
I. Servicios Funerarios

I.A Alcance de los Servicios Funerarios.

- Titular
- Cónyuge
- Hijos del titular
- Sin límite de eventos al año

En todos los casos se solicitarán documentos legales que comprueben el parentesco del familiar con el titular.

a) Alcance de los Servicios incluidos:

- Recolección del cuerpo
- Arreglo estético del cuerpo
- Ataúd Metálico
- Sala de velación (el servicio puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional)
- Gestión de trámites.
- Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.
- Asistencia tanatológica.

b) Opciones de Servicio

b1) Cremación

- Cremación
- Urna Básica
- Ataúd para Velación

B2) Inhumación.

- Embalsamamiento
- Traslado en carroza

Los servicios no incluyen fosa en panteones privados ni nichos, apertura y cierre de fosa ni movimiento de monumentos.

c) Condiciones, límites y exclusiones del servicio funerario

Los Servicios Funerarios descritos se prestan conforme a las condiciones generales del aliado comercial que los otorga. De manera enunciativa y no limitativa, aplican las siguientes condiciones, límites y exclusiones, que el Usuario debe conocer antes de solicitar el servicio:

- **Recolección y traslados.** La recolección del cuerpo se realiza desde el lugar del fallecimiento —hospital, domicilio o Ministerio Público en casos

judiciales— hasta la agencia funeraria asignada, dentro del perímetro del municipio, alcaldía o zona conurbada de la localidad, siempre que se cuente con el certificado médico de defunción. Cuando la distancia sea mayor a 50 km y/o el traslado implique cambio de entidad federativa, se considerará traslado foráneo e internación, el cual no está incluido en el programa; podrá contratarse con apoyo del aliado comercial y su costo será cubierto por los familiares.

- **Ataúd.** Se suministra un receptáculo estándar para restos mortuorios, con lámina de calibre 22 como mínimo. El material está sujeto a la disponibilidad del inventario de la funeraria y a los usos y costumbres de la localidad. Si el cuerpo tiene una talla mayor a 1.90 m de altura o un peso mayor a 110 kg, se requerirá un ataúd de mayores dimensiones y el solicitante cubrirá la diferencia de costos.
- **Sala de velación.** Espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un periodo de 24 horas, con capacidad de hasta 30 personas en circulación. Cuando la velación se realice en un domicilio pactado por los familiares, se proporcionará en préstamo un pedestal para descansar el ataúd, 4 cirios (de cera o eléctricos, según disponibilidad), 4 candeleros y un crucifijo, si el solicitante lo requiere.
- **Embalsamamiento.** Técnica de preservación realizada por especialistas. No incluye reconstrucciones tanatoestéticas mayores.
- **Gestión de trámites.** Comprende los trámites y permisos necesarios ante el registro civil y las autoridades sanitarias para la disposición final del cuerpo, así como el asentamiento del certificado médico de defunción. No incluye las declaraciones ministeriales en las que los familiares deban presentarse, ni la obtención del acta de defunción certificada.
- **Cremación.** En los casos legales, el cuerpo podrá cremarse únicamente si lo solicitan los familiares directos del fallecido y existe autorización de las autoridades judiciales correspondientes. Si la agencia funeraria no cuenta con horno crematorio propio o éste no se encuentra disponible, se gestionará el traslado a un horno disponible en capacidad y horario, aplicando las mismas reglas de distancia señaladas en el primer punto.
- **Urna.** Receptáculo estándar para alojar las cenizas, conforme a los modelos que la funeraria catalogue como estándar en su inventario.
- **Asistencia tanatológica.** Hasta dos sesiones individuales o una sesión familiar de máximo cinco personas, con duración aproximada de 60 y 90 minutos respectivamente. Las sesiones presenciales están sujetas a que exista especialista en la localidad y a que la distancia lo permita; en caso

contrario se ofrecen a distancia, por vía telefónica, videollamada o plataforma digital sin costo para el usuario. Podrá solicitarse una vez concluido el servicio de asistencia funeraria.

- **Asesoría jurídica testamentaria.** Orientación telefónica con notario y/o abogado especialista en materia testamentaria. No incluye trámites ni honorarios. Cualquier servicio adicional se acuerda directamente entre el especialista y el usuario, y su costo corre a cargo de este último.
- **Periodo de espera.** Para los afiliados con edad igual o mayor a 70 años aplica un periodo de espera de 90 días naturales, contados a partir de la fecha de su afiliación, salvo que la causa de muerte sea accidental.
- **Casos legales.** Son aquellos en los que intervienen las autoridades administrativas y judiciales, principalmente por muerte violenta, suicidio, fallecimiento en la vía pública o accidente. En estos casos el ejecutivo de asistencia asesora y explica el proceso que por ley debe seguirse para la liberación del cuerpo ante el Servicio Forense —reconocimiento, declaraciones ministeriales, necropsia, obtención del certificado de defunción y liberación—, pasos que pueden variar según la legislación vigente de cada entidad federativa.
- **Servicios adicionales.** Cualquier servicio adicional al incluido en el programa será producto de una negociación directa entre la funeraria y los familiares, y su pago corresponde exclusivamente a éstos.
- **Cómo solicitar el servicio.** Para acceder al beneficio es indispensable comunicarse al Centro de Asistencia Funeraria del aliado comercial antes de contratar cualquier servicio, a fin de validar la vigencia de la afiliación y autorizar la solicitud. No procede el beneficio ni reembolso alguno cuando el servicio se contrata por cuenta propia sin haberlo gestionado por esa vía. El aliado comercial verificará la identificación oficial del finado y el certificado de defunción, así como el acta de nacimiento, de matrimonio o la constancia de concubinato cuando sea necesario acreditar el parentesco.
- **Vigencia del registro.** El servicio se otorga a los afiliados que se encuentren incorporados en la base de datos vigente, reportada y debidamente pagada del mes correspondiente.
- **Elección de funeraria.** El servicio se otorga en las funerarias que elija el solicitante de entre las que tienen convenio con el aliado comercial. Cuando la velación se solicite a domicilio, el solicitante podrá elegir entre las opciones que le proporcione el ejecutivo de asistencia que le atienda.

I.B Alcance de los servicios de “Gestión Administrativa Integral del Deceso” (GAID)

Al concluir el servicio funerario, el familiar o persona que estuvo a cargo del mismo podrá solicitar asesoría telefónica o en las oficinas del aliado comercial respecto de los trámites que más adelante se señalan.

La asesoría que brinda el aliado comercial es de carácter general correspondiente a información pública difundida por las propias instituciones en diversos medios.

El aliado comercial orientará a los solicitantes del servicio en la presentación de documentos, llenado de formularios u otras acciones que el interesado deba realizar para dar inicio, seguimiento o conclusión a sus trámites.

El avance o terminación de los trámites dependerá de la situación que en ese momento guarden cada asunto, de la legitimación de las personas que los realicen, así como de los tiempos, requisitos y procesos de cada dependencia o institución.

Los trámites en los que el aliado comercial podrá brindar asesoría son:

1. Cobro de Seguros
2. Cancelación de tarjetas de crédito, departamentales y membresías
3. Cierre de cuentas bancarias y traspaso de saldos a los beneficiarios
4. Pensiones y transmisión de derechos del IMSS o ISSSTE
5. Transmisión de fondos individuales de la AFORE
6. Liberación de créditos hipotecarios
7. Cancelación de créditos personales (consumo y automotrices)
8. Cancelación del RFC
9. Actas de defunción, matrimonio, concubinato o nacimiento
10. Vida digital

1. Cobro de Seguros.

- Tramitación del cobro de seguros de vida:
- Búsqueda de beneficiarios de seguros ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
- Llenado de los formatos necesarios para hacer efectivo el seguro frente a la aseguradora, según los requerimientos de cada compañía.
- Relación de documentos para la reclamación del seguro ante la aseguradora.

- 2. Cancelación de tarjetas de crédito, departamentales y membresías.** Cancelación de saldos en tarjetas de crédito, departamentales y membresías del afiliado o beneficiario (bancarias y comerciales). La información dependerá de la normatividad y políticas que en el momento de la asesoría rijan a cada institución, así como de las condiciones del contrato de crédito correspondiente.
- 3. Cierre de cuentas bancarias y traspaso de saldos a los beneficiarios.** Documentos que deben integrarse para solicitar la recuperación de saldos en cuentas de banco. Los trámites dependerán de la designación de beneficiarios en los contratos respectivos. El proceso para la recuperación de saldos podrá variar de acuerdo con las políticas y formatos establecidos por cada institución.
- 4. Pensiones y transmisión de derechos del IMSS o ISSSTE.** Trámites ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), para el cobro de las pensiones a que se tuviera derecho. Los trámites podrán variar según la normatividad aplicable en cada caso.
- 5. Transmisión de fondos individuales de la AFORE.** Identificar la institución en la que se encuentran los fondos. Orientación de los requisitos para el cobro de los fondos administrados por la Administradora de Fondos para el Retiro.
- 6. Liberación de Créditos Hipotecarios.** Cancelación de créditos individuales o conyugales con hipoteca que hubiese tenido el afiliado. El proceso y requisitos podrán variar en cada institución y dependerán de las condiciones establecidas en los contratos del crédito correspondientes.
- 7. Cancelación de créditos personales (consumo y automotrices).** Cancelación de los créditos que hubiese adquirido el afiliado. El trámite dependerá de la institución crediticia y condiciones establecidas en el contrato de crédito respectivo.
- 8. Cancelación del RFC.** Cancelación del Registro Federal de Contribuyentes del afiliado, tomando en cuenta el régimen fiscal con el cual se encontraba registrado ante el Servicio de Administración Tributaria.
- 9. Actas de defunción, matrimonio, concubinato o nacimiento.** Obtención de actas requeridas para los distintos trámites póstumos, como pueden ser: de defunción, matrimonio, concubinato o nacimiento.
- 10. Vida digital.** Proceso y requisitos para deshabilitar, cancelar o modificar cuentas virtuales del afiliado que lo conectaban con su entorno personal y profesional: correos electrónicos, mensajería instantánea, redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn).

Las asesorías serán para trámites nacionales que impliquen dependencias o instituciones que se encuentren en la República Mexicana.

II. Servicios de Asistencias

II.A Condiciones Particulares

El aliado comercial de asistencias de Uniciti (en adelante la Compañía de Asistencia) ofrece los Servicios de Asistencia que se detallan en este documento, los cuales serán contratados por los Usuarios que hayan adquirido los beneficios de la App de "UNICITI".

El presente documento no es un Contrato de Seguro, toda vez que los Servicios de Asistencia son ofrecidos al Usuario como una contratación de servicios futuros, para lo cual la Compañía de Asistencia responderá con recursos propios, en los términos y condiciones pactados, los cuales se describen a continuación:

	Beneficios	Límites	Alcance
1	Asistencia médica telefónica	Sin límite de eventos	• 24 hrs del día, 365 días del año • En ningún caso se emitirá diagnóstico
	Asistencia nutricional telefónica	Sin límite de eventos	• 24 hrs del día, 365 días del año
	Asistencia psicológica telefónica	Sin límite de eventos	• 24 hrs del día, 365 días del año
	Asistencia legal telefónica	Sin límite de eventos	• 24 hrs del día, 365 días del año
	Asistencia dental	Limitado al uso de hasta 2 asistencias al año en conjunto del presente listado	• Consulta y limpieza • 24 hrs del día, 365 días del año
	Asistencia en el hogar	Limitado al uso de hasta 3 asistencias al año en conjunto del presente listado	• 24 hrs del día, 365 días del año • Se excluye el costo de las refacciones
	Consulta médica a primer contacto	Limitado al uso de hasta 2 asistencias al año del presente listado en conjunto del presente listado	• 24 hrs del día, 365 días del año
	Asistencia vial – Grúa	Limitado al uso de	• 24 hrs del día, 365 días del año

	Beneficios	Límites	Alcance
		hasta 3 asistencias al año en conjunto del presente listado	- Se excluye costo de gasolina - Se excluye costo de refacciones - Se excluye costo de peaje
	Check up premium	Limitado al uso de hasta 2 asistencias al año del presente listado en conjunto del presente listado	QS 24, EGO, BH
	Envío de médico a domicilio	Limitado al uso de hasta 2 asistencias al año en conjunto del presente listado	24 hrs del día, 365 días del año - Se excluye costo de medicamentos - Hasta 2 horas de arribo
	Envío de ambulancia terrestre por emergencia	Limitado al uso de hasta 3 asistencias al año en conjunto del presente listado	24 hrs del día, 365 días del año - Solo para el interior de la República Mexicana - Se excluyen traslados
	Asistencia funeraria mascotas	Limitado al uso de hasta 2 asistencias al año en conjunto del presente listado	- Perros o gatos - Cremación (urna básica)
2	Red de descuentos digital	Acceso a 1 perfil	- Aplica en el interior de la República Mexicana - Descuentos Ilimitados del 5% (cinco por ciento) en adelante.

Notas: Las asistencias presentadas están dirigidas al titular, cónyuge e hijos menores de 25 años, siempre y cuando no hayan rebasado el límite de eventos al año. La red de descuentos se encuentra limitada a un perfil.

Todas las asistencias aplican con costo preferencial a cargo del usuario en los eventos subsecuentes.

Los beneficios señalados en el numeral 1, limitan la gestión de hasta 2 o 3 eventos al año, (de conformidad con el listado) por usuario independientemente si la gestión del servicio fue del titular o familiar.

Los SERVICIOS descritos en la tabla del presente Anexo, no podrá interpretarse de manera independiente o separada. Lo anterior en el entendido de que dichos SERVICIOS forman parte de un mismo producto ofrecido por la Compañía de Asistencia.

Es obligación del Usuario, conocer la descripción puntual de cada Asistencia descrita, en las Condiciones Generales de la Compañía de Asistencia.

Vigencia

Los Servicios tendrán una vigencia de 1 (un) año a partir de la fecha de contratación, siempre y cuando el Usuario se encuentre activo en la base del mes reportada y debidamente pagada.

Exclusiones

Las que se indican para cada Asistencia descrita en las Condiciones Generales de la Compañía de Asistencia.

**La Compañía de Asistencia forma parte de la red de aliados comerciales especializados y autorizados de Uniciti.*

II.B CONDICIONES GENERALES

El aliado comercial de asistencias de Uniciti (en adelante la Compañía de Asistencia) ofrece los Servicios de Asistencia que se detallan en este documento, los cuales podrán ser contratados de manera individual, parcial o total, conforme a los paquetes disponibles y las necesidades del Contratante y Usuario, conforme se defina en las Condiciones Particulares. Los Servicios de Asistencia contratados se definirán en todo momento en el certificado y Condiciones Particulares que se entregarán al Usuario al momento de la contratación.

El presente documento no es un Contrato de Seguro, toda vez que los Servicios de Asistencia son ofrecidos al Usuario como una contratación de servicios futuros, para lo cual la Compañía de Asistencia responderá con recursos propios, en los términos y condiciones pactados.

DEFINICIONES GENERALES

- **Asistencia Telefónica:** Apoyo y asesoría al Usuario vía telefónica, en los términos del Servicio de Asistencia que se requiera.
- **Compañía de Asistencia:** la Compañía de Asistencia
- **Contratante:** Entidad que adquiere un programa integral de asistencias, para un propósito en particular.
- **Condiciones Particulares:** Documento que expide la Compañía de Asistencia que detalla el conjunto de Servicios de Asistencia adquiridos por un Contratante o Usuario, así como cualquier especificación expresamente pactada.
- **Monto Máximo Contratado:** El monto máximo por el que responde la Compañía de Asistencia, para cada uno de los Servicios de Asistencia contratados.
- **Producto Contratado:** El producto específico que hubiere sido contratado por el Usuario y que brinde ciertos beneficios descritos en estas Condiciones Generales.
- **Red de Proveedores:** Los proveedores de prestigio que hubieren celebrado convenio con la Compañía de Asistencia y que serán utilizados en la prestación del servicio de las asistencias ofrecidas.
- **Servicio de Asistencia:** Los que en términos de estas Condiciones Generales serán prestados por conducto de la Compañía de Asistencia, y que son distintos de una cobertura de seguro.
- **Traslado:** Transportar una persona, o un objeto, de un punto determinado a otro, con el objeto de cumplir con los servicios de asistencia contratados.
- **Usuario:** Las personas que en términos de estas Condiciones Generales hubieran contratado los Servicios de Asistencia, o bien, tengan emitido a su nombre un certificado vigente o se encuentren designadas en el certificado correspondiente, y por consiguiente tengan derecho a gozar de los servicios de asistencia ofrecidos.

CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

1. Asistencia médica telefónica

En caso de que el Usuario lo solicite, el equipo médico de la Compañía de Asistencia le orientará sobre:

- Problemas menores, síntomas y molestias.
- Información sobre el uso de medicamentos, así como de efectos secundarios y dosis recomendadas.
- Orientación en planificación familiar.
- Educación sexual.
- Vacunaciones.
- Prevención en la automedicación.
- Tabaquismo, alcoholismo y farmacodependencia.
- Información de primeros auxilios.

2. Asistencia nutricional telefónica

En caso de que el Usuario lo solicite el equipo médico de la Compañía de Asistencia coordinará con el proveedor de servicio la orientación telefónica sobre:

- Cálculo del peso ideal.
- Indicaciones para obtener el cálculo de masa corporal, vía telefónica.
- Dietas saludables para toda la familia y estilos de vida.
- Rutinas de ejercicio: cuánto, cuándo, cómo hacerlo y bajo qué situaciones se requiere la supervisión de un médico.
- Desórdenes alimenticios no críticos.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos ni emitirá diagnóstico o tratamiento médico alguno.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un nutriólogo de la Red de Proveedores de manera personal con costo preferencial para el Usuario.

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindarán referencias telefónicas de nutriólogos con costo preferencial. En caso de que el Usuario llegara a concretar la cita con el nutriólogo que la Compañía de Asistencia haya proporcionado como referencia, los costos derivados de la consulta tendrán que ser cubiertos por el Usuario. Al respecto, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores. Este servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: Sin límite

3. Asistencia psicológica telefónica

En caso de que el usuario lo solicite, la compañía de asistencia coordinará con el proveedor de servicio la orientación telefónica sobre cómo afrontar problemas o trastornos generados por:

- Padecimiento de enfermedades terminales del Usuario y/o de algún familiar.
- Atención tanatológica.
- Ayuda para identificar o detectar síntomas sobre desórdenes alimenticios, cuyo desenlace pudiesen provocar enfermedades tales como anorexia, bulimia, compulsión por ingesta de alimentos, entre otros.
- Apoyo familiar, de pareja o individual.
- Apoyo en casos de bullying.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos ni emitirá diagnóstico o tratamiento médico alguno.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un psicólogo de la Red de Proveedores de manera personal con costo preferencial para el Usuario.

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindarán referencias telefónicas de psicólogos con costo preferencial. En caso de que el Usuario llegara a concretar la cita con el psicólogo que la Compañía de Asistencia haya proporcionado como referencia, los costos derivados de la consulta tendrán que ser cubiertos por el Usuario. Al respecto, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores. Este servicio está sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: Sin límite

4. Asistencia legal telefónica

En caso de que el Usuario lo solicite, el equipo legal de la Compañía de Asistencia coordinará con el proveedor de servicio la orientación sobre:

- Asesoría legal automovilística.
- Asesoría legal en caso de robo.
- Asesoría legal funeraria.

- Referencias de especialistas que se deberán consultar, para cualquiera de los aspectos anteriormente mencionados.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 15 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un especialista de la Red de Proveedores de manera presencial con costo preferencial para el Usuario.

La Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores. Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la

Red de Proveedores.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: Sin límite

5. Asistencia dental

Limpieza Dental

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia, coordinará una cita para limpieza dental con un especialista en odontología de la Red de Proveedores.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por omisiones del especialista en odontología ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones del especialista en odontología de manera precisa, así como de cualquier estudio o procedimiento que el Usuario efectúe con especialistas que no pertenezcan a la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Todos los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial para el Usuario.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas y está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

Edad de aceptación: Sin límite

Consulta Dental:

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia, coordinará una consulta de valoración dental con un especialista en odontología de la Red de Proveedores. El Servicio incluye los siguientes beneficios:

- Consulta preventiva o diagnóstica.
- Historia clínica y valoración.
- Técnica de cepillado.
- Instrucción sobre higiene oral.
- Referencias con especialistas y tratamientos adicionales con costo preferencial para el Usuario.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por omisiones del especialista en odontología ni del Usuario o si éste no sigue las instrucciones del especialista en odontología de manera precisa, así como de cualquier estudio o procedimiento que el Usuario efectúe con especialistas que no pertenezcan a la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Todos los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial para el Usuario.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas y está sujeto al

número de eventos y Monto Máximo Contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

Edad de aceptación: Sin límite

Exclusiones de la Asistencia Dental

Cualquier gasto adicional al específico de la consulta del especialista, especialista dental u odontológico. Estos gastos correrán a cargo del Usuario. De manera enunciativa más no limitativa, los gastos excluidos comprenden:

- Cualquier tipo de medicamento.
- Anestesias o sedaciones.
- Gastos hospitalarios.
- Radiografías.
- Profilaxis.
- Biopsias, cultivos, análisis de los mismos o cualquier otro estudio complementario.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético.
- Tratamientos de naturaleza experimental o de investigación.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del Usuario a las indicaciones del especialista en odontología.

6. Asistencia en el Hogar

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia gestionará el envío de un especialista en alguno de los siguientes servicios:

Plomería (Servicios Hidráulicos):

En caso de que se presente alguna rotura, avería en tuberías, fuga de agua que imposibilite el suministro o evacuación de aguas, se gestionará el envío de un técnico especializado de la Red de Proveedores para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

La Asistencia incluye la reparación derivada de cualquiera de los siguientes eventos:

- Fuga de agua en línea principal (solo interior del inmueble).
- Fuga de agua en sanitarios, mingitorios y/o regaderas.
- Desazolves de drenajes en general.

El Servicio Contratado solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales será a cargo del Usuario.

Exclusiones de Plomería:

- Reparación y/o reposición de averías propias en grifos, cisternas, depósitos, calentadores, tanques hidroneumáticos, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones

de agua propia de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios, departamentos, oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de agua y alcantarillado público.

- Las fallas derivadas por el deterioro de las redes de suministro y/o que hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.

Cerrajero:

En caso de imposibilidad de acceso a la vivienda del Usuario, la Compañía de Asistencia gestionará el envío de un profesional o cerrajero para subsanar el problema, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

La Asistencia incluye reparación derivada de cualquiera de los siguientes eventos:

- Cambio de combinación de chapas.
- Instalación de chapas.
- Apertura de puertas.
- Cambio de bisagras.
- Cambio de herrajes.

El Servicio solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales será a cargo del Usuario.

Exclusiones de Cerrajero:

- Reparación, cambio y/o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas, recamaras, alacenas y mobiliario en general.
- Apertura, reparación y cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda, tanto externa como interna.
- Apertura, reparación y cambio o reposición de puertas de acceso con mecanismo híbrido, eléctrico y manual, sea externa como interna.
- Servicios en inmuebles que no sean propiedad, o en inmuebles en los que no se tenga el uso, goce y disfrute por parte del Usuario.
- El costo de los materiales, distintos a la mano de obra del cerrajero.
- Quedan excluidos los arreglos locativos (mantenimiento), cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda.
- Hechura de llaves.
- Cuando la cerradura esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

Electricista:

La Compañía de Asistencia gestionará el envío de un técnico electricista que realizará la reparación que se requiera por la falta de energía eléctrica en la vivienda del

Usuario, que sea resultado de fallas o averías de las instalaciones eléctricas de la misma, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

La Asistencia incluye la reparación derivada de cualquiera de los siguientes eventos:

- Revisión y cambio de fusibles.
- Revisión y cambio de iluminación en general.
- Revisión y cambio de contactos a 110 v.
- Reubicación de instalaciones eléctricas.

Exclusiones de Electricista:

- Reparaciones de electrodomésticos tales como calentadores, lavadoras, secadoras y en general cualquier aparato que funcione con electricidad.
- Cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones comunes propiedad de la compañía de luz.
- Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles.
- Arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda.
- Las fallas derivadas por el deterioro de las redes de suministro y/o que hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.

El Servicio solo incluye la mano de obra, el costo de los materiales será a cargo del Usuario.

Para la prestación del servicio de Asistencia Hogar, el Usuario deberá acreditarse como propietario o residente permanente de la vivienda en la cual se solicitaron los Servicios.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: Sin límite

Este servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día, los 365 días del año.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratado, estipulados en las Condiciones Particulares.

7. Consulta médica a primer contacto

Se gestionará una cita con un médico especialista de primer contacto de la red de la Compañía de Asistencia, para alguna de las siguientes especialidades:

- Médico general
- Ginecólogo
- Pediatra

8. Asistencia vial

En caso de avería y/o accidente, la Compañía de Asistencia, proporcionará el servicio de asistencia vial a través de la Red de Proveedores, de acuerdo a los siguientes servicios:

Grúa Local:

En caso de que el automóvil no pueda circular de manera autónoma, la Compañía de Asistencia se hará cargo del traslado del vehículo al lugar que el Usuario indique; siempre y cuando el destino se ubique en la misma localidad del evento.

El tiempo de espera reglamentario es de 15 minutos a partir del arribo a la ubicación indicada de origen.

En caso de que el destino, se ubique en una zona conurbada, a la que solo se pueda llegar por carreteras federales o autopistas, generará un cargo por kilometraje y/o casetas, que deberá ser cubierto por el Usuario.

Queda entendido que el traslado del automóvil, se efectuará siempre y cuando no se encuentre confiscado, incautado o detenido por parte de las autoridades legalmente reconocidas con motivos de sus funciones y en ejercicio de ellas.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del servicio de grúa, incluyendo sin limitar cualquier daño al vehículo durante el arrastre, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Auxilio Vial:

En caso de que el Usuario lo solicite, la Compañía de Asistencia gestionará el envío del proveedor correspondiente, considerando el tipo de servicio:

- Paso de corriente.
- Abastecimiento de gasolina hasta 10 litros.
- Cambio de llanta.
- Cerrajero.

Queda entendido, que bajo ninguna circunstancia, la Compañía de Asistencia amparará los gastos en que incurra el Usuario por concepto de: refacciones, gasolina y/o aceites, acumuladores y/o neumáticos, multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio.

En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso de que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar vía de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Edad de aceptación: Sin límite

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día, los 365 días del año.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio, incluyendo sin limitar cualquier daño mecánico o estético al vehículo, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Exclusiones de Asistencia Vial:

- No se cubrirán los gastos en que incurra el Usuario por concepto de multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- No se cubrirán gastos de peaje.
- Si el vehículo no se encuentra liberado por las autoridades correspondientes.
- Si el Usuario no está presente al momento de la realización del Servicio de Asistencia Vial.

9. Check up premium

Se gestionará una cita para la revisión general del estado de salud a través de un check up médico, proporcionado dentro de la red de la Compañía de Asistencia, incluye los siguientes estudios de laboratorio, hasta el límite contratado:

- Química sanguínea de 24 elementos
- Examen general de orina (EGO)
- Biometría hemática

10. Envío de médico a domicilio

En caso de que el Usuario solicite este servicio, de acuerdo al criterio de un asesor médico de la Compañía de Asistencia y siempre que no se trata de un caso de Urgencia Médica, se gestionará el envío de un médico general a la residencia permanente o al lugar donde se encuentre al momento de solicitarlo; siempre y cuando no se trate de una urgencia médica real.

El tiempo de arribo, es aproximadamente de 2 horas. El servicio no incluye costo de medicamentos.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso de que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que se solicita el Servicio, se podrá prestar vía reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta \$1,000 MXN.

Los costos que se deriven y superen el límite del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

Todos los eventos subsecuentes, tendrán un costo preferencial para el Usuario.

La Compañía de Asistencia, no será responsable de los retrasos o incumplimientos debido a causas fortuitas o de causa mayor, con la comprobación fehaciente de dichas circunstancias.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación del servicio del especialista referido, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos y de permanencia de un prestador en particular en la Red de Proveedores.

Edad de aceptación: Sin límite

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano 24 horas al día los 365 días del año y está sujeto al número de eventos contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

11. Envío de ambulancia terrestre en caso de emergencia

En caso de accidente y/o enfermedad grave que derive en una Urgencia médica al poner en peligro la vida del Usuario de acuerdo al criterio de un asesor médico de la Compañía de Asistencia, en conjunto con el médico tratante, familiar y/o persona responsable, en su caso, se gestionará el traslado terrestre al centro hospitalario más cercano y/o adecuado. De ser necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia estándar, de terapia intensiva, terapia intermedia, terapia intensiva neonatal, dependiendo de la gravedad y circunstancias en que se encuentre el paciente.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados estipulados en las Condiciones Particulares, cualquier excedente derivado de servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario o los familiares o persona responsable del Usuario deberán comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del servicio.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el evento, el Servicio se podrá prestar a través de reembolso, estando sujeto, a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta \$ 2,000 MXN

Todos los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial para el Usuario.

Este Servicio se proporcionará únicamente en territorio mexicano las 24 horas del día los 365 días del año y está sujeto al número de eventos contratados y estipulados en las Condiciones Particulares.

Edad de aceptación: Sin límite

12. Asistencia funeraria mascotas

En caso de fallecimiento de la mascota, la Compañía de Asistencia realizará y gestionará todas las formalidades necesarias y se hará cargo de la coordinación y pago directo de los gastos del Servicio funerario, en el lugar donde haya ocurrido el deceso, a través de la Red de Proveedores.

El Servicio funerario que la Compañía de Asistencia proporcionará, incluye:

- Servicio de cremación (cenizas).
- Urna.
- Asesoría telefónica legal, relacionada con el servicio funerario.

Este Servicio está sujeto al número de eventos y Monto Máximo Contratados estipulados en las Condiciones Particulares. Cualquier excedente derivado de servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores. En caso que la Compañía de Asistencia no cuente con un prestador en la localidad o zona en la que ocurrió el deceso, el Servicio se podrá prestar vía reembolso, estando sujeto a la autorización previa y por escrito por parte de la Compañía de Asistencia, detallando las circunstancias del caso. El beneficio de reembolso solo aplicará hasta el Monto Máximo Contratado.

Este Servicio se proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año.

Edad de aceptación: Sin límite

13. Red de descuentos digital

Tarjeta de descuentos digital, la cual es recibida en más de 10,000 establecimientos a lo largo de toda la república mexicana, y brinda beneficios exclusivos, en:

- Restaurantes
- Ropa y accesorios
- Entretenimiento
- Salud y belleza
- Autos

CONSIDERACIONES APLICABLES A TODAS LAS ASISTENCIAS

La Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios brindados por los prestadores de servicio de la Red de Proveedores, y en caso de controversia, tomará nota para fines internos y de consideración sobre la permanencia del prestador dentro la Red de Proveedores.

EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A TODAS LAS ASISTENCIAS

La Compañía de Asistencia no se hará responsable por reclamaciones que tengan origen en cualquiera de los siguientes eventos o circunstancias, o cuando ocurra en las situaciones que se describen a continuación:

- En caso de no dar aviso oportuno y en los términos requeridos a la Compañía de Asistencia para solicitar los Servicios.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente el Servicio.
- Cuando no se acredite la personalidad del Usuario como derechohabiente del Servicio de Asistencia.
- Cuando se incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las Condiciones Generales y/o Particulares de los Servicios de Asistencia.
- Los Servicios causados por actos dolosos y de mala fe por parte del Usuario.

- Cuando los Servicios de Asistencia solicitados sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, motín, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, confiscación o apresamiento por orden de autoridades públicas o gobiernos, legítimos o no, contrabandos, actos ilícitos o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- En caso de situación migratoria ilegal y/o situación laboral ilegal del Usuario.
- Accidentes ocurridos durante la participación directa del Usuario en actos temerarios o en cualquier maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendido por tales aquellas donde se pone en peligro la vida e integridad física de las personas.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.
- Cualquier solicitud de servicio previo o simultáneo a la contratación de los Servicios de Asistencia.
- Carreras o pruebas de resistencia o velocidad en vehículos de cualquier tipo.
- Eventos o actividades en práctica o competencias amateur o profesional relacionadas con paracaidismo, motociclismo, motonáutica, buceo, pesca, alpinismo, esquí, charrería, caza, tauromaquia, así como el uso de vehículos de montaña, cualquier tipo de deporte aéreo, acuático, navegación submarina y/o cualquier otra actividad deportiva o afición considerada de alto riesgo.
- Servicios de Asistencia que deriven de actos dolosos cometidos en contra del Usuario, siempre y cuando éste sea sujeto activo de delito o bien, sea el provocador del mismo.
- Servicios de Asistencia derivados de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, estupefacientes, psicotrópicos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por ingestión de bebidas alcohólicas, así como tratamientos contra alcoholismo y otras toxicomanías, así como sus complicaciones.
- Servicios de Asistencia derivados del suicidio, intento de suicidio o lesiones o padecimientos provocados intencionalmente por el Usuario, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico, excepto las reconstructivas que resulten indispensables o que sean derivadas de un accidente amparado en las presentes Condiciones Generales.
- No se cubren reclamaciones del Usuario, incluyendo la responsabilidad civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole, por la prestación de los Servicios recibidos por conducto de terceros, aun cuando éstos hubieren sido referidos por la Compañía de Asistencia.
- La Compañía de 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 se deban prestar los Servicios.

- Reclamaciones derivadas de los Servicios que el Usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- La participación del Usuario en peleas, combates, aún en defensa propia y sin importar quien inicie la pelea.
- Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad, así como cualquier enfermedad, padecida, diagnosticada o conocida por el Usuario y que por sus síntomas y/o signos no pudiese pasar inadvertida.
- Enfermedades mentales o alienación.

Los Servicios de Asistencia descritos en este documento son distintos a los de un contrato de seguro y son proporcionados por la Compañía de Asistencia, con recursos e instalaciones propias, contando con las pólizas de seguro de reembolso o de exceso de pérdida, que en su caso, correspondan para respaldar la suficiencia de los recursos requeridos para el cumplimiento de las obligaciones pactadas. Ante cualquier inconformidad o deficiencia en la prestación de los Servicios de Asistencia, el Usuario podrá acudir ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor (PROFECO).

Uniciti y su red de aliados comerciales especializados y autorizados

Servicios prestados por la red de aliados comerciales de Uniciti

Av. Periférico Sur 4118, Piso 8 Int. 800, Col. Jardines del Pedregal, Álvaro Obregón,
Ciudad de México, 01900.

Aviso de privacidad: <https://uniciti.mx/aviso-de-privacidad>