuatro ruedas en dos ejes, de hasta un máximo de 3.5 (tres y media) toneladas de peso, de máximo 15 (quince) años de antigüedad, de uso y servicio particular, propiedad de Beneficiario.

**Beneficiario:** El Titular contratante de una línea residencial Maxcom, así como su cónyuge y sus hijos menores de 18 años (familia), cuya residencia permanente se halle en los Estados Unidos Mexicanos y que no se haya dado de baja del Programa de Asistencia maxCONEXIÓN.

**Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste por primera vez durante la vigencia de las presentes Condiciones Generales.

**Envío Urgente:** Cuando la Residencia Permanente del Beneficiario se presenten: fugas de gas en la instalación de la Vivienda que no puedan ser controladas por una llave de paso; fugas de agua que no puedan ser controladas por una llave de paso, tanto en alimentadores, como en drenajes o tuberías de desagüe; corto circuito en la instalación eléctrica; descomposturas en puertas o ventanas que den directamente a la calle y que por algún motivo se impida su cierre y no se garantice la seguridad de la Vivienda; reposición de vidrios o cristales rotos que den a la parte exterior de la Vivienda y que pongan en peligro la seguridad de la misma; explosión, caída o impacto de rayo e incendio; cualquiera de tales supuestos se considerará que amerita un Envío Urgente.

**Familia:** Cuando se mencione el término "Familia", se referirá al Titular de la línea Residencial Maxcom, su cónyuge e hijos menores de 18 años que dependan económicamente del Titular y que convivan con él en su Residencia Permanente.

**Fecha de Inicio:** Será la fecha de alta en el Programa de Asistencia maxCONEXIÓN, fecha en que la Compañía comenzará a gestionar los Servicios de Asistencia a los Beneficiarios.

**Fuerza Mayor:** Fuerza Mayor serán todos aquellos eventos catastróficos en los que sea imposible otorgar los Servicios de Asistencia, ya sea por su magnitud o por la suspensión de las garantías individuales o estados de emergencia declarados por las autoridades competentes o no, a continuación



se mencionan algunos, de manera enunciativa más no limitativa, tales como: fenómenos de carácter meteorológico, estados de sitio, levantamientos de carácter social o político o cualquier otro que impida proporcionar los Servicios de Asistencia de manera efectiva.

**Equipo Médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por cuenta de la Compañía a un Beneficiario.

**Equipo Técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por cuenta de la Compañía a la Residencia Permanente del Beneficiario.

**Inhabitable:** Será la Compañía a través del Equipo Técnico quien determine si la Residencia Permanente del Beneficiario está en un estado de daño tal que no pueda ser habitada por los Beneficiarios.

**Residencia Permanente:** El domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos del Beneficiario, que conste en la base de datos del programa de asistencia maxCONEXIÓN o cualquier otro que sea probado por medios razonables.

**Servicios de Asistencia:** Los Servicios Asistenciales que gestiona la Compañía a los Beneficiarios en los términos de estas Condiciones Generales, para lo casos de una Situación de Asistencia de un Beneficiario.

**Situación de Asistencia:** Todo acontecimiento ocurrido en la Residencia Permanente del Beneficiario y al Beneficiario, en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como de las demás situaciones descritas, que dan derecho a la gestión de los Servicios de Asistencia.

**Titular:** Será la persona física cuyo nombre aparezca en la base de datos enviada por Maxcom como contratante del Programa de Asistencia maxCONEXIÓN.

**Vivienda:** Se entenderá por éste término la casa habitación donde reside permanentemente el Beneficiario y se considerará sinónimo de Inmueble y Residencia Permanente.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

**1. ASISTENCIA MÉDICA.** Los siguientes servicios serán aplicables al titular y beneficiarios:

### **1.1 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

Se proporcionará a los Beneficiarios, en caso de una urgencia médica o enfermedad, contacto inmediato con médicos generales quienes proporcionarán información, asesoría y orientación vía telefónica, a través del número telefónico 01-800 a nivel nacional, asignado para la comunicación con el Beneficiario, las 24 horas del día, los 365 días del año, sin límite de eventos, para tomar las medidas necesarias para estabilizar al paciente y/o apoyarlo con su malestar, así como a dar información relacionada a: medicamentos, efectos secundarios, interpretación de exámenes de laboratorio, orientación en planificación familiar, educación sexual, vacunaciones, prevención en la automedicación, tabaquismo, alcoholismo y fármaco dependencia. Información de primeros auxilios así como elaboración de expediente clínico por cada persona que utilice el servicio.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos.

Este Beneficio se proporcionará sin límite de eventos durante la vigencia de los Servicios.

### **1.2 ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO**

A solicitud del Beneficiario, TELEMEDIC coordinará el envío de un médico general a su domicilio, para la valoración presencial del paciente y en caso necesario se extenderá la receta médica, a nivel nacional, teniendo derecho el Beneficiario a 2 (dos) eventos sin costo al año, y para eventos subsecuentes costos preferenciales de \$350.00 en horario diurno (08:00 a 19:59) y \$500.00 en horario nocturno (20:00 a 7:59), fines de semana o día festivo, durante la vigencia de los servicios de acuerdo a condiciones e infraestructura de la localidad.

En los eventos subsecuentes, el costo deberá ser liquidado directamente por el Beneficiario al médico.

### **1.3 ENVÍO DE AMBULANCIA**

El Beneficiario podrá solicitar el envío de una ambulancia terrestre en caso de emergencia médica (la cual será determinada por los médicos de TELEMEDIC), para trasladarlo al hospital más cercano, sin



costo, limitado a 2 (dos) eventos sin costo al año, y para el caso de eventos subsecuentes o programados, tendrá derecho a precios preferenciales, debiendo liquidar el costo directamente al proveedor de ambulancias.

Para efectos de este contrato se entenderá por emergencia médica aquella situación crítica de riesgo vital inminente en la que la vida del paciente se encuentra en peligro por la importancia o gravedad de la condición si no se toman medidas inmediatas.

TELEMEDIC no será responsable de cualquier complicación que se pueda presentar con el traslado médico, ni de resultado alguno.

#### **Exclusiones Asistencia Médica**

- Los médicos de cabina bajo ninguna circunstancia indicarán tratamiento farmacológico o expedirán recetas médicas.

- La prescripción o expedición de recetas solo es factible en la visita a domicilio, que será llevada a cabo por un médico legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión.

- Las visitas a domicilio con cargo al Beneficiario deberán ser liquidadas al médico directamente por el Beneficiario.

- En todos aquellos núcleos de población, que por su situación geográfica o económica no cuenten con servicios de ambulancias o médico a domicilio, TELEMEDIC hará su mejor esfuerzo, para enviar del poblado más cercano que cuente con dichos servicios.

- En el caso de traslados foráneos y ambulancias aéreas serán programados y cotizados para que previa autorización del Beneficiario en cuanto a costo se envíe el servicio.

- Queda excluida la solicitud de servicio de asistencia médica telefónica que contravenga las buenas prácticas de la medicina.

- Los gastos erogados en la atención médica serán responsabilidad exclusivamente del Beneficiario y de ninguna forma el servicio de Asistencia será un seguro de gastos médicos, entendiendo que el servicio es de Asistencia Médica únicamente.

## **2. ASISTENCIA DEL HOGAR**

El servicio de asistencia hogar consiste en la referencia y/o envío al domicilio del Beneficiario, en casos de urgencia, de técnicos para servicios de plomería, cerrajería, electricidad y vidriería, con las siguientes características:

### **2.1 PLOMERIA.**

A solicitud del Beneficiario, TELEMEDIC gestionará el envío de un profesional para la reparación de las tuberías fijas de agua, rotas o con fugas, así como para destapar lavabos, fregaderos y tarjas en caso de una emergencia, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

### **2.2 CERRAJERIA.**

A solicitud del Beneficiario, TELEMEDIC gestionará el envío de un profesional para la apertura de una puerta de la vivienda del Beneficiario, cuando la cerradura este inservible por descompostura o intento de robo, siempre y cuando se trate de puertas no computarizadas, donde el beneficiario tiene que estar presente.

### **2.3 ELECTRICIDAD.**

A solicitud del Beneficiario, TELEMEDIC gestionará el envío de un profesional para el restablecimiento del suministro de energía eléctrica, cuando no haya corriente en alguna o en todas las fases de la



instalación en el interior de la casa, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

#### **2.4 VIDRIERÍA.**

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada de la vivienda del Beneficiario (únicamente vidrios exteriores), como consecuencia de una situación accidental, TELEMEDIC gestionará el envío de un operario que procederá a la reposición del vidrio o cristal afectado por la rotura.

Los beneficios anteriores están limitados a un máximo de \$350.00 pesos M.N. por evento, teniendo derecho el Beneficiario a dos eventos de cada uno de los servicios por año sin costo, incluyendo materiales y mano de obra.

Si el costo del servicio excediera los \$350.00 pesos M.N., el profesional presentará un presupuesto con la cantidad excedente, que deberá ser autorizado por el Beneficiario, quien en caso de aceptarlo deberá realizar el pago correspondiente. En caso de eventos subsecuentes el Beneficiario tendrá acceso a precios preferenciales.

Todos los servicios de asistencia en el hogar cuentan con 30 días naturales de garantía con el proveedor.

Para reparaciones NO urgentes, a solicitud del Beneficiario se enlazará telefónicamente al beneficiario con un prestador de servicio en cualquiera de las especialidades: plomeros, electricistas, vidrieros, cerrajeros, carpinteros y albañiles, debiendo liquidar el costo el Beneficiario directamente al prestador del Servicio.

#### **Condiciones Generales Asistencia Hogar:**

1. El servicio de Asistencia Hogar se brindará solamente si es solicitado por el titular o su cónyuge.
2. El servicio de Asistencia Hogar se brindará solo si el titular es propietario, copropietario o arrendatario de la vivienda afectada, o que demuestre con boleta predial, recibo de luz, credencial de elector o estado de cuenta bancario que el inmueble es su domicilio fiscal y legal, en el entendido que aplica únicamente para casa-habitación, por lo que se excluyen expresamente todo tipo de local comercial, taller, oficina y cualquier predio con uso distinto al de casa-habitación.
3. El servicio de Asistencia Hogar se brindará siempre y cuando el titular esté físicamente presente durante los trabajos y/o reparaciones solicitadas, o bien autorice expresamente por escrito a otra persona para recibir y pagar al profesional y/o aceptar el trabajo terminado.
4. El servicio de Asistencia Hogar se brindará únicamente en casos de Emergencia, que para efectos de este contrato se define como una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, que no permita su utilización cotidiana, que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes.

#### **Exclusiones Asistencia en el Hogar:**

- Plomería: Destape de WC, coladeras, registros, drenajes, reparación de bombas de agua, reparación de daños por filtraciones o humedades, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías o de otras instalaciones, reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.
- Electricidad: Reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillas o tubos fluorescentes, balastros, apagadores, enchufes o bombas eléctricas y Reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen a base de suministro de energía eléctrica.
- Cerrajería: Bastones, guanteras, cajones, closets, cajas de seguridad y similares, Cerraduras eléctricas.
- Vidriería: Vidrios interiores de la casa.
- En general, quedarán excluidos los servicios de plomería, electricidad, cerrajería, vidriería, albañilería y carpintería que no requieran de una atención inmediata y que sean mejoras u ornamentos estéticos.
- Quedan excluidos los daños y contingencias provocados intencionalmente por el Beneficiario, así como los que tengan origen en hechos de guerra, revolución, rebelión, sedición, motín, alboroto popular y



otros hechos que alteren la seguridad interna del Estado (vandalismo) y cuando se impida el acceso a la vivienda por orden o actos de autoridad, al igual que en casos de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales o por consecuencia directa de estos.

**3. ASISTENCIA VIAL:** los siguientes servicios serán válidos únicamente para el titular de la cuenta:

#### **3.1 ENVÍO DE GRUA**

Cuando algún vehículo propiedad del Beneficiario no pudiera circular a causa de una avería mecánica o accidente automovilístico siempre y cuando no involucre daños a terceros o bienes a la nación además de que las cuatro llantas que le permitan rodar para el arrastre, el Beneficiario podrá solicitar una grúa para trasladarlo al taller más cercano o a un lugar elegido dentro de la ciudad donde ocurra la avería.

Este servicio es ilimitado, quedando a cargo del Beneficiario los primeros \$350.00 pesos del costo total del servicio; el costo excedente será cubierto por Telemedic.

En caso de servicios carreteros, el Beneficiario cubrirá el costo total del servicio con costo preferencial. Se excluyen los casos en que el Beneficiario conduzca vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante, vehículos de transporte público de carga y de personas tanto federal como particular (taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados).

#### **3.2 ENVÍO DE AUXILIO VIAL**

En caso de emergencia, se enviará un proveedor para el paso de corriente, cambio de llanta, o suministro de gasolina con las siguientes especificaciones:

- Cambio de llanta: En caso de que el Vehículo sufriera una pinchadura de llanta o alguna de las llantas se encontrara tan baja que impidiera continuar con el desplazamiento del mismo, TELEMEDIC organizará el servicio para que se efectúe el cambio del neumático averiado por el propio de refacción o bien infle la llanta que se encuentra baja. (No se reparan ni prestan llantas). En caso de que el auto tenga birlos de seguridad, deberá contar con el dado maestro de lo contrario el servicio no podrá ser proporcionado.

- Paso de corriente: En caso de que el Vehículo se quedará sin energía eléctrica, impidiéndole continuar su desplazamiento, TELEMEDIC organizará el envío de la ayuda necesaria para suministrarle corriente y permitir que continúe desplazándose por sus propios medios para llegar al taller más cercano para su reparación. TELEMEDIC no se responsabiliza por los daños ocasionados a consecuencia de fallas en instalaciones eléctricas del Vehículo. (No se prestan acumuladores).

- Suministro de gasolina. En caso de que el Vehículo, por algún descuido se quedara sin gasolina, TELEMEDIC organizará el envío de gasolina hasta por 5 (cinco) litros; la gasolina deberá ser pagada por el Usuario.

Este servicio está limitado a un evento sin costo al año con límite de \$350.00, eventos subsecuentes con costo preferencial.

#### **Exclusiones Asistencia Vial**

- Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de los servicios: Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados al transporte público de carga o de personas, tanto federal como local; transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.

- Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos criminales.

- Labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero.

- La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y ponchadura o falta de aire en las llantas no dan derecho al servicio de remolque.

- Remolque del automóvil con carga o con heridos, así como sacar al automóvil atascado o atorado en baches o barrancos, zanja, pendiente, hoyo, caminos de terracería, o lodazales, etc. Se coordinará con el proveedor para el rescate con maniobra especial, el costo lo cubrirá el usuario

- TELEMEDIC no cubrirá casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.



· Si la grúa o auxilio vial llega al destino y el Usuario ya no requiere el servicio, el Beneficiario deberá absorber el costo del servicio de todas formas.

Este Beneficio se proporcionará sin límite de eventos durante el periodo de vigencia de contratación de los servicios, en un horario de 24 h los 365 días.

#### **4. ASISTENCIA LEGAL:**

##### **4.1 ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

Asesoría telefónica por parte de abogados especialistas en las diferentes ramas del Derecho, sin costo y sin límite de eventos. Este servicio se proporciona las 24 horas del día, los 365 días del año, sin límite de eventos durante el periodo de vigencia de contratación de los servicios.

##### **4.2 ENVÍO DE ABOGADO EN CASO DE ROBO O FALLECIMIENTO**

En caso de accidente automovilístico, robo de vehículo o casa habitación, TELEMEDIC gestionará el envío de un abogado quien le orientará para levantar el acta correspondiente ante el Ministerio Público, el límite por el envío del abogado es hasta \$5,000 que cubre honorarios y en su caso gastos de traslado del abogado.

La Asistencia Legal no cubre el pago del importe de cauciones o primas de fianzas por reparación del daño derivado de un Accidente y está limitada únicamente a la presentación de las denuncias correspondientes.

Las sanciones que en caso de accidente impongan los juzgados cívicos o de paz civil así como todos los gastos tales como garantías, multas, corralones, pensiones, grúas, etc.; correrán por cuenta exclusiva del Usuario.

Este beneficio estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Limitado a 1 (un) evento sin costo al año, y eventos subsecuentes con costo preferencial, durante la vigencia de los servicios de acuerdo a condiciones e infraestructura de la localidad.

Para el otorgamiento de este servicio, será necesario que el Usuario nombre como su abogado al designado por TELEMEDIC.

TELEMEDIC quedará eximido del cumplimiento de las obligaciones en los siguientes casos:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita al abogado evaluar debidamente el asunto.
- b) Presentación de denuncias en caso de ebriedad o incapacidad del usuario para comparecer ante las autoridades correspondientes.

#### **5. ASISTENCIA FUNERARIA**

El beneficiario podrá solicitar el apoyo para la organización y coordinación de los servicios funerarios del titular, cónyuge o hijos menores a 18 años, en caso de fallecimiento por accidente o por enfermedad dentro de la República Mexicana, llevando a cabo los trámites legales necesarios en cuanto a la acreditación y certificación del fallecimiento ante las autoridades competentes.

Incluye la coordinación de lo siguiente:

En caso de fallecimiento del Titular o Beneficiarios, los familiares tendrán acceso a la red de funerarias con las que TELEMEDIC tiene convenios en las que se otorgarán un descuento de hasta \$15,000.00 en cualquier paquete de servicio funerario aplicable para la red TELEMEDIC, que incluyen:

§ Recolección del cuerpo. (20Kms)

§ Traslado del cuerpo a la sala de velación o al domicilio (área metropolitana)

§ Preparación del cuerpo, limpieza, vestido y maquillaje facial (Tanatopraxia).

§ Ataúd metálico de corte lineal.

§ En caso de cremación renta de ataúd.

§ Uso de sala de velación estándar, por 24 horas o préstamo de equipo para velación en domicilio (mesa pedestal, (4) candeleros o torcheros y Cristo)

§ Traslado del cuerpo al crematorio.

§ Cremación.

§ Urna de madera.





El Servicio debe ser gestionado y coordinado telefónicamente por TELEMEDIC desde un inicio, no aplican reembolsos y deberá ser solicitado dentro de las 24 horas siguientes al fallecimiento del Beneficiario. Para acceder al Servicio se deberá entregar la siguiente documentación:

§ Acta de defunción

§ Acta del MP (muerte accidental)

El servicio es aplicable siempre y cuando el accidente o enfermedad que ocasione el fallecimiento sea posterior a la contratación de los servicios y suceda durante la cobertura de los mismos.

El rango de edades aplicable a la asistencia funeraria es de 0 a 69 años.

Limitado a un evento con tope de \$15,000 MXN durante la vigencia de los servicios.

#### **Exclusiones Asistencia Funeraria:**

Quedan excluidas de los Servicios las siguientes situaciones:

- No aplica el servicio en caso de que el fallecimiento sea causa de la participación del beneficiario en actos criminales, riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.
- Fallecimiento a causa de la práctica de deportes como profesional, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones.
- No aplica si el fallecimiento se da causa de la participación del beneficiario en carreras de caballo, de bicicletas, de coches, motocicletas, y en cualquier clase de carreras y exhibiciones, así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia. Accidentes acuáticos o actividades de playa.
- Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares, radiaciones atómicas, químicas, biológicas o derivado de estas.
- Fallecimiento a causa de enfermedades y/o accidentes producidos por la ingesta intencionada o administración de tóxicos, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por ingesta de bebidas alcohólicas.
- Suicidio o fallecimiento a causa de lesiones autoinflingidas, aun cuando sean cometidas en estado de enajenación mental.
- Fallecimiento derivado de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa más no limitativa.
- La muerte originada, directa o indirectamente, de actos realizados por el beneficiario con dolo o mala fe.
- Prestar servicio militar.
- Fallecimiento al viajar como pasajero, mecánico, o miembro de la tripulación en naves aéreas o marítimas que no pertenezcan a una línea comercial legalmente autorizada para el transporte regular de pasajeros.
- Fallecimiento al Viajar en motocicletas, motonetas u otros vehículos similares de motor, ya sea como conductor o acompañante.

## **5. ASISTENCIA DESEMPLEO**

### **5.1 ELABORACIÓN DE CV**

Asesoría sobre cómo realizar un Curriculum Vitae, así como información sobre las principales páginas de reclutamiento y cómo postularse en éstas

### **5.2 SEGURO POR DESEMPLEO TRABAJADORES FORMALES**

El Beneficiario tendrá derecho a un seguro para el caso de desempleo involuntario, que será otorgado por la Aseguradora con la que TELEMEDIC tenga convenio, el cual ampara lo siguiente:

- Indemnización por desempleo involuntario por la cantidad de \$6,000.00 M.N.



Indemnización: La Compañía Aseguradora pagará la suma asegurada de esta cobertura si el asegurado siendo un trabajador formal, según se define más adelante, quedara sin empleo de manera involuntaria durante la vigencia de esta cobertura.

DESEMPLEO INVOLUNTARIO. Es la situación en la que se encuentra el Asegurado cuando se extingue su relación laboral por cualquiera de las siguientes causas debidamente comprobadas:

1. Por despido sin causa justificada;
2. Por qué se extinga la fuente de trabajo como consecuencia de muerte o incapacidad del patrón;
3. Por resolución judicial que declara la terminación de la relación laboral imputable al patrón;
4. Cualquier causa prevista en el Artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo, cuyo origen no sea imputable al Asegurado.

TRABAJADORES FORMALES. Se refiere a todas aquellas personas físicas con contrato definitivo de trabajo por tiempo indeterminado, que presten un servicio personal subordinado en una empresa legalmente constituida y que reciban un ingreso mensual fijo, que puedan acreditar fiscalmente en los términos en que la ley correspondiente lo permita; deberán estar inscritos en alguna Institución de Seguridad Social.

Exclusiones:

No se considera en Desempleo Involuntario a los Asegurados que se encuentren en cualquiera de los siguientes supuestos laborales:

- a) Cuando cesen o renuncien voluntariamente en el trabajo, o el trabajador abandone la fuente de trabajo, o sea despedido por causa imputable al trabajador.
- b) Cuando su relación laboral se extinga a consecuencia de jubilación ya sea por disposición de la ley, o por contrato de trabajo.
- c) Cuando el contrato se extinga como consecuencia de programas anunciados (recorte de personal) por la parte patronal, previo a la fecha de contratación del seguro por parte del Asegurado.
- d) Cuando el contrato laboral se extinga por conclusión de la duración del mismo.
- e) Cuando se trate de i) Contratos por obra o labor, ii) Contratos a término fijo o determinado, iii) Contratos de aprendizaje, o (iv) Encontrarse en período de prueba
- f) Participar en paros, disputas laborales o huelgas que sean declaradas ilegales o inexistentes por la autoridad laboral.

Asimismo, el Asegurado no tiene derecho al cobro de las prestaciones por Desempleo Involuntario en ninguno de los siguientes supuestos:

- a) Si el Asegurado, o un familiar suyo hasta el segundo grado de consanguinidad o el tercer grado de afinidad, fuera el patrón o administrador de la empresa en donde éste presta sus servicios laborales subordinados y/o si el Asegurado fuera socio de la empresa con o sin presencia o representación directa en los órganos de administración de la sociedad.
- b) Si el Asegurado tiene derecho a percibir un salario por parte del patrón. Se exceptúan de este supuesto los complementos salariales pactados colectivamente en los expedientes de suspensión de contrato.
- c) Cuando se produzca la reinstalación de la fuente de trabajo y se paguen salarios caídos.
- d) Cuando el asegurado mantiene vínculo laboral con más de un (1) empleador al momento de perder el empleo.
- e) Desempeñar un cargo de libre nombramiento y remoción
- f) Pérdida del empleo originada en guerra exterior, interior, revolución, sedición, asonada, terrorismo o catástrofe de la naturaleza.
- g) Que la causa de la pérdida del empleo haya sido la renuncia voluntaria por parte del asegurado.
- h) Huelga o paro general de actividad del empleador.





Elegibilidad: Para efecto de ser susceptibles de la presente cobertura y sea procedente el pago del Beneficio contratado para cada cobertura, todos los Asegurados deberán encontrarse dentro de la definición de Trabajador formal, dentro de las edades de aceptación, siendo la mínima dieciocho (18) años y la máxima sesenta y cuatro (64) años de edad; con renovación hasta los sesenta y cinco (65) años de edad, cancelándose el Beneficio al aniversario siguiente.

Proceso: Para efecto de que la cobertura sea válida el Usuario deberá:

- Presentar la documentación necesaria que expida la Junta de Conciliación y Arbitraje
- Haber laborado más de un año dentro de la empresa
- Estar inscrito en el IMSS y contar con RFC
- Estar al corriente en sus pagos mensuales con MAXCOM.

En caso de siniestro el Usuario deberá comunicarse al teléfono de Asistencia Maxcom para generar el reporte al 01800-911-1212.

### **5.3 SEGURO POR INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL POR ACCIDENTE PARA ECONOMÍA INFORMAL**

El Beneficiario tendrá derecho a un seguro para el caso de incapacidad total derivada de accidente, que será otorgado por la Aseguradora con la que TELEMEDIC tenga convenio, el cual ampara lo siguiente:

- Indemnización por incapacidad por la cantidad de \$6,000.00

Indemnización: La Compañía Aseguradora pagará la suma asegurada de esta cobertura si el asegurado, siendo un trabajador autónomo, según se define a continuación, sufre una Incapacidad Total y Temporal derivada de accidente durante la vigencia de esta cobertura.

TRABAJADORES AUTÓNOMOS. Se refiere a todas aquellas personas físicas, profesionistas, industriales o comerciantes independientes auto-empleadas que tengan ingresos fiscalmente comprobables, en el ejercicio correspondiente a la fecha de contratación de la Póliza, derivados de dicha actividad. También serán consideradas aquellas personas físicas con Contrato de tiempo u obra determinado.

Es una condición indispensable que el usuario deberá estar hospitalizado o permanecer constantemente en su domicilio, por más de 10 días, por prescripción de un Médico con excepción de las salidas de su domicilio por indicación médica para su mejor restablecimiento y acorde al tratamiento prescrito.

Para comprobar la Incapacidad Total y Temporal deberá validarse la misma por el Consejo Médico de TELEMEDIC, para lo cual el usuario deberá presentar Certificado Médico, debidamente cumplimentado y firmado por un Médico acompañado de los exámenes, análisis y documentos que sirvieron de base para determinar la incapacidad. Dicho certificado debe amparar la duración de la incapacidad durante el plazo del cual se está haciendo la reclamación.

Exclusiones:

No tienen la consideración de Incapacidad Total y Temporal por accidente aquellos siniestros que resulten de:

- a) Las intervenciones quirúrgicas y tratamientos médicos, siempre que no se deban a secuelas de Accidentes, enfermedades físicas o mentales, así como las lesiones o enfermedades causadas voluntaria o intencionalmente por el Asegurado, aun cuando al causárselas se encuentre en estado de enajenación mental.
- b) Las lesiones producidas cuando el Asegurado se encuentre bajo la influencia de alcohol en la sangre, drogas tóxicas o estupefacientes no prescritos médicamente, cuando sean a consecuencia de culpa grave del propio Asegurado.
- c) Intento de suicidio, mutilación voluntaria, así como las lesiones o enfermedades provocadas por el propio Asegurado; aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.
- d) Los que ocurran en estado de enajenación mental, sonambulismo o en desafío, lucha o riña, excepto caso probado de legítima defensa; así como los derivados de una actividad delictiva del Asegurado, declarada judicialmente.



- e) Cefaleas y enfermedades mentales o nerviosas, aun cuando existan evidencias médicas.
- f) Las producidas por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra; y los ocasionados como consecuencia de servicio militar, actos de guerra, revolución, insurrección, rebelión, sedición, motín, tumulto popular o actos violentos, cualquiera que sea su origen; o por la participación del Asegurado como sujeto activo en actos terroristas.
- g) Cuando el Asegurado participe en competencias o pruebas de resistencia de vehículos de motor terrestre o acuáticos.
- h) Cuando el Asegurado conduzca motocicletas, motonetas o vehículos de motor de iguales características, ya sean terrestres o acuáticos.
- i) Cuando el Asegurado practique ya sea profesional o eventualmente el paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí, tauromaquia o cualquier tipo de deporte aéreo.
- j) Accidentes que se originen por participar en actividades como: aviación privada cuando el Asegurado participe como tripulante, pasajero o mecánico; con excepción de los viajes que realice el Asegurado en líneas aéreas comerciales autorizadas para transportación regular de pasajeros con itinerarios fijos y rutas establecidas.
- k) El embarazo, parto o aborto; así como los períodos de descanso obligatorios y voluntarios que procedan por maternidad, y los derivados de sus complicaciones.
- l) Como resultado de métodos o tratamientos para el control de la natalidad.
- m) Participación en labores militares, en las fuerzas armadas navales, aéreas o de policía de cualquier país o autoridad internacional, así como la participación del asegurado en grupos al margen de la Ley
- n) Convulsiones de la naturaleza de cualquier clase, fisión, fusión nuclear o radioactividad.
- o) Violación de normas de carácter penal
- p) Accidentes ocurridos con antelación al inicio de vigencia de los servicios de Maxcom

**Elegibilidad:** Podrán ser sujetos de ésta cobertura todos aquellos Trabajadores Autónomos, al momento del inicio de la cobertura, que se encuentren dentro de las edades de aceptación para esta cobertura, siendo la mínima dieciocho (18) años y la máxima sesenta y cuatro (64) años de edad; con renovación hasta los sesenta y cinco (65) años de edad, cancelándose el Beneficio al aniversario siguiente, y que por su actividad laboral no les es aplicable el beneficio de Desempleo Involuntario.

**Vigencia:** Requisito para que proceda el siniestro, es que el asegurado debe estar al corriente en sus pagos mensuales.

**Proceso:** En caso de siniestro el Usuario deberá comunicarse al teléfono de Asistencia Maxcom para generar el reporte al 01800-911-1212.

## **6. ASISTENCIA PC**

Asesoría telefónica para resolución de dudas vía telefónica para solución de fallas o Dudas técnicas.

- Chat en vivo para:
- Resolución de dudas para solución de fallas o dudas técnicas
- Toma de control de la PC vía remota para solución de problemas técnicos
- Para la asesoría telefónica y el chat en vivo se resolverán las siguientes dudas:
- OS: todos S.O. Windows
- Hardware: PC, pantalla, dispositivos de almacenamiento externos, webcam, impresoras, PDAs y escáneres
- Programas de Oficina: Microsoft Office Suite (Word, Excel, Powerpoint, Frontpages y Access)
- Programas de Internet: Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla Firefox, Outlook y Outlook Express, Eudora, MSN Messenger y Yahoo Messenger



- Programas de Multimedia: Acrobat, Windows Media Player, Real Audio y los Principales codecs del mercado
- Compresores: Winzip y Winrar
- Copiadores: Nero
- Peer to Peer: Emule, Kazaa y Edonkey
- Antivirus y Firewalls: Panda, Norton, Symantec y McAfee
- Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).
- Coordinación y envío de técnico

La Atención telefónica se prestará de manera ilimitada en horario de 9.00 h a 18.00 h de lunes a viernes sin costo alguno para el usuario.

La atención vía Chat se prestará de manera ilimitada en horario es una atención de 9.00 h a 18.00 h de lunes a viernes sin costo alguno para el usuario.

La Coordinación del envío del técnico de 9.00 h a 18.00 h de lunes a viernes. Los costos del técnico especialista son a cargo del cliente de Maxcom, el cual son costo preferencial

#### **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS:**

1. Para ser válida la cobertura el servicio deberá haber sido reportado de manera oportuna vía telefónica a TELEMEDIC en el período de vigencia de los Servicios.
2. Para hacer uso de cualquiera de los servicios el Beneficiario deberá contactar previamente a TELEMEDIC, quien gestionará la totalidad del evento. En caso de que el beneficiario gestione por sus propios medios cualquiera de los servicios de asistencia, la cobertura ya no es aplicable.
3. TELEMEDIC no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos:
  - Cuando el Beneficiario no se identifique como beneficiario activo.
  - Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
  - Cuando el Beneficiario incumpla alguna de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

#### **EXCLUSIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS**

Quedan excluidos los siguientes casos:

- Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario.
- Cuando por una acción intencional del beneficiario resulte la comisión de un delito, así como la participación intencional del beneficiario en riñas, huelgas y alborotos populares.
- Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
  - 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.
  - La solicitud de servicio de asistencia que contravenga la ley.
  - Autolesiones o participación del beneficiario en actos delictivos intencionales.

**\*La prestación de los servicios de asistencia avanzada de Maxcom es responsabilidad de TELEMEDIC.**