

APOYO 911

Unefon

AHORA LO PUEDES TENER POR SÓLO

\$5 SEMANALES

I.V.A incluido

LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO



ASISTENCIA EN EL HOGAR

SI CUENTAS CON UN EQUIPO EN PREPAGO, PLAN HÍBRIDO PVC Y PUC, **APOYO 911** TE PROTEGE ANTE EMERGENCIAS.

ENVÍA UN **SMS** CON LA PALABRA **ALTA** A LA MARCACIÓN **9110** Y FORMA PARTE DE **APOYO 911**.

ASISTENCIA EN EL HOGAR.

En caso de una situación accidental o fortuita que provoque deterioros en tu casa, que impida su cotidiana utilización y que ponga en riesgo la seguridad del domicilio, los bienes o las personas que lo habitan (Situaciones de emergencia, por ejemplo: fuga de agua, corto circuito, cerraduras rotas o trabadas o cristales exteriores rotos).

1. Características de los servicios de asistencia hogar de emergencia.

- a) Los servicios se proporcionarán las 24 horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.
- b) En condiciones normales el especialista llegará al lugar donde se prestará el servicio en un término máximo de 60 (sesenta) minutos si es una localidad lejana, en el tiempo que sea necesario para su traslado.
- c) Todos los trabajos estarán garantizados por un término de 60 (sesenta) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de los trabajos.
- d) En todos los servicios se cubrirá un límite máximo de \$350.00 (TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) incluidos los costos de mano de obra y materiales, con un límite de hasta 1 (UNO) evento por año en total, de cada uno de los servicios.

Cualquier cantidad que exceda del límite señalado con anterioridad, será por cuenta del USUARIO, el cual previo presupuesto o cotización del especialista, firmada por ambas partes, será pagado en ese momento al especialista, siempre que el trabajo se reciba a entera satisfacción del USUARIO.

De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad antes mencionada, siempre y cuando sea posible y no ocasione un daño mayor.

2. Servicios de emergencia asistencia hogar.

a) Servicios en instalaciones eléctricas (1):

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito, cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), y que corresponda al domicilio permanente del USUARIO.

Restablecimiento de energía eléctrica por causas de corto circuito, reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchilla interruptores o fusibles por emergencia, dentro del domicilio del USUARIO.

Este servicio no incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, focos, balastras, apagadores, enchufes, bombas eléctricas, etcétera).

b) Servicios de Plomería (1):

La reparación de las fallas por rotura ó fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que se encuentren en el interior del inmueble y requieran reparación de emergencia por causar daño al citado inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), del USUARIO.

Se excluye la reparación de cualquier elemento ajeno a tuberías y llaves. Reparación de daños por filtración o humedad que sean derivados de fugas paulatinas o por falta de mantenimiento, así como el desazolve de muebles coladeras, registros y tuberías de drenaje.

Se excluye todo lo relacionado con gas y sus depósitos, colocación de muebles de baño por conexión con costo para el USUARIO.

c) Servicios de Cerrajería (1):

La reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), que ponga en riesgo la seguridad del citado inmueble del USUARIO. En este caso, se considera la apertura de cerraduras necesarias para acceder a la puerta principal. Aplica la apertura de puertas interiores del inmueble cuando se trate de personas atrapadas.

Se excluye el duplicado o hechura de llaves y la apertura de cajones, muebles, closets, armarios, cajas fuertes y similares.

c) Servicios de Vidriería (1):

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y pongan en riesgo la seguridad del hogar del USUARIO (casa o departamento para uso habitacional). Se excluye la reparación de espejos y cubiertas de muebles, así como la rotura de cristales dentro del domicilio, domos o vitrales y cristales de manufactura especial o emplomados.

(1) Máximo 1 (un) evento en total al año por servicio, limitado hasta un monto de \$350.00 pesos por evento en mano de obra y materiales, el costo excedente a este monto correrá por parte de el USUARIO. Servicios subsecuentes se brindarán a costos preferentes para el USUARIO.

Si el costo de la reparación excediera de esta cantidad, el especialista le presentará al USUARIO un presupuesto por la cantidad excedente, mismo que de ser aceptado, el USUARIO deberá pagar directamente a dicho especialista.

c) Atención Especializada:

A solicitud del USUARIO, el "PRESTADOR" enviará un especialista al domicilio para que cotice cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera sin que se trate de una situación de emergencia.

El "PRESTADOR" coordinará que el especialista presente simultáneamente el presupuesto y el programa de ejecución al USUARIO y al "PRESTADOR". Este analizará y dará sus recomendaciones para que el USUARIO decida en definitiva su aceptación o no. Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por escrito, el USUARIO asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, etcétera), sin límite de eventos.

Estos servicios abarcan trabajos de pintura, impermeabilización, herrería, carpintería, acabados, recubrimientos, ebanistería, decoración, albañilería, electricidad, plomería, lavado de muebles, cancelería, vidriería, jardinería, etcétera.

Exclusiones de los servicios de Asistencia Hogar.

a) Cuando el USUARIO no se encuentre al corriente en el pago del programa APOYO 911, al momento de requerir alguno de los SERVICIOS. En tal supuesto, el "PRESTADOR" podrá ofrecer el SERVICIO requerido con costo al USUARIO.

b) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del presente contrato.

c) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al habitual del USUARIO.

d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes, techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro, acabados de madera, etc.

e) No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico (televisores, estéreos, computadoras, motores eléctricos, etc.) que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios (lámparas, luminarias, balastras, etc.).

f) No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.

g) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas de tuberías y llaves.

h) Se excluyen las reparaciones de equipo conectado a las tuberías de agua, como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras, secadoras, etc.