



Términos y Condiciones Club Help You

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Programa Club Help You

Alcance de las Asistencias

ASISTENCIAS	LÍMITE MÁXIMO (MXN)	NO.DE EVENTOS
GRÚA POR AVERÍA	Ilimitado	1 evento al año
AUXILIO VIAL (CAMBIO DE NEUMÁTICO, PASO DE CORRIENTE, SUMINISTRO DE GASOLINA, CERRAJERÍA VIAL)	Ilimitado	1 evento como LUC
CONCIERGE	Ilimitado	Ilimitado
ASISTENCIA DENTAL PREVENTIVA	Plan Dental	1 evento al año
ASISTENCIA FUNERARIA	\$15,000.00	1 evento al año
COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS	Precio Preferencial	Ilimitado
CHECK UP	Química sanguínea de 24 elementos Biometría hemática Examen general de orina Mastografía / Antígeno prostático (mayores de 40 años)	1 evento al año
ASESORÍA MÉDICA TELEFÓNICA Y TELEMEDICINA	Ilimitado	Ilimitado
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA	Ilimitado	Ilimitado
AMBULANCIA POR EMERGENCIA	Ilimitado	1 evento al año en la misma localidad
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA	Ilimitado	Ilimitado
MÉDICO A DOMICILIO	Precio Preferencial	Ilimitado
EMERGENCIA DE CERRAJERÍA	\$500.00	1 evento al año
EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD	\$500.00	1 evento al año
EMERGENCIA DE PLOMERÍA	\$500.00	1 evento al año
EMERGENCIA DE CRISTALERÍA	\$600.00	1 evento al año
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA	Ilimitado	Ilimitado
CERRAJERÍA PARA VEHÍCULOS	Ilimitado	1 Evento al año en LUC con Asistencia Vial
ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA	Plan Veterinario	Plan Veterinario
ASISTENCIA VETERINARIA TELEFÓNICA	Ilimitado	Ilimitado
REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS	Ilimitado	Ilimitado

Criterios de Elegibilidad

CRITERIOS	PREMIUM
EDAD MÁXIMA	65 AÑOS
PROGRAMA TITULAR/FAMILIAR	FAMILIAR

Se incluye al Titular, cónyuge y dos niños menores a 21 años que dependan económicamente.

DEFINICIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS

COMPAÑÍA / HELPO ASISTENCIA

Se refiere a la sociedad Helpo Asistencia, S.A. de C.V., quien prestará los servicios de asistencia, directamente o través de su red de proveedores.

AVERÍA

Daño, rotura o deterioro fortuito que impida la circulación autónoma del vehículo.

EMERGENCIA CRISTALERÍA

Rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores del domicilio o vivienda estipulado en el contrato, que puedan atentar, en caso de no ser reemplazados, en contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

EMERGENCIA DE CERRAJERÍA

Contingencia y/o eventualidad que impida el acceso del titular a su vivienda y que en caso de no reparar pongan en peligro la seguridad del hogar y/o al titular. Por ello, hacen necesaria la intervención de un cerrajero.

EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD

Fallas o averías eléctricas que estén ocasionando falta de energía eléctrica total o parcial en el interior de la vivienda o domicilio del titular con origen en el interior de la misma.

EMERGENCIA DE PLOMERÍA

Rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del titular y que produzcan daños tanto en los bienes como en los de otras personas.

EMERGENCIA HOGAR

Imprevistos que surjan de una vivienda y que requieran de una especial atención y deban solucionarse lo antes posible.

EQUIPO GASODOMÉSTICO

Aparato de uso doméstico que usa el gas como fuente de energía, pueden ser lavadoras, secadoras, boiler, calefactores, lavavajillas y centros de lavado.

LÍMITES DE SERVICIO

Los servicios se prestarán con la periodicidad establecida, con límites y condiciones establecidos en el contrato que se detallan para cada caso particular.

PLATAFORMA

Grúa que posee una camilla de acero para transportar vehículos sobre dicha camilla, usualmente están equipadas con un cable de acero y elementos útiles para el amarre del vehículo a transportar.

TITULAR

Persona física a las que corresponde por contrato el derecho a disfrutar de las prestaciones y servicios establecidos en este contrato.

VEHÍCULO

Aparato con motor para el transporte de personas y/o carga (que no sobrepasen los 3.5 toneladas) y el que se designe en el contrato, (dentro de esta categoría entrarían motocicletas, automóviles) ya sea con motor a combustión, eléctrico o híbrido.

ZONA GEOGRÁFICA DEL SERVICIO

Los servicios detallados en el presente se brindarán en la República Mexicana.

DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS**A. REMOLQUE DEL VEHÍCULO**

En caso de que el Titular requiera el servicio, podrá solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año, el envío se realizará previo sondeo de la cabina vial de Helpo Asistencia. El servicio se presta de acuerdo a las características del vehículo y puede incluir todo aquel aditamento especial para el traslado.

Si por alguna razón el servicio queda excluido se puede hacer el traslado bajo riesgo y costo del Titular.

EXCLUSIONES:

- a) Vehículos con modificaciones de cualquier tipo, diferentes a las originales de fabricación, si ésta influyera directamente en la descompostura.
- b) Cuando el Usuario no se encuentre en el lugar de los hechos.
- c) Vehículos involucrados en actos criminales.
- d) Cuando la avería sea ocasionada por labores de mantenimiento, revisiones o reparaciones al vehículo hechas por un distribuidor no autorizado.
- e) Por dolo o mala fe del Titular.
- f) Por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas.
- g) Por hechos y/o actos derivados de terrorismo, motín o tumultos populares.
- h) Por hechos y/o actos de fuerzas armadas o fuerzas o cuerpos de seguridad, aún si éstos se efectúan en tiempos de paz.
- i) Por mal uso o empleo indebido del vehículo sin consentimiento del beneficiario, como en el caso de robo o abuso de confianza.
- j) Cuando el vehículo pueda circular de forma autónoma.
- k) En caso de que el conductor del vehículo se encuentre bajo el efecto de alcohol, narcóticos o estupefacientes. (buscar en otras exclusiones).
- l) En caso de transporte público de personas.
- m) Vehículos que participan en competencias deportivas o de entretenimiento.
- n) El servicio no se podrá realizar en carriles de alta velocidad o centrales de distribuidores centrales.

C. ASISTENCIA DENTAL PREVENTIVA

El servicio dental básico será ofrecido y prestado a través de una red de odontólogos profesionales debidamente registrados e incluye lo siguiente:

1. La primera consulta del historial (previa cita), ya sea preventiva o diagnóstica, que comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado.
2. Consulta de servicio de urgencia odontológica, en horario laboral de consulta del odontólogo que corresponda (por dolor agudo). Límite: Sin límite de eventos.
3. Radiografía periapical (diagnóstica). Límite: Sin límite de eventos.
4. Profilaxis en adultos, una vez terminado el tratamiento o la valoración del profesional. Límite: Un evento al semestre.
5. Instrucción sobre higiene oral.
6. Aplicación de flúor gratuito, en niños de 3 a 12 años de edad. Límite: Un evento al semestre.
7. Precios preferentes y descuentos en tratamientos tabulados y publicados.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Plan de gestión de servicio dental básico con consulta diagnóstica, limpieza profiláctica básica y radiografías periapicales de diagnóstico gratis, además de descuentos. El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte de Helpo Asistencia en favor del Titular.
- Los servicios serán prestados conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.
- El servicio será prestado directamente por los profesionales, afiliados a la red de proveedores de Helpo Asistencia.
- Helpo Asistencia no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

- Anestésias generales o sedaciones.
- Gastos hospitalarios.
- Cualquier atención realizada fuera de lo previsto en las condiciones del servicio.
- Cualquier tratamiento realizado por un odontólogo, no afiliado a la red de proveedores de Helpo Asistencia.
- Cualquier tipo de medicamento.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante.
- Reembolsos.
- Tratamientos fuera de la República Mexicana.
- Cualquier servicio que no se encuentre en la descripción anterior.
- Cualquier tipo de tratamiento estético.
- Cualquier procedimiento odontológico derivado del diagnóstico de la consulta diagnóstica o de urgencia odontológica. |
- Cualquier tratamiento maxilofacial.
- Cualquier tipo de prótesis.

D. ASISTENCIA FUNERARIA

Helpo Asistencia gestionará los servicios de protección que cubren los gastos por servicios funerarios básicos que se especifican a continuación, hasta por los límites establecidos en la tabla de prestaciones, adjunta en el apartado correspondiente del presente documento:

- Atención y asesoría las 24 horas los 365 días del año.
- Un primer traslado en carroza para recoger el cuerpo ya sea del hospital o domicilio hacia la agencia funeraria o domicilio, siempre y cuando se encuentre en la misma localidad.
- Arreglo estético del cuerpo (maquillar y vestir).
- Ataúd básico económico o urna económica según corresponda. Préstamo de ataúd metálico para la velación.
- Sala de velación básica.
- El servicio de velación con sus implementos para otorgarse a domicilio, sin costo adicional.
- Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el acta de defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando éste se encuentre en la misma localidad y el titular entregue el certificado médico correspondiente).
- Un segundo traslado del cuerpo, de la capilla o domicilio, hacia el cementerio o crematorio dentro de la localidad en donde se presentó el fallecimiento.
- Servicio básico para inhumación o cremación.

NOTAS:

- A) En cuanto fallezca el titular de la Asistencia Funeraria, se cancela el cobro de la prima.
- B) El plazo de carencia será de 30 (treinta) días para aquellos usuarios que contraten individualmente el servicio de Asistencia Funeraria. Para aquellos que contraten vía corporativo, no aplica este plazo.
- C) No habrá cobro de deducible, coaseguro y/o copago alguno por los servicios que contiene Asistencia Funeraria.
- D) Para este servicio, se incluyen todas las agencias funerarias que se encuentran dadas de alta en la red de proveedores de Helpeo Asistencia, en cuyo caso aplicará el pago directo.
- F) Ambito territorial: República Mexicana.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El deceso deberá notificar en un plazo no mayor de las siguientes 48 horas.
- En caso de que el proveedor no forme parte de la red de Proveedores de Helpeo Asistencia, se aplicará mediante reembolso, debiendo cumplir, además de las condiciones establecidas este apartado, con:
 - o Que se haya notificado el deceso dentro del margen establecido.
 - o Que el proveedor funerario cuente con los medios para emitir una factura electrónica a nombre de Helpeo Asistencia.

RESTRICCIONES

No son objeto de la asistencia a que se refiere este Programa de Asistencia las prestaciones y hechos que se mencionan a continuación:

- A) Los causados por mala fe del titular.
- B) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- C) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- D) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- E) Los servicios que el titular haya contratado sin el previo consentimiento de Helpeo Asistencia.

F) Los gastos médicos u hospitalarios.

G) Los costos que deriven de actos realizados por la autoridad o Ministerio Público que intervengan en el caso.

H) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el titular con dolo o mala fe.

I) No serán objeto de asistencia los casos en que se demuestre suicidio.

J) Gastos que excedan el límite establecido correrán a cuenta del familiar del titular fallecido.

E. COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS

Helpo Asistencia coordinará la asistencia médica del Titular en clínicas y consultorios particulares privados afiliados a la red. En todos los casos, sin excepción, el Titular deberá solicitar telefónicamente la asistencia. A su vez Helpo Asistencia coordinará una cita con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará la fecha y hora del mismo.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica gestionará la cita con el especialista siempre y cuando exista antecedente de un médico de primer contacto que la haya solicitado.
- Este servicio se proporcionará en las localidades y horarios de acuerdo a la disponibilidad de la red médica.
- Helpo Asistencia no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES:

- a) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- b) Padecimientos endémicos diagnosticados.
- c) No se cubren los traslados, hospedaje o alimentación en caso de prestarse el servicio en una localidad diferente a la del domicilio del Titular.

F. CHECK UP

Helpo Asistencia coordinará las pruebas de Check Up para el titular, el cual consiste en el paquete de estudios referidos en la tabla de prestaciones. En todos los casos, sin excepción, el titular deberá solicitar telefónicamente a Helpo Asistencia, la coordinación de las pruebas diagnósticas. A su vez, Helpo Asistencia coordinará una cita con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará al titular, la fecha y hora de la cita.

CONDICIONES DE OPERACIONES Y/O RECLAMACIONES

- Este servicio será prestado en las localidades de las ciudades principales y horas y días hábiles.
- Helpo Asistencia no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

G. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y TELEMEDICINA

Helpo Asistencia ofrecerá orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas de salud que pudiera tener el Titular, relativa a los siguientes temas, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- Emergencias médicas y primero auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Helpo Asistencia, en ningún caso será responsable de las acciones u omisiones del Titular respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos que preste, limitándose a responder cuestiones planteadas por los Titulares, de acuerdo con la información que se le ha proporcionado.
- La red médica de proveedores de Helpo Asistencia orientará lo que estime oportuno al Titular, para que éste acuda al centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia, en caso de contar con servicios para solventar la emergencia se prestarán en función a los límites de éste y en caso contrario, deberán correr a cargo del Titular.

H. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

Helpo Asistencia ofrecerá orientación médica psicológica telefónica para el Titular, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 horas, relativa a los siguientes temas, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- Apoyo en situaciones de tipo emocional.
- Realizar citas en centros hospitalarios o en consultorios especialistas con costo de la cita para el Titular.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Helpo Asistencia, en ningún caso será responsable de las acciones u omisiones del Titular respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos que preste, limitándose a responder cuestiones planteadas por los Titulares, de acuerdo con la información que se le ha proporcionado.
- Helpo Asistencia no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

I. ENVÍO DE AMBULANCIA

Helpo Asistencia gestionará el envío de una ambulancia, vía terrestre, al Titular del servicio para el traslado al centro hospitalario más cercano, causada por emergencia médica por accidente y/o enfermedad grave, o en su defecto traslado programado.

Este servicio, podrá solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año, el envío se realizará previa valoración de la cabina médica dentro de la República Mexicana.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica valorará la necesidad del envío de ambulancia vía terrestre de acuerdo al código y al tipo de ambulancia detectados.

- o Código Rojo: Emergencia médica en la que la vida del titular corre peligro: Se entiende como emergencia médica aquella situación de extrema gravedad en la que si no se actúa rápida y adecuadamente puede producirse la muerte del titular o pueden aparecer secuelas graves e irreversibles.

- o Código Amarillo: Caso urgente en el que la vida del titular no corre peligro. Una urgencia sanitaria es aquel evento relacionado con la salud que para su resolución requiere una asistencia médica no inmediata pero temprana en el tiempo.

- o Código Verde: Caso no urgente que no requiere un traslado sanitario, ni atención médica inmediata.

- Los tipos de ambulancias vía terrestre que se enviarán serán los siguientes, los equipamientos de las mismas vienen definidos en la norma NOM-020-SSA:

- o Ambulancia terrestre tipo 1: Unidad móvil de traslado con un mínimo de equipamiento para transportar pacientes en condiciones que no pongan en riesgo potencial la vida o la salud del mismo.

- o Ambulancia terrestre tipo 2: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención de salud del paciente.

- o Ambulancia terrestre tipo 3: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención médica avanzada de pacientes en estado crítico o de alto riesgo.

J. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE CUIDADO PERSONAL (NUTRICIÓN Y ESTADO FÍSICO)

Helpo Asistencia prestará orientación médica psicológica telefónica sobre nutrición para el Titular, las 24 horas, los 365 días del año, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- Recomendaciones alimenticias.
- Orientación sobre desórdenes alimenticios.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Helpo Asistencia, en ningún caso será responsable de las acciones u omisiones del Titular respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos que preste, limitándose a responder cuestiones planteadas por los Titulares, de acuerdo con la información que se le ha proporcionado.

- Helpo Asistencia no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

K. ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el titular sufriera una enfermedad o accidente, Helpo Asistencia gestionará el envío de un médico general a su domicilio.

Esta asistencia podrá ser solicitada las 24 horas del día, los 365 días del año, y su envío estará sujeto a: (i) la valoración previa realizada por la cabina de Helpo Asistencia, quien determinará la necesidad del envío médico; y (ii) los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Dicho servicio incluirá la primera toma de medicamentos de tipo analgésicos, antiinflamatorios, antidiarreicos, antiácidos, antihistamínicos básicos, antivirales básicos.
- Este servicio se prestará, únicamente, en las localidades y horarios establecidos, siempre y cuando, el médico general no se vea imposibilitado para prestar sus servicios, por razones de seguridad por cualquier otra causa.
- Helpo Asistencia no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.
- En caso de una emergencia médica se valorará en envío de ambulancia, cuyo costo correrá directamente a cargo del Titular.

L. EMERGENCIA DE CERRAJERÍA

Helpo Asistencia gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparación, apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o intento de robo de las puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional y que puedan atentar, en caso de no reparar y/o sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o al Titular.

En caso de robo, hurto o extravío de llaves, rotura de llaves dentro del cilindro, rotura de chapa, daño en cerraduras, accidente o daño por intento de robo en puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional y que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o al titular, Helpo Asistencia gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de Helpeo Asistencia hasta por el límite máximo del producto contratado. Cualquier suma que exceda del límite, correrá por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización no se realizará el servicio.

RESTRICCIONES:

- a) Las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de la vivienda, sensores y tarjetas de acceso codificadas.
- b) Están excluidas de este servicio Las cerraduras de puertas internas, cajones, caja fuerte y guardarropa de la casa-habitación.
- c) Daños a elementos de puertas, marcos, herrajes, cristales, piso, elementos de decoración derivados de robo o accidente.
- d) Puertas de áreas comunes.
- e) No se cubren los duplicados de llaves.
- f) No se cubre por mal uso del Titular.
- g) Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

M. EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD

Helpeo Asistencia gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparaciones de urgencia que se requiera para subsanar una avería eléctrica.

En caso de falta de energía eléctrica total o parcial en la vivienda registrada del titular, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, Helpeo Asistencia gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de Helpeo Asistencia hasta por el límite máximo del producto contratado. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas 7 días a la semana.

RESTRICCIONES:

- a) La reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, lámparas fluorescentes, interruptores, tomas, bombas eléctricas, focos, balastos, bombillas o tubos fluorescentes y, enchufes y cualquier otro accesorio.
- b) La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- c) Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales, incluyendo daños en centros de carga causados por descargas eléctricas.

- d) Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- e) Albañilería, resanes y ranuraciones.
- f) Cualquier condición causada por agentes externos.

N. EMERGENCIA DE PLOMERÍA

Helpo Asistencia gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para reparaciones de emergencia que se requiera para subsanar una avería de plomería. En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del titular, Helpo Asistencia gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones así lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de Helpo Asistencia hasta por el límite máximo del producto contratado. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

RESTRICCIONES:

- a) Los daños, filtraciones o goteras causados por falta de mantenimiento, por fenómenos meteorológicos, por la humedad ambiental o la transmitida por el terreno o la cimentación, o por la crecida, desbordamiento o acción paulatina de las aguas de mares, ríos, lagos, embalses, canales y acequias o de redes de saneamiento o alcantarillado de carácter público.
- b) La reparación o ajuste de calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato o elemento conectado a instalaciones fijas, así como de los electrodomésticos.
- c) Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado.
- d) La sustitución de repuestos, caños, mezcladoras y en general cualquier accesorio que no sea directamente y solamente necesario para efectuar el servicio objeto de prestación; y exclusivamente en los supuestos que no fuera posible la reparación.
- e) Los casos de corrosión o deterioro generalizado de tuberías o conducciones.
- f) La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- g) Congelación de tuberías, conducciones o depósitos.

O. EMERGENCIA DE CRISTALERÍA

Helpo Asistencia gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para la reposición y colocación de vidrios rotos de puertas y/o ventanas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de ésta.

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta,

Helpo Asistencia gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la toma de medidas y características para posterior colocación del vidrio o cristal afectado por la rotura, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de Helpo Asistencia hasta por el límite máximo del producto contratado. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas al día, los 365 días del año.

RESTRICCIONES:

- a) La reparación o sustitución de marcos de puertas o ventanas exteriores.
- b) Vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble.
- c) Vitrales, acrílicos, blindados, películas, carteles, grabados, y/o biselados.
- d) Cualquier vidrio o cristal deteriorados.
- e) Domos.
- f) Daños pre-existentes.
- g) Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.

P. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

Helpo Asistencia ofrecerá al Titular, orientación legal telefónica en el ámbito civil, mercantil y familiar con especialistas en la materia, en un horario de lunes a viernes de las 9:00 a las 18:00 horas, excepto días festivos.

Entre otros servicios se ofrecen:

- Referencia con Abogados penalistas: Acceso a abogados penalistas a nivel nacional.
- Referencias con otras instancias legales a causa de una emergencia vial: Para exponer su situación de interés.
- Asesoría en caso de emergencia vial: contactar al Titular con las autoridades competentes, con especialistas en el ámbito penal, civil, mercantil o familiar.
- Asesoría en caso de robo: contactar al beneficiario con las autoridades competentes para reportar el robo.
- Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el Acta de Defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando exista esta dependencia en la localidad y se entregue el certificado médico correspondiente).

RESTRICCIÓN:

Cualquier consulta distinta a las coberturas establecidas para el programa.

Q. CERRAJERÍA PARA VEHÍCULOS

Gestionar el envío de personal autorizado para abrir el vehículo del Titular en caso de que se hayan quedado las llaves dentro, una vez acreditada la propiedad del mismo. En caso de que se hayan olvidado las llaves dentro del mismo, se coordinará el envío de personal autorizado sin costo para el Titular, únicamente para la apertura del vehículo, sin que con

esto se derive alguna responsabilidad para Helpo Asistencia.

En caso de robo será necesario que el titular presente la denuncia ante las autoridades competentes y envíe una copia a Helpo Asistencia para que se gestione la duplicidad de la llave, conforme al límite máximo por evento indicado en la tabla de prestaciones.

RESTRICCIONES:

- Dolo o mala fe, falsa o inexacta declaración del Titular.
- No aplica para pick up de más de 3.5 toneladas.
- Cuando el vehículo no esté en cartera y no se pueda acreditar la propiedad del vehículo.
- Toda aquella que no sea llave tradicional.
- En caso de robo o extravío de llaves.
- El costo de duplicidad de llave.

DEFINICIONES ESPECÍFICAS ASISTENCIAS MASCOTAS

ACCIDENTE: Todo hecho aislado e involuntario que provoque una o más lesiones la mascota, claramente definido en tiempo y espacio, causado por un agente externo.

CONSULTA: Acción de atender y examinar a un animal de compañía por parte de un veterinario, realizando las exploraciones habituales con el fin de, con o sin el apoyo de otras pruebas complementarias, obtener un diagnóstico, un pronóstico y prescribir un tratamiento.

EMERGENCIA VETERINARIA: Toda aquella situación que se presenta de una manera repentina, que requiere un tratamiento inmediato y que pone en peligro la vida de la mascota.

ENFERMEDAD PRE-EXISTENTE: Toda aquella enfermedad dolencia o lesión resultantes de una dolencia crónica o diagnosticada anteriormente a la solicitud de asistencia.

LESIÓN: Se entiende por lesión, todos y cada uno de los daños físicos en la mascota, resultante de un accidente cubierto por el contrato.

MASCOTA: Animal propiedad del Titular/Beneficiario del servicio, identificado en certificado del contrato, siempre y cuando pertenezca a una de las categorías de animales que aparecen en el siguiente listado:

- Perros.
- Gatos.

DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS MASCOTAS

A. ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA

Consulta de valoración para una mascota sana de la familia, Helpo Asistencia se hará cargo de:

- Consulta de Valoración para paciente sano.
- Esquema de Vacunación.
- Red a Nivel Nacional de Médicos Veterinarios.
- Vacuna contra la rabia o desparasitación un evento al año.

Acceso a descuentos en otros servicios como:

Adiestramiento / Alimentos Secos / Alimento Húmedo / Alimento Holístico / Hospitales Clínica Consultorios / Estética / Spa Móvil /Revistas y eventos / Fotografía / Laboratorios / Paseadores y Guarderías / Pets Friendly Shops / Urgencias médicas.

B. ASISTENCIA VETERINARIA TELEFÓNICA

Valoración para una mascota sana de la familia, Helpo Asistencia se hará cargo de:

- Orientación telefónica con especialistas veterinarios, los 365 días del año las 24 horas.
- Orientación en precios de medicamentos.
- Orientación nutricional para tu mascota.
- Orientación telefónica en caso de emergencia.
- Esquema de vacunación.
- Red a Nivel Nacional de Médicos Veterinarios.

C. REFERENCIAS DE CLÍNICAS Y VETERINARIA

En caso de que el titular requiera referencias clínicas para su mascota, esta asistencia podrá ser solicitada las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los servicios antes mencionados se refieren a información o gestión de los mismos, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicitan, quedando a cargo del titular todos los costos de: los servicios solicitados, de los honorarios que se generen y cualquier otro.

Helpo Asistencia no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS MASCOTAS

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

- a) Aquellos animales en cuarentena.
- b) Aquellos animales usados para exponer, trabajar o para reproducción.
- c) Aquellos animales que tengan cualquier defecto físico, enfermedad o mal conocido por el titular del servicio al momento de contratar el servicio a menos que la compañía hubiese aceptado por escrito dejar sin efecto esta exclusión.
- d) Aquellos animales que no sea de exclusiva propiedad del titular del servicio.
- e) Mascotas mayores de 10 (diez) años de edad.
- f) Mascotas que se encuentren fuera del territorio mexicano.

RESTRICCIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Con carácter general quedan excluidos, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes riesgos y sus consecuencias:

- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.

- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva. Así como las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Titular, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- Helpo Asistencia queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico, tsunamis o geológico de carácter extraordinario, los anteriores indicados de forma enunciativa más no limitativa,
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del titular en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La práctica profesional de cualquier deporte. Así como, la práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, así como de helicópteros.
- Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por Helpo Asistencia y acordado por su servicio médico.
- Helpo Asistencia queda relevada de responsabilidad de ofrecer el servicio si por cualquier circunstancia el Titular se encontrare privado de su libertad por cualquier autoridad.
- Afecciones propias del embarazo como aborto, partos prematuros o partos normales o anormales, cesárea, legrados y toda complicación del embarazo, del parto o del puerperio que no sean precisamente las consignadas en este contrato.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
- Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.
- Helpo Asistencia queda relevada de responsabilidad de ofrecer el servicio que se soliciten fuera de la República Mexicana.
- Adicionalmente, Helpo Asistencia en ningún caso estará obligado a prestar servicios de asistencia o rembolsar gasto alguno u obligado de forma alguna bajo este contrato en cualquiera de los siguientes casos:
 - Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de Helpo Asistencia.
 - Suicidio y secuelas por su tentativa.
- Los ocurridos bajo las siguientes circunstancias:
 - Que no hubiera sido realizado el pago del producto contratado.
 - Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.
 - Padecimientos preexistentes.

- La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del Titular. La muerte o lesiones que resulten de accidentes sufridos por el Titular cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes no prescritos médicamente. A estos efectos se considerará que se está en estado de ebriedad cuando exceda el límite de gramos por litro de alcohol en la sangre o de alcohol en aire espirado (expirado) de miligramos por litro, permitido por las disposiciones de tránsito, vialidad, movilidad o su equivalente, y además disposiciones jurídicas aplicables, en las distintas entidades de los Estados de la República Mexicana, misma que debe ser certificada por la autoridad competente.
- Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal para el Titular.
- Cualquier lesión autoinflingida.
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente).
- Cuando el Titular viaje como ocupante de algún automóvil o cualquier otro vehículo de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
- Cuando el Titular viaje en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor utilizados con fines laborales o profesionales.
- Las propias mencionadas en cada asistencia.
- Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos.
- También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.
- Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
- Los hechos ocurridos cuando exista concurrencia de dos o más servicios. En este supuesto el servicio se prestará de forma complementaria a los anteriores.
- Cuando el Titular no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el Titular no acredite su personalidad como derecho habiente del servicio de asistencia.
- Cuando el Titular incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Los Titulares no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con Helpo Asistencia.
- Los servicios de asistencia que el titular haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de Helpo Asistencia.
- Helpo Asistencia no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión 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.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.



clubhelp