



**CONDICIONES GENERALES
DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

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

La Membresía del Programa de **Protección DOS** 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, Dental, Hogar, 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 DOS:**

1. Dental

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Con cobertura en las principales ciudades de la República Mexicana, un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención dental que el cliente requiera, con los siguientes beneficios:

El tiempo máximo para confirmar una cita con médicos generales y especialistas es de máximo 12 (doce) horas hábiles y en alta especialidad es de máximo 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles. Si la solicitud de la cita fue realizada en sábado, domingo.

Revisión y Diagnóstico Dental: En esta consulta el dentista realizará una revisión de dientes y encías del cliente y le informará cuál es su diagnóstico, sólo en caso de ser necesario, se tomará una radiografía periapical para un mejor diagnóstico. 2 eventos al año sin costo.

Limpieza Oral Preventiva: El dentista le realizará un pulido de dientes con pastas abrasivas, cepillos giratorios y/o copas de hule retirando la placa dentobacteriana de la superficie visible de los dientes, esta limpieza no se podrá realizar si presenta sarro visible por debajo de la línea de las encías, gingivitis o enfermedades periodontales.

El tiempo promedio de un pulido de dientes puede ser de 10 a 20 minutos dependiendo del estado de salud bucal de cada persona. 2 eventos al año sin costo.

Aplicación tópica de flúor: El dentista aplicará flúor a menores de 12 años que así lo requieran. La aplicación del flúor será bajo diagnóstico médico sin excepción. 2 eventos al año sin costo.

Eliminación de Sarro Visible: Si en la revisión el dentista determina que el usuario final tiene sarro visible por encima de la línea de las encías, se podrá llevar a cabo una eliminación del mismo sin costo por sesión y por persona. Este tratamiento se podrá realizar en una o varias sesiones, dependiendo de la cantidad de sarro.

Eliminación de Sarro no visible por debajo de la línea de las encías: Si en la revisión el dentista determina que el usuario final presenta sarro profundo por debajo de la línea de las encías, se podrá otorgar este servicio con un costo preferencial.

Consultas con dentistas de nuestra red: Sin límite de eventos, a precios preferenciales. Los costos de las consultas corren a cargo del cliente.

Si en la revisión el dentista le diagnostica al cliente una enfermedad bucal como Gingivitis (sangrado de encías) y/o Periodontitis (movilidad de los dientes), estos tratamientos tienen un costo preferencial para el cliente.

En cualquier otro servicio dental, podrá obtener precios preferenciales.

- El horario de atención para solicitar citas en consultorios dentales será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a sábado vía telefónica al 55 52 200 743 ó 24 hrs a través del portal de Mis Seguros y la app Liverpool Pocket. La concertación de citas es sin costo.
- El horario para confirmar la cita solicitada será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a sábado.
- El horario de atención en consultorios es de 10:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 13:00 horas.
- El tiempo regular de espera para la atención dental en el consultorio podría ser hasta 30 minutos.
- El cliente podrá ser atendido por el titular del consultorio o por cualquier odontólogo titulado que labore en la clínica dental. La cita dental podrá concertarse en la localidad solicitada por el titular o bien en la localidad más cercana dependiendo de las alternativas y disponibilidad en la agenda médica del consultorio al momento de solicitar el servicio.
- Sólo en casos de fuerza mayor se podrá reagendar la cita previamente acordada, ofreciendo nuevas alternativas de cita al cliente directamente.
- Si durante la consulta el dentista 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 de los servicios, por lo tanto, deberán ser pagados por el cliente.
- Si el cliente no puede acudir a su cita, es importante cancelar con 24 horas de anticipación por el mismo medio en el que fue concertada (en el portal de Mis Seguros o llamando al 55 52 200 743. En caso de no cancelar con 24 horas de anticipación o no acudir a su cita, se considera como evento otorgado.
- El cliente deberá presentar en el consultorio una identificación oficial.

Objetivo de la limpieza dental:

El objetivo es crear un entorno oral sano y que el paciente sea capaz de mantenerlo en esas condiciones.

Exclusiones de la Limpieza Oral Preventiva y Sarro Visible:

1. Eliminación de sarro supragingival: Sarro visible por encima de la línea de las encías (excepto para el servicio de sarro visible).
2. Eliminación de sarro infragingival: Sarro profundo que se encuentra por debajo de la línea de las encías.
3. Gingivitis: Enfermedad bucal bacteriana que ocasiona inflamación y sangrado de las encías.
4. Periodontitis: Enfermedad crónica que provoca la pérdida del hueso del diente irreversiblemente, inflamación de los ligamentos y movilidad o pérdida de las piezas dentales.

2. Salud

2.1 Segunda Opinión Médica

El servicio a que se refiere este programa se prestará al cliente que figure como titular de la cuenta, así como a su cónyuge e hijos menores de 21 años dependientes económicos del titular. Este servicio consta en concentrar la información médica del paciente y hacer llegar con un especialista de reconocido prestigio en los Estados Unidos de Norteamérica para su revisión y emitir una opinión profesional sobre el diagnóstico, tratamiento y alternativas médicas. Este servicio permite ofrecer posibilidades diagnósticas ante una enfermedad no diagnosticada ó grave y proponer posibilidades terapéuticas. El costo de los honorarios médicos es por cuenta de Club de Asistencia. Limite 1 evento al año.

El cliente o sus beneficiarios deberán acudir al Centro de Seguros ubicado en el área de Servicio a Clientes de su tienda Liverpool más cercana llevando consigo el expediente médico de su padecimiento y una identificación oficial vigente.

2.2 Check Up Básico

2.1.1 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 Examen General de Orina (EGO).

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.

2.1.2 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.

2.3 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, 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.

2.3.1 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.

2.3.2 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.

2.3.3 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.

3. Hogar

Se consideran cubiertos los servicios que a continuación se mencionan:

- a) PLOMERO.-** Rotura de tubería, llaves u otras instalaciones fijas de agua que sean visibles y que se localicen en el interior de los límites del predio.
- b) ELECTRICISTA.-** Se reparará la falta de energía eléctrica en la vivienda del cliente, que sea resultado de fallas o averías en las instalaciones eléctricas de la misma.
- c) CERRAJERO.-** Pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que haga imposible el acceso a la vivienda.
- d) VIDRIERO.-** Rotura accidental súbita e imprevista de cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda.
- e) REPORTE DE FUGA DE GAS.-** En caso de fuga de gas, se realizará el reporte correspondiente a las autoridades, y de ser

posible, a la compañía de gas.

El procedimiento para otorgar el servicio será de acuerdo a las siguientes condiciones.

- a) Club de Asistencia gestionará el envío con la mayor prontitud posible de un operario que realizará la reparación que se requiera para restablecer o reparar el bien dañado. 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.

La concertación de citas y elaboración de presupuestos es sin costo, se realizarán de 08:00 a 20:00 horas. de lunes a viernes y sábado de 08:00 a 13:00 horas.

- b) El traslado del técnico, importe de los materiales y el costo de mano de obra que se requieran para lo mencionado en el punto 3.1 será por cuenta de Club de Asistencia hasta por un límite de:

PLOMERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

ELECTRICISTA: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

CERRAJERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

VIDRIERO: \$650.00 (seiscientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 eventos al año.

- c) En caso de que el servicio exceda el límite establecido, se efectuará una cotización por el técnico bajo la supervisión de Club de Asistencia, quien informará al cliente la cantidad excedente y si el cliente acepta pagar en efectivo en ese momento la diferencia, se efectuará el servicio.
- d) Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y el estado de las instalaciones lo permitan.
- e) Los servicios a los que se refiere este contrato serán prestados por empresas o proveedores designados por la compañía, siempre en presencia del cliente, o personas expresamente autorizadas por él.

Exclusiones de Hogar

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

Hogar.

- Este servicio no se otorga para casas habitación de familiares y/o amigos.

Plomero.

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del predio.
- Daños por filtración o humedad aun cuando estos sean a consecuencia de la rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua.
- Aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, destape de tuberías o cañerías, reparaciones de tuberías de gas y en general cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.

Electricista.

- Elementos propios de iluminación como son lámparas, focos, bombillas, tubos fluorescentes, apagadores, enchufes, bombas eléctricas, etc.
- Los daños que sufran los aparatos electrodomésticos y en general aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

Cerrajero.

- Cerraduras de puertas internas, cajones, cajas fuertes y guardarropa de la casa habitación.

Vidriero.

- La reposición del vidrio o cristal no incluye el costo de reparar o sustituir marcos de puertas o ventanas exteriores ni vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble. Tampoco se contempla la instalación de vidrios de fabricación especial o blindados.

4. 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 solicitaran son:

- a. RFC del fallecido
- b. Nombre, apellido paterno y materno del titular
- c. Nombre, apellido paterno y materno del fallecido
- d. Acta de nacimiento del fallecido

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.

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.

5. 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](https://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.

