



**CONDICIONES GENERALES
DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA EL PROGRAMA PROTECCIÓN UNO

La Membresía del Programa de **Protección UNO** comprende entre otros beneficios, la prestación de los servicios de asistencia prepagados que se detallan a continuación (en adelante: los “servicios”), los cuales son prestados por Club de Asistencia, S.A.P.I. de C.V. (en adelante “Club”)

Para solicitar un servicio el cliente deberá comunicarse por teléfono al Centro de Atención Telefónica de la Membresía del Programa, al teléfono 55 52 200 743 así como solicitarlo de manera digital en Liverpool Pocket o en la página de internet en la sección “Mis Seguros” y vía WhatsApp al teléfono 55 5004 8000, para que a partir de ese momento los representantes de Club se hagan cargo de todos los trámites y gestiones necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

Beneficiarios:

El Beneficiario de los servicios es aquella persona que tiene derecho a recibir los servicios y beneficios de la Membresía del Programa. Aplica para el Titular de la tarjeta de crédito, cónyuge e hijos menores de 21 años, que sean sus dependientes económicos, siempre y cuando tengan residencia en territorio nacional y en los términos que se especifican en los alcances señalados para cada uno de los servicios en estas condiciones generales.

Vigencia y alcance de los servicios de asistencia:

La Membresía del Programa, tendrá una vigencia mensual y se renovará automáticamente cada mes con el pago de la mensualidad correspondiente a través de la tarjeta de crédito autorizada para tal efecto.

Adicionalmente, los nuevos clientes recibirán las condiciones generales de los servicios a los que tiene derecho durante el periodo.

Todos los servicios de asistencia a continuación descritos (Salud, Vial, Asistencia Funeraria y Privilegios), cuentan con una garantía de 30 días naturales a partir de la fecha en que se realiza el servicio o caduca la vigencia del folio, por lo que en caso de alguna incidencia deberá ser reportado dentro de este periodo, de lo contrario ya no será válida y Club de Asistencia no podrá hacerse responsable de algún seguimiento o aclaración.

El alcance de los servicios incluidos dentro de la membresía del programa, se especifican a continuación:

Descripción de los servicios del programa de **Protección UNO:**

1. Salud

1.1 Precios preferenciales en consultas con médicos de nuestra red

A solicitud del titular, cónyuge o hijos mayores de 18 hasta 21 años dependientes económicos del titular, podrá coordinarse vía telefónica una cita médica en consultorio con médicos de nuestra red. Los médicos especialistas están debidamente certificados por nuestra área de red.

El costo de la consulta será con cargo al cliente, dependiendo de la localidad.

1. Médicos Generales: Desde \$250.00 (doscientos cincuenta pesos 00/100)
2. Médicos Especialistas: Desde \$450.00 (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
3. Médicos de Alta Especialidad: Desde \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
4. Servicio sin límite de eventos.
5. Precios sujetos a cambios sin previo aviso por parte de los médicos dentro del tabulador.

El cliente podrá solicitar una cita médica los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: vía telefónica al 55 52 200 743, portal Mis Seguros en miseguro.liverpool.com.mx y la app Liverpool Pocket.

El tiempo máximo para confirmar una cita con médicos generales y especialistas es de máximo 12 horas hábiles y en alta

especialidad es de máximo 48 horas hábiles. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

Las citas de los clientes serán agendadas en el horario de atención de los consultorios el cual es de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 13:00 horas dependiendo de la agenda de cada médico.

Club de Asistencia buscará la fecha y hora más cercana a la preferencia del cliente. No se agendan citas de urgencia.

Una vez concertada la cita se le enviará un correo electrónico con los datos con la confirmación y detalles de la cita, mismo que deberá presentar al Proveedor Médico con una identificación oficial vigente. Servicio sin límite de eventos.

En algunos casos el tiempo regular de espera para la atención médica en el consultorio podría ser hasta 30 minutos. En caso de ser una especialidad quirúrgica o de urgencia el tiempo de espera podría ser mayor de 30 minutos. Si por alguna razón al médico se le presente una urgencia médica, se tendrá la opción de reagendar la cita.

Si durante la consulta el médico requiere aplicar algún medicamento o realizar algún procedimiento que implique un costo adicional, deberá acordarlo previamente con el cliente, ya que estos no están considerados dentro del costo de la consulta, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente en su totalidad al término de la misma.

Si el cliente no puede acudir a su cita, tendrá que llamar para cancelarla con 24 horas de anticipación.

Club de Asistencia no tiene responsabilidad del diagnóstico y tratamiento que otorgue el médico tratante.

1.2 Descuentos en hospitales y clínicas

Descuentos en hospitales y clínicas de nuestra red desde un 5% (cinco por ciento) hasta un 25% (veinticinco por ciento). Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

1.3 Descuentos en laboratorios

Descuentos hasta del 50% (cincuenta por ciento) en laboratorios de análisis clínicos. Sin límite de eventos, mismos que están a disposición en nuestro directorio de establecimientos afiliados. Descuentos para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Para hacer válido el descuento del punto 1.2 y 1.3 el cliente deberá presentarse y mostrar una identificación. La red se actualiza de forma constante, por lo que si el cliente requiere conocer los nuevos proveedores, podrá consultar la página www.liverpool.com.mx/pif o comunicarse al 55 52 200 743 de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 hrs. y sábados de 08:00 a 13:00 hrs.

1.4 Orientación médica telefónica

En caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica telefónica proporcionada por médicos generales, las 24 horas de los 365 días del año, dentro de la República Mexicana. Sin límite de eventos.

Esta asistencia es para titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular y podrán solicitarla vía telefónica al 55 52 200 743 o a través del portal de Mis Seguros en miseguro.liverpool.com.mx y la app Liverpool Pocket

Esta asistencia médica proporciona entre otros, orientación sobre los siguientes puntos:

- a. Reacciones adversas a fármacos.
- b. Efectos secundarios de medicamentos.
- c. Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos.
- d. Puericultura y orientación materno-infantil.
- e. Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- f. Consejo sobre adicciones.
- g. Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.

- h.** Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- i.** Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
- j.** Orientación en primeros auxilios.
- k.** En caso de una emergencia médica o que el médico detecte la necesidad de traslado se gestionará el envío de una ambulancia terrestre.

La orientación médica telefónica no sustituye una consulta médica y con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de Call Center efectuará recomendaciones sobre el uso adecuado de medicamentos de libre venta, en ningún caso podrá prescribir medicamentos sujetos de control sanitario, tales como antibióticos, ansiolíticos, opiáceos y estupefacientes. No se enviarán recetas o recomendaciones por medios digitales. En caso de que la asesoría sea para un menor de edad deberá estar acompañado por su padre o tutor.

1.5 Orientación Médica Virtual

El servicio de Orientación Médica Virtual, se ofrece a los pacientes, mediante el uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones (“TIC”), lo cual ofrece a los pacientes, la posibilidad de comunicarse de forma digital y a distancia con un profesional de la salud (“Videollamada”).

El servicio de Orientación Médica Virtual se prestará al titular del programa “PIF”, a su cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Un equipo altamente calificado de profesionales de la salud brindará, por videollamada, la atención que el titular requiera, para las especialidades de Médico General, Psicólogo y Nutriólogo.

La calidad del video y audio en el servicio de Orientación Médica Virtual dependerá de la estabilidad del Internet proporcionado por los proveedores del emisor y receptor.

Para recibir dicho servicio de Orientación Médica Virtual, el titular deberá de:

- Agendar, dependiendo la disponibilidad de las mismas, la videollamada para ser atendido en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs., en días hábiles, sin costo con profesionales de la salud.
- Contar con servicio de Internet Fijo o Móvil.
- Contar con conexión estable a internet.
- Aceptar los permisos de audio y vídeo del dispositivo.
- Ingresar (únicamente para efectos de TIC lo cual no implicará de manera alguna que una persona distinta al profesional de la salud que efectivamente preste el servicio de Orientación Médica Virtual sea responsable) a la app Liverpool Pocket o al portal Mis Seguros.
- Evitar tener otros equipos activos o aplicaciones abiertas al momento de la Orientación Médica Virtual.
- Encontrarse en un lugar adecuado para interactuar con un médico.
- Contestar con la mejor disposición y fiabilidad que facilite el trabajo del profesional de la salud.
- En caso de ser menor de edad, deberá estar acompañado por el padre o tutor durante la atención.
- No se brindará atención a usuarios que estén bajo influjos del alcohol o sustancias tóxicas.
- El Titular como el médico tendrán 10 minutos de tolerancia en línea, una vez que la videollamada haya comenzado. En caso de que el usuario no se presente, la cita se considerará otorgada.

La Orientación Médica Virtual que proporcionen los profesionales de la salud solamente constituyen un servicio de orientación en servicios de salud con fines principalmente preventivos. Los profesionales de la salud proveerán sus recomendaciones y orientaciones de acuerdo a la información que proporcione el paciente, por lo que el paciente acepta expresamente que la información que proporcionará será verdadera, completa, correcta y fidedigna.

1.5.1 Orientación Psicológica Virtual

Nuestro equipo de Psicólogos asesorará por videollamada al paciente con el fin de proporcionar alternativas inmediatas en conflictos emocionales, con el propósito de esclarecimiento y contención de crisis.

Esta orientación es sobre lo siguiente:

- Angustia
- Trastorno de personalidad
- Violencia intrafamiliar
- Duelo
- Suicidio
- Depresión
- Referencia a otros servicios

La Orientación Psicológica Virtual no sustituye una sesión con un Psicólogo, siendo responsabilidad del beneficiario el seguimiento a las recomendaciones del Psicólogo del servicio.

1.5.2 Orientación Nutricional Virtual

Un equipo especializado de Nutriólogos asesorará al paciente sobre planes alimenticios, utilización de alimentos, así como orientación sobre la dieta necesaria que debe seguir el usuario ante una enfermedad específica.

Esta orientación para los buenos hábitos de alimentación y el control de enfermedades es sobre lo siguiente:

- Información del plato del buen comer.
- Información sobre los diferentes grupos de alimentos.
- Orientación sobre el intercambio de alimentos sin el incremento de calorías.
- Orientación nutricional ante diferentes enfermedades (Hipertensión, Diabetes, etc.)

La Orientación Nutricional Virtual no sustituye una consulta nutricional, siendo responsabilidad del beneficiario el seguimiento a las recomendaciones del Nutriólogo del servicio.

1.5.3 Orientación Médica Virtual

A solicitud del paciente, en caso de enfermedad o accidente, se brindará asesoría médica proporcionada por médicos generales.

Esta orientación médica es sobre lo siguiente:

- Reacciones adversas a fármacos.
- Efectos Secundarios de medicamentos.
- Indicaciones y contraindicaciones de medicamentos
- Puericultura y orientación materno-infantil.
- Consejo sobre adicciones.
- Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
- Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
- Orientación en primeros auxilios.

Todos los servicios solicitados por el usuario/paciente serán manejados en forma confidencial conforme la normativa aplicable y solo con fines de orientación médica, psicológica y/o nutricional.

Los medios para solicitar, reagendar o cancelar una Orientación Médica Virtual son los siguientes:

- Solicitar una consulta por medio de la app Liverpool Pocket o a través del portal Mis Seguros en miseguro.liverpool.com.mx. Si el paciente no la solicita por medio de la plataforma, el profesional de la salud no le podrá prestar los servicios de Orientación Médica Virtual.
- Solicitar una consulta por medio del siguiente número telefónico 55 52 200 743, donde se podrá agendar la videollamada con el experto indicado con base en su agenda y se enviará la liga de acceso al correo electrónico del paciente.
- Cancelar o re agendar su videollamada CON POR LO MENOS 24 horas DE ANTICIPACIÓN A LA CITA por medio de la app Liverpool pocket o a través del portal Mis Seguros en miseguro.liverpool.com.mx
- Cancelar o re agendar su videollamada CON POR LO MENOS 24 horas DE ANTICIPACIÓN A LA CITA al teléfono 55 52 200 743 donde se le enviará notificación de dicho cambio al paciente vía correo electrónico.

Exclusiones:

- En caso de no aceptar los Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad, no se podrá llevar a cabo el servicio de Orientación Médica Virtual.
- La videollamada no sustituye una consulta médica presencial o física, en especial si el profesional de la salud así lo indica.
- El servicio de videollamada es únicamente de orientación médica para el cuidado de su salud, sin generar ningún diagnóstico ni receta médica.
- No se recomienda el uso de servicios de Orientación Médica Virtual en caso de emergencia.
- El usuario es plenamente responsable del uso de los servicios relacionados con su cuenta sin importar quién lo haya utilizado.
- El único responsable frente al usuario (paciente) será precisamente el profesional de la salud que preste dicho servicio.
- El paciente se obliga a utilizar el servicio, única y exclusivamente para fines lícitos, no pudiendo utilizar el servicio para alguno de los fines no permitidos por las leyes aplicables.
- El paciente debe garantizar que todos los datos e información que proporcione son y serán válidos, exactos, precisos, verdaderos y fidedignos.
- Club de Asistencia no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema y servidores ni por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso o uso del servicio.

Todos los profesionales de salud que atienden las solicitudes de los usuarios ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de su profesión y utilizan la plataforma como medio informático y de comunicación con el usuario.

El único responsable para el caso de un evento de mal praxis médica, negligencia o cualquier acto u omisión imputable o atribuible, es el profesional de la salud que efectivamente preste los servicios de Orientación Médica Virtual.

1.6 Check up básico

1.6.1 Análisis clínicos:

El titular tendrá derecho a solicitar 1 servicio de Check up (paquete de análisis clínicos) al año sin costo, que consta de lo siguiente:

- Una química sanguínea de 6 elementos.
- Un EGO (examen general de orina).

El cliente podrá solicitar una cita los 365 días del año las 24 hrs a través de los siguientes canales: vía telefónica al 55 52 200 743, portal Mis Seguros en miseguro.liverpool.com.mx y la app Liverpool Pocket

El tiempo para confirmar una cita de check up es de 24 a 48 hrs hábiles. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo o día festivo el tiempo máximo para confirmar inicia hasta al siguiente día hábil.

No se agendarán citas en un horario específico, sin embargo, con base en las indicaciones de cada análisis clínico se le sugerirá al usuario llegar lo antes posible.

Club de Asistencia buscará la fecha más cercana a la preferencia del cliente.

Para efectuar el análisis clínico:

- Se deberá indicar el lugar donde el solicitante requiere el servicio, detallando estado y municipio.
- Se le brindarán las opciones de laboratorio más cercano dentro de la red de check up, para realizarse el servicio.
- Podrá escoger una fecha para realizarse los estudios seleccionados, basándose en la disponibilidad del laboratorio. La atención dependerá de la afluencia de la sucursal.
- El solicitante tendrá que mostrar en el laboratorio la orden de presentación, y su identificación oficial.
- En caso de no contar con cobertura cercana a la tienda Liverpool, debido a que la localidad no cuenta con la infraestructura, es decir, que no exista un laboratorio que realice los 4 o ninguno de los servicios, aplicará un reembolso para el usuario por el monto total de sus estudios.

- Si se concertó una cita y no puede acudir, el cliente deberá solicitar la cancelación con 24 horas hábiles de anticipación al 55 52 200 743 o bien a través de la app Liverpool Pocket o en el Portal Mis Seguros. En caso de que el usuario no cancele con anticipación de 24 horas; el servicio ya no podrá ser re-programado y se contará como evento realizado.
- En caso de que el usuario no haya seguido las instrucciones proporcionadas previas a los análisis podrá re agendar su Check Up.
- La entrega de resultados será acordada entre el laboratorio y el cliente y se **compartirán de 7 a máximo 10 días hábiles**.

Exclusiones Check up:

- Si durante el servicio requiere aplicar algún medicamento o realizar algún estudio extra que implique un costo adicional, deberá ser tratado anticipadamente con el laboratorio y/o médico, ya que el cliente titular debe cubrir la totalidad de dichos gastos.
- Si por la localidad en donde se ubica el cliente los laboratorios no cuentan con la infraestructura para dar el servicio en un solo laboratorio, se le dará la opción al cliente de acudir a otro laboratorio a terminar de realizarse sus estudios, o bien de realizarle un reembolso.
- No se otorgará servicio a titulares o beneficiarios, que no estén activos en el programa PIF.
- No se aplicarán reembolsos en caso de que el Titular no presente su orden de presentación e identificación oficial.
- La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica y tampoco la asistencia de gastos derivados de enfermedades mentales.
- Cuando el Titular o los beneficiarios se encuentren en estado de ebriedad o bajo el influjo de sustancias tóxicas al momento de solicitar la asistencia.
- Todos los servicios estarán sujetos al buen uso de los mismos.

1.6.2 Interpretación de resultados:

Este servicio se llevará a cabo mediante una videollamada, el titular deberá adjuntar los resultados de sus estudios clínicos en la app Liverpool Pocket o el portal Mis Seguros y agendar una videollamada con un médico general. Durante la videollamada el médico interpretará los resultados e indicará al paciente las recomendaciones pertinentes en caso necesario. No se expedirá ningún tipo de comprobante, constancia, carta, diagnóstico o ningún otro tipo de documento.

1.7 Ambulancia

En caso de enfermedad repentina, urgencia médica o accidente, se coordinará el envío de una ambulancia terrestre para traslado al centro hospitalario más cercano, sin costo adicional y dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año. Este servicio aplica para el titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular.

Un familiar o persona de confianza deberá acompañar al cliente, para proporcionar datos complementarios. La ambulancia no incluye traslados de hospital a casa, de hospital a hospital ni servicios programados, estos servicios son con costo, a precio preferencial.

Si al arribar al centro hospitalario, el paciente no es ingresado debido a saturación, el servicio de ambulancia puede generar costos por tiempos de espera. Estos costos no están cubiertos por el servicio, por lo que el costo generado deberá ser pagado en su totalidad por el cliente o acompañante directamente al proveedor de la ambulancia, en efectivo.

2. Vial

2.1 Grúa

En caso de falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo, se enviará el servicio de grúa para su traslado hasta el taller más cercano o hasta por un máximo de 80 km dentro de la República Mexicana. Límite de 2 eventos al año.

2.2 Auxilio Vial

Cuando el vehículo se encuentre en circulación (fuera de su domicilio) se proporcionará alguno de estos servicios, con un límite de 2 eventos al año de cada uno de estos 3 servicios:

- a. Suministro de gasolina se abastecerá el combustible suficiente para llegar a la gasolinera más cercana mínimo 7 litros en ciudad y hasta máximo 20 litros en carretera, sin costo para el usuario.
- b. Cambio de llanta (el vehículo debe contar con llanta de refacción, dados, llaves maestras o cualquier instrumento en particular que ese vehículo requiera para realizar el servicio).
- c. Paso de corriente.

Exclusiones de Vial

- Los servicios no aplican cuando el vehículo se encuentre en el domicilio del cliente, sólo cuando esté en circulación.
- Los servicios no son acumulables, son por evento.
- Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida, por lo mismo el vehículo debe de cumplir con toda la reglamentación y/o permisos vigentes, requerida por las autoridades municipales, estatales y federales para que pueda circular.
- Los servicios no aplican para vehículos de recreación.
- En todo momento el titular o beneficiarios deberán de estar presentes y mostrar una identificación al proveedor.
- Las asistencias para vehículos con un peso superior a 3.5 toneladas o mayor o vehículos de menor peso cuando estos sean de transporte público de carga y de personas, tanto federal como particular (entre otros: taxis, vehículos de servicio por apps, colectivos, microbuses, autobuses, etc.); así como vehículos para uso recreativo, uso comercial, vehículos rentados, de empresas, utilitarios o rotulados.
- Los servicios son exclusivos para vehículos de uso particular. No aplican para clientes dueños de talleres mecánicos y establecimientos comerciales relacionados.
- Cuando el vehículo se encuentre en caminos de terracería.

Grúa:

- El servicio de grúa no aplica en caso de accidente automovilístico, sólo se otorga en caso de falla mecánica o avería.
- No están cubiertas ningún tipo de maniobras que impidan acceso a la unidad o equipo especial, en caso de requerirlas se le proporcionará una cotización y en caso de aceptar deberá ser cubierta por el cliente directamente al proveedor al momento del servicio.
- Deberás acompañar en el traslado del automóvil hasta el destino.

Gasolina:

- El servicio de suministro de gasolina únicamente aplicará cuando el tanque marque en la reserva.

3. Asistencia Funeraria

Conjunto de servicios destinados a dar soporte a los familiares en caso de fallecimiento del titular o beneficiarios, de acuerdo al programa PIF que el titular tenga contratado al momento del deceso.

Club de Asistencia a través de su proveedor J. García López, en lo sucesivo “el proveedor” coordinará todos los trámites administrativos para la obtención de los permisos para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos hacia otra entidad en territorio nacional, así como las gestiones para obtener el acta de defunción ante registro civil y los servicios funerarios a petición de los deudos.

La fecha y horario de activación deberá ser anterior a la fecha y horario del deceso, no aplica periodo de espera.

Los servicios funerarios que se den en CDMX y Edo Mex serán asignados a la agencia funerarias J. García López, en el resto del país el proveedor asignará el servicio a través de su red funeraria.

La asistencia al que se refiere este programa aplica solo para el titular y cubre lo siguiente:

- Asesoría y atención personalizada las 24 horas los 365 días del año,
- Primer traslado del lugar del deceso (domicilio, hospital, MP y/o SEMEFO) para ser trasladado a la agencia funeraria.
- Apoyo en trámites ante las dependencias gubernamentales para obtener los permisos para la cremación, inhumación o traslado de los restos humanos dependiendo del deseo de la familia y lo que autoricen las autoridades por las causas del deceso.
- Arreglo estético.
- Embalsamamiento.

- Facilidades para celebrar servicios religiosos.
- Ataúd metálico estandar o de madera tipo básico, disponible en el lugar del deceso.
- Sala de velación estándar o equipo de velación en domicilio.
- Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.
- Uso del horno crematorio y urna básica o inhumación en una fosa propiedad de la familia.
- Video Homenaje aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex. que se realiza con fotos del ser querido.

Los gastos funerarios que se cubren son:

1. Asesoría y atención personalizada las 24 horas, los 365 días del año.

Se asignará un consultor para que vía telefónica asesore a los familiares o titular en todo lo relacionado al servicio funerario, para que una vez que la familia haya obtenido el certificado médico de defunción el consultor oriente en los pasos siguientes para la recuperación del ser querido y documentación necesaria para llevar a cabo el homenaje y se realicen los trámites para el destino final.

En caso de que los familiares o titular requieran la presencia de un gestor, por alguna situación extraordinaria se coordinará el envío de un profesional que los asista en el lugar del fallecimiento. Los costos de este servicio están incluidos dentro del servicio y forman parte de la cobertura del servicio de Asistencia Funeraria.

2. Primer traslado del lugar del fallecimiento a la funeraria.

En caso de fallecimiento se realizará el traslado del cuerpo del fallecido ya sea en domicilio, hospital, MP o SEMEFO, hasta el lugar del homenaje ya sea en domicilio o agencia funeraria, dentro de la ciudad en que ocurra el deceso.

3. Trámites gubernamentales ante las dependencias de gobierno.

En caso de requerirse el proveedor gestionará los trámites para obtener los permisos necesarios para cremar, inhumar o trasladar los restos humanos según sean los deseos de la familia y así lo permitan las autoridades dependiendo las causas del deceso. Incluye un acta de defunción certificada

4. Arreglo estético: maquillar y vestir.

Se coordinará el servicio del arreglo estético del cuerpo.

5. Embalsamamiento.

Se coordinará el embalsamamiento que es un proceso químico para favorecer el estado físico del ser querido.

6. Facilidades para celebrar servicios religiosos.

Se brindarán las facilidades para que la familia pueda llevar a su sacerdote o el proveedor les proporcione algún contacto de un sacerdote, para oficiar misa en caso de que la familia lo requiera en la sala de velación, el donativo que solicite el sacerdote deberá ser cubierto por la familia.

7. Ataúd metálico o de madera.

El proveedor realizará los trámites para la obtención de un ataúd estándar metálico y/o de madera tipo básico, disponible en el lugar del fallecimiento.

8. Sala estándar o equipo de velación a domicilio.

Se coordinará por medio del proveedor el homenaje del usuario fallecido en su domicilio particular o en sala de velación estándar de acuerdo con la elección de los familiares.

9. Segundo y tercer traslado de la funeraria al panteón, crematorio y/o templo religioso.

Cuando el homenaje del usuario fallecido haya concluido se realizará el traslado del cuerpo, hasta el lugar del destino final para llevar a cabo el servicio de cremación o inhumación dentro de la ciudad en que ocurra el fallecimiento. Tendrá costo de traslado solo en caso de que el traslado sea de un municipio a municipio o de Estado a otro Estado.

10. A elegir: Inhumación en fosa propiedad del familiar responsable del servicio; o cremación.

Se coordinará el servicio de cremación del cuerpo del usuario fallecido, de acuerdo con la elección de los familiares y se proveerá la urna básica correspondiente para el depósito de las cenizas, de ser inhumación esta deberá realizarse en una fosa propiedad de la familia.

11. Video Homenaje. Video que se realiza con fotos del ser querido. Los familiares deberán compartir a la casa funeraria las imágenes de su ser querido, para la elaboración del video. Aplica únicamente en funerarias J. García López en CDMX y Edo. Mex.

Alcance del Servicio

Este servicio cubre la coordinación de los 10 puntos antes mencionados a través de la red funeraria del proveedor

1) La primera solicitud del servicio debe ser a la línea de atención PIF al 55 52 200 743, portal Mis Seguros en miseguro.liverpool.com.mx y la app Liverpool Pocket, la cual estará disponible las 24 hrs los 365 días del año.

2) Los datos que se solicitarán son:

- | | |
|---|--|
| a. RFC del fallecido | e. Parentesco con el titular de la persona fallecida |
| b. Nombre, apellido paterno y materno del titular | f. Número celular (de contacto) |
| c. Nombre, apellido paterno y materno del fallecido | g. Localidad del servicio |
| d. Acta de nacimiento del fallecido | h. Correo electrónico. |

3) Los servicios se proporcionan únicamente dentro del territorio nacional

4) El servicio se otorgará a través de una red de Agencias Funerarias definida.

5) El servicio aplica por muerte natural y accidental, no se cubren casos de suicidio.

6) Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red.

Exclusiones Generales

Los siguientes servicios se pueden llevar a cabo siempre y cuando se realice el pago del excedente y deberá confirmar con la casa funeraria asignada que cuente con estos servicios, en caso de no ser así, no se podrá dar el servicio adicional. Todos estos servicios contarán con el 10% de descuento:

- Tramite de certificado médico de defunción.
- Cambio de sala por una de mayor capacidad.
- Cambio de ataúd.
- Cambio de urna.
- Traslados foráneos en carroza de un estado a otro exceptuando traslados de CDMX a Edo. Mex y viceversa, así como los servicios que se den en la zona metropolitana de Guadalajara y Monterrey.
- Repatriaciones.
- Lienzo de vida aplica solo en la CDMX.
- Servicios de cafetería, musicalización, carpas y sillas en caso de velación en domicilio.
- Arreglos florales.
- Diamantización de cenizas.
- Relicarios.
- Transporte de acompañamiento.

Estos servicios son enunciativos mas no limitativos, en caso de solicitar cualquier otro servicio no mencionado aquí, podrá tener un costo adicional, que tendrá que solicitar y pagar en la casa funeraria asignada.

No son objeto del servicio las prestaciones siguientes:

- No aplica para programas cancelados en el programa PIF, ni programas que se hayan activado posterior a la fecha y hora del deceso.
- Pago de derechos municipales y dádivas
- Pago de liberaciones en fiscalía

- Plañideras
- Apertura y cierre de fosas o nichos
- Esquelas periodísticas
- Vestimenta para el arreglo estético
- Rosarios o crucifijos
- Daños y contingencias provocados intencionalmente en las instalaciones, equipo o mobiliario en general y los causados por mala fe.
- Los servicios que el familiar o titular hayan contratado por su cuenta, sin conocimiento y autorización del proveedor del servicio.
- Este servicio no aplica por reembolso, es decir, queda excluido si el familiar o titular contrata los servicios por su cuenta con proveedores dentro o fuera de la red
- No se incluyen nichos, ni fosas
- El familiar o titular podrá contratar servicios adicionales y los costos serán cubiertos por contratante y/o sus familiares y deberán ser pagados directamente al proveedor al término de los servicios
- La asistencia funeraria no es facturable, ya que la erogación del gasto no es ejercida por el cliente que solicita el beneficio sino por el proveedor.
- Solo los servicios extras contratados pueden facturarse.
- La asistencia funeraria no es facturable, ya que la erogación del gasto no es ejercida por el cliente que solicita el beneficio sino por el proveedor.
- Solo los servicios extras contratados pueden facturarse.

Cualquier servicio o producto adicional a lo incluido en esta asistencia y que tenga un costo adicional directamente con las casas funerarias, esté será cubierto por el titular contratante, su representante o sus familiares y de ninguna manera será cubierto por la Asistencia Funeraria.

4. Privilegios PIF

Programa de beneficios, exclusivos para clientes activos en Protección Integral Familiar, con grandes beneficios y atractivas promociones. El cliente podrá consultar las promociones vigentes y restricciones en www.liverpool.com.mx/pif y hacer uso de ellas de acuerdo a las condiciones publicadas.

Exclusiones de Privilegios PIF:

1. Algunos beneficios tienen existencia limitada.
2. Algunos beneficios son de uso trimestral.
3. Los beneficios pueden cambiar trimestralmente.
4. El otorgamiento de beneficios está sujeto a cambios sin previo aviso.

Los asegurados y sus beneficiarios quedarán protegidos, por lo que se refiere a los servicios de que se trata, por la Autoridad Competente, en los términos de la Ley de la materia.

EXCLUSIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

El cliente está de acuerdo en que las siguientes exclusiones se refieren a todos y cada uno de los servicios contenidos en estas condiciones generales.

No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las prestaciones siguientes:

- a. Los servicios no aplican para clientes no activos al programa.
- b. Los daños ocasionados posterior a un servicio que se compruebe que no es a causa de Club de Asistencia derivados de mala fe, dolo del cliente o acompañantes que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza, daños y contingencias provocados intencionalmente por el cliente.
- c. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas o cualquier fenómeno natural.
- d. Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- e. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- f. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- g. En caso de que Club de Asistencia notifique al cliente la falta de un proveedor a causa de fuerza mayor, el cliente podrá contratar el servicio con un tercero previo consentimiento de Club de Asistencia.
- h. La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica y tampoco la asistencia y gastos derivados de enfermedades mentales.
- i. Las lesiones o secuelas originadas, directa o indirectamente por actos realizados por el cliente con dolo o mala fe.
- j. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
- k. Cuando el cliente se encuentre en estado de ebriedad al momento de solicitar la asistencia.
- l. Los servicios no serán acumulables para un mismo evento.
- m. Los servicios previamente descritos no aplicaran si el cliente hace uso de alguno de ellos fuera del proceso establecido, es decir, sin ser concertado a través de nuestros medios oficiales (en el portal de Mis Seguros miseguro.liverpool.com.mx o llamando al 55 52 200 743) independientemente de que sea una sesión de seguimiento Club de Asistencia no se hará responsable de la atención, resultados y/o afectación que conlleve dicho servicio.

