



CONDICIONES GENERALES

LIBERASISTENCIA PLUS

Teléfonos de asistencia: 55 41 69 77 67

***Tabla de beneficios**

Cobertura	Eventos	Descripción	Aplicable a
Asistencia médica telefónica	Ilimitada		Familiar
Descuentos médicos (laboratorios, ópticas y farmacias)	Ilimitada		Familiar
Ambulancia por emergencia	1 evento al año	Hasta \$2,000 M.N. Eventos subsecuentes a costo preferencial	Familiar
Check up química sanguínea de 6 elementos y examen general de orina	1 evento al año	Hasta \$800 M.N. Eventos subsecuentes a costo preferencial	Titular
Médico a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$800 M.N. cada evento	Familiar
Telemedicina	2 eventos al año		Familiar
Asistencia dental	1 evento al año	Consulta diagnóstica	Titular
Asistencia en el Hogar (Plomero, Electricista, Vidriero)	3 eventos al año	Hasta \$800 M.N. cada uno. Eventos subsecuentes a costo preferencial.	Familiar
Envío de Grúa por Falla Mecánica	1 evento al año	Hasta 30KM o \$1,500 M.N. Eventos subsecuentes a costo preferencial	Familiar
Asistencia Vial (Paso de corriente, Cambio de llanta, Envío de combustible, Cerrajero automotriz)	2 eventos al año	Hasta \$600 M.N. cada uno. Eventos subsecuentes a costo preferencial	Familiar

Los servicios de cobertura familiar serán brindados para el titular registrado, cónyuge y 3 hijos menores de 24 años.

Asistencia médica telefónica – Servicio ilimitado familiar.

En caso de enfermedad o accidente, el usuario podrá tener contacto inmediato con médicos generales, de manera personalizada, quienes ayudarán a tomar las medidas necesarias para estabilizar al usuario y ayudarlo con su malestar.

El servicio no cubre ningún gasto médico generado. En ningún caso, el médico podrá dar un diagnóstico o recetar medicamentos.

El personal que atiende esta asistencia son únicamente médicos titulados con cédula profesional, con experiencia en atención médica de primer contacto, normas éticas en medicina y con experiencia en identificación de situaciones que requieren otro nivel de atención.

Este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

No tome la información de los servicios como consejos médicos y/o de salud. ninguna información suministrada por los servicios pretende ser un sustituto de la atención adecuada de los profesionales de la salud, incluyendo el diagnóstico y tratamiento de condiciones médicas. No deje de buscar al profesional médico. En caso de que un usuario utilice la información de algún servicio, lo hace expresamente bajo su propio riesgo y responsabilidad.

Descuentos médicos (laboratorios, ópticas y farmacias) – Servicio ilimitado familiar.

Se brindará acceso ilimitado a nuestra red de descuentos en farmacias, laboratorios y ópticas, a nivel nacional.

El usuario cuenta con eventos ilimitados durante el periodo de vigencia de los servicios. Todos los gastos que se originen serán a cargo del usuario y se hará del conocimiento al usuario de dicha condición. Para poder hacer uso de este beneficio, el usuario deberá de acreditar ser derechohabiente de este beneficio.

Ambulancia por emergencia – 1 evento al año por familia, hasta \$2,000 pesos.

En caso de que el usuario sufra un accidente o enfermedad considerada de emergencia y requiera los servicios de traslado médico, se enviará una ambulancia terrestre para su traslado hasta el centro hospitalario más cercano de la ciudad donde se encuentre. No aplica el traslado por emergencia para pacientes con sospecha de COVID-19 ni VIRUELA DEL MONO o de cualquier otra enfermedad pandémica, servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST para hacer válido el beneficio. No aplican reembolsos.

Se entenderá por emergencia la situación que pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del beneficiario, para la cual requiere una atención médica inmediata.

El servicio de ambulancia por emergencia consistirá en una unidad móvil de urgencias básicas, contará con un conductor y un técnico en urgencias médicas a bordo y equipamiento necesario que marca la NOM34.

De la unidad: La Ambulancia de urgencias básicas, será la unidad móvil, terrestre, destinada al servicio de pacientes que requieren atención médica prehospitalaria, mediante soporte básico de vida.

SSIST no será responsable de cualquier complicación que se pueda presentar con el traslado médico, ni de resultado alguno, sin embargo, coadyuvará con el beneficiario, a fin de reclamar la responsabilidad del tercero que deba asumir la responsabilidad.

Se considera únicamente un traslado al hospital más cercano, en caso de que no exista disponibilidad y el beneficiario tenga que ser trasladado a otro hospital, se considerará como un segundo evento y el costo adicional será cubierto por el beneficiario

En caso de que el servicio de ambulancia tenga que esperar a que el paciente sea ingresado o esté en espera a que se le dé de alta para el egreso del hospital, o por cualquier circunstancia ajena al proveedor del servicio, el usuario tendrá que pagar directamente al proveedor la hora adicional por cada hora de espera, costo que se le comunicará en el momento a el beneficiario.

En caso de que el beneficiario cuente con sobrepeso y por tanto requiera para su traslado de una ambulancia de dimensiones mayores a las comunes deberá pagar directamente al proveedor de los servicios de ambulancia, el cargo adicional generado por este requerimiento especial.

SSIST no es responsable de los servicios proporcionados por los proveedores, ni de las funciones realizadas por estos, siendo el proveedor de servicio el responsable directo. En caso de cualquier queja, reclamación o demanda. El servicio que presta SSIST es únicamente de coordinación y gestión de envío de los proveedores, por lo que coadyuvará en todo momento con el usuario para la solución ante el proveedor.

Check up química sanguínea de 6 elementos y examen general de orina – 1 evento al año solo para el titular hasta \$800 pesos.

El usuario podrá solicitar, durante la vigencia del plan, una química sanguínea con los 6 elementos y un examen general de orina.

SSIST coordinará este servicio en las principales ciudades del país; En caso de ser requerido en un poblado no urbano o rural, el beneficio se proporcionará en la ciudad más cercana que cuente con la infraestructura para poder realizar el estudio.

El usuario cuenta con 1 evento hasta \$800.00 MXN, aplicable solamente para el titular de la asistencia. En caso de existir excedente, el monto deberá ser cubierto por el mismo. Este servicio deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

Una vez coordinado el servicio, el usuario tendrá 5 días para redimir el estudio, en caso de no acudir, no se reagendará el servicio y se considerará como estudio realizado.

Exclusiones del servicio:

- SSIST no es responsable de la entrega de resultados de laboratorio, ni de los resultados obtenidos, siendo el proveedor (laboratorio) el único responsable, por lo que en caso de existir alguna queja o inconformidad por parte del usuario, esta deberá de ser presentada directamente ante el prestador de servicios (laboratorio), coadyuvando SSIST para la pronta solución al usuario.
- En casos de caso fortuito o fuerza mayor y en que la prestación del servicio puede verse afectada, SSIST hará su mayor esfuerzo por prestar el servicio en las mejores condiciones

posibles. Se considera como caso fortuito o fuerza mayor, todo evento inesperado, imprevisto, ajeno y fuera del alcance del control y voluntad de las partes, de manera enunciativa más no limitativa: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, terremotos, huracanes, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, pandemias, decretos o pronunciamientos de Autoridades Locales, Estatales o Federales en materia de salud, caso fortuito de manera enunciativa más no limitativa: inundaciones, huracanes, terremotos, ciclones, cualquier evento hidrológico fuera del alcance humano.

- En caso de prestarse la asistencia sin haberse declarado la enfermedad pandémica por COVID-19, y en el momento de la prestación resulta positivo a dicha enfermedad, los sobre costos, serán a cargo del usuario, quien deberá pagar directamente al proveedor.
- No aplican reembolsos en caso de que el usuario haya realizado el estudio por su propia cuenta, por lo que el servicio deberá ser coordinado con SSIST desde un inicio a fin de que dichos estudios se realicen por la red de laboratorios.

Médico a domicilio – 2 eventos al año por familia, hasta por \$800 pesos cada evento.

Coordinación de consulta médica con un médico general; el médico designado por SSIST, acudirá al domicilio del usuario a efecto de realizar la consulta médica. Este servicio estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Para poder hacer uso de este servicio el usuario deberá de solicitar previamente la asistencia médica telefónica.

En caso de que el usuario presente síntomas de COVID-19, no será posible prestar el servicio y se aplicarán las medidas expeditas por las Autoridades Sanitarias competentes.

El usuario cuenta con 2 eventos hasta \$800 MXN, con eventos subsecuentes a precio preferencial. En caso de que exista excedente, este monto deberá ser cubierto por el usuario al momento del arribo del médico. Este servicio deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

El cliente referido podrá cancelar la cita con el médico general con un mínimo de 48 horas de anticipación a la cita coordinada. En el caso de que el cliente referido no cancele la cita dentro de dicho periodo o no acuda a la cita coordinada por SSIST, se considerará como un servicio prestado y se aplicará el número de eventos a que tenga derecho.

SSIST no es responsable del resultado de la consulta, tratamiento médico, diagnóstico, que realice el personal médico, siendo el proveedor de servicio responsable directo en caso de cualquier queja, reclamación o demanda, puesto que el servicio que presta SSIST es únicamente de coordinación y gestión de envío de los proveedores.

Asistencia dental – 1 evento al año.

A solicitud del usuario, SSIST coordinará una cita con alguno de los proveedores de asistencia dental de la red, donde le brindarán una consulta diagnóstica sin costo.

El usuario cuenta con 1 evento al año sin costo, aplicable solamente al titular de la asistencia. Este servicio deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

Asistencia en el hogar – 2 eventos al año por familia, hasta \$800 pesos por evento.

Electricista: En caso de falta de energía eléctrica, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas, SSIST gestionará el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones y condiciones meteorológicas lo permitan. No aplican reembolsos.

Plomería: En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del domicilio, SSIST gestionará el envío de un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones y condiciones meteorológicas lo permitan. El evento debe de ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

Vidriería: Se enviará a un especialista en el momento en que cualquiera de los cristales o ventanas exteriores al domicilio del usuario sufra una rotura y ponga en riesgo la integridad del edificio y las personas, para que se realice el cambio.

Se entiende como emergencia cuando los cristales formen parte de la fachada del bien usuario.

El evento debe de ser coordinado desde un inicio por SSIST. No aplican reembolsos.

Exclusiones del servicio:

- Daños y contingencias provocados intencionalmente por el Usuario, así como los que tengan origen en hechos de guerra, revolución, rebelión, sedición, motín, alboroto popular y otros hechos que alteren la seguridad interna del Estado (vandalismo) y cuando se impida el acceso a la vivienda por orden o actos de autoridad, al igual que en casos de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales o por consecuencia directa de estos.

Telemedicina – 2 eventos al año por familia.

En caso de emergencia médica, el usuario podrá tener contacto por videoconferencia por medio de la plataforma digital del proveedor certificado con médicos generales, de manera personalizada y virtual, quienes ayudarán a tomar las medidas necesarias para estabilizar al usuario y ayudarlo con su malestar.

La video consulta puede realizarse desde cualquier dispositivo móvil (Celular, Tablet) o PC que cuente con una cámara frontal y conexión de datos (preferentemente WIFI) por medio la plataforma digital que opera SSIST.

El personal que atiende esta asistencia son únicamente médicos titulados con cédula profesional, con experiencia en atención médica de primer contacto, normas éticas en medicina y con experiencia en identificación de situaciones que requieren otro nivel de atención.

El usuario deberá de comunicarse a la línea de atención y en caso de requerir video consulta médica, se le hará llegar a su correo o a su celular una liga de la plataforma digital, con los datos para acceder a la video consulta.

El servicio no cubre ningún gasto médico generado. El usuario cuenta con 2 eventos al año, durante la vigencia de los servicios.

Exclusiones del servicio:

SSIST no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos:

- Cuando el Usuario no cuente con conectividad adecuada y los medios electrónicos necesarios para descargar una video llamada: cámara frontal y conexión de datos (preferentemente WiFi), por medio de WhatsApp o la plataforma digital. En casos de fuerza mayor o caso fortuito, la prestación del servicio puede verse afectada, en cuyo caso, SSIST hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles.
- Queda estrictamente prohibido, tanto al profesional médico como al paciente y/o Usuario, la reproducción total o parcial de la video llamada por cualquier medio, así como subirla a cualquier plataforma tecnológica, y redes sociales, toda la información, será tratada como información confidencial.
- SSIST podría utilizar datos personales. El usuario podrá consultar nuestro AVISO DE PRIVACIDAD https://assist.mx/images/AVISO_DE_PRIVACIDAD_SSIST.pdf. De igual manera los médicos independientes que proporcionan las consultas médicas tienen obligación de respetar la privacidad de sus datos personales e información considerada como sensible.

Este servicio estará disponible de las 9:00 a.m. a las 21:00 horas, los 365 días del año.

El servicio se agendará para ser atendido en un tiempo máximo de quince minutos.

No tome la información de los servicios como consejos médicos y/o de salud. ninguna información suministrada por los servicios pretende ser un sustituto de la atención adecuada de los profesionales de la salud, incluyendo el diagnóstico y tratamiento de condiciones médicas. No deje de buscar al

profesional médico. En caso de que un usuario utilice la información de algún servicio, lo hace expresamente bajo su propio riesgo y responsabilidad.

Envío de grúa por falla mecánica – 1 evento al año por familia, hasta por 30 km (\$1,500 M.N).

En caso de que el vehículo presente falla mecánica que impida su circulación autónoma, se coordinará el servicio de grúa al taller mecánico más cercano, a una distancia máxima de 30kms o la distancia cubierta por la suma limite. Los traslados serán únicamente locales, no se proporcionará el servicio en tramos carreteros. En caso de existir excedente, el monto resultante deberá ser cubierto por el usuario.

Este beneficio se proporcionará a vehículos de uso particular, menores a 3.5 toneladas. El usuario tendrá la obligación de proporcionar la información correcta para la coordinación de su servicio, en caso contrario SSIST no será responsable de la prestación del servicio y no procederá reembolso.

La disponibilidad de los servicios de asistencia estará sujeta a la infraestructura y zona geográfica en la que se presten. En Zona Roja*, los tiempos de arribo pudieran verse afectados por causas ajenas a SSIST, así como presentar sobre costos. El evento deberá ser coordinado desde un inicio por SSIST.

*Se entiende por Zona Roja: La zona geográfica que presente alta presencia de grupos del crimen organizado o un alto índice de inseguridad.

CONDICIONES PARTICULARES:

- El servicio es prestado por proveedores certificados, independientes, los cuales cuentan con los seguros correspondientes para responder directamente ante el usuario por cualquier daño directo imputable al proveedor que preste el servicio al vehículo trasladado, en el entendido de que dicho proveedor será el único responsable ante el usuario. SSIST actúa únicamente como enlace entre el usuario y el prestador del servicio, por lo que no tendrán responsabilidad alguna ante el usuario en caso de incumplimiento, fallas o daños directos en la prestación de los servicios.

- SSIST no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos:
 - ✓ Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
 - ✓ En casos de fuerza mayor o caso fortuito, o en el supuesto de que la Autoridad emita acuerdo mediante el cual declare la suspensión de actividades, la prestación del servicio puede verse afectada, en cuyo caso, SSIST hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles, no siendo responsable por la falta o falla en la prestación de servicios derivada de dicha circunstancia.
- El vehículo deberá encontrarse a pie de calle para facilitar el acceso de la plataforma de la grúa.
- El usuario deberá indicar el modelo y características de su vehículo a fin de que se pueda definir el tipo de grúa a enviar.
- El usuario deberá proporcionar su ubicación y/o localización, para el envío de la plataforma y/o grúa.
- Toda vez que SSIST podría utilizar datos personales, usted podrá consultar nuestro AVISO DE PRIVACIDAD en https://assist.mx/images/AVISO_DE_PRIVACIDAD_SSIST.pdf. De igual manera nuestros proveedores tienen obligación de respetar la privacidad de sus datos personales, así como a nuestro Código de Ética.

Exclusiones generales de servicio de asistencia de grúa local:

- Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
- Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos delictivos.
- Accidente de tránsito.
- Labores de mantenimiento, revisión al vehículo, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el usuario o por un tercero.
- Remolque del vehículo o con heridos.
- Pago o reembolso del costo de las casetas, maniobras, abanderamientos, y tiempo de espera.

- Si la grúa llega al destino, y el usuario ya no requiere el servicio, se contará como servicio prestado.
- La solicitud de servicio de asistencia que contravenga la ley o cuando por disposición de la autoridad respectiva no sea posible brindar el servicio.
- No aplican reembolsos de ningún tipo de gasto.

Asistencia vial – 2 eventos al año por familia, hasta \$600 M.N por evento.

- **Cambio de llanta:** En caso de que el vehículo sufriera una pinchadura de llanta o alguna de las llantas se encontrara tan baja que impidiera continuar con el desplazamiento del automóvil, SSIST organizará el servicio para que se efectúe el cambio del neumático averiado por el propio de refacción o bien, únicamente para vehículos de alta gama que cuenten con sistema de inflado, infle la llanta que se encuentra baja (No se reparan ni prestan llantas). En caso de que el auto tenga birlos de seguridad, deberá contar con el dado maestro, de lo contrario el servicio no podrá ser proporcionado. Aplica para automotores que sean elegibles para el cambio de llanta en la vía pública.
- **Paso de corriente:** En caso de que el vehículo se quedará sin energía eléctrica, impidiéndole continuar su desplazamiento, SSIST organizará el envío de la ayuda necesaria para suministrarle corriente y permitir que continúe desplazándose por sus propios medios para llegar al taller más cercano para su reparación. SSIST no se responsabiliza por los daños ocasionados a consecuencia de fallas en instalaciones eléctricas del Vehículo (No se prestan acumuladores). Aplica para automotores que sean elegibles para el suministro de corriente en la vía pública.
- **Suministro de Gasolina:** En caso de que el vehículo, por algún descuido se quedara sin gasolina, SSIST organizará el envío de gasolina hasta por 5 (cinco) litros, la cual deberá ser cubierta por el usuario.
- **Cerrajería de auto:** En caso de que el usuario haya olvidado las llaves del vehículo dentro del mismo, SSIST coordinará el servicio de un cerrajero para la apertura del vehículo.

EXCLUSIONES GENERALES:

- Las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pandemias, terremotos, fenómenos hidrometeorológicos, emergencias o contingencias sanitarias, pronunciamientos, manifestaciones, decretos Gubernamentales Federales, Estatales o Locales que impidan la prestación del servicio, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de caso fortuito o fuerza mayor.
- Autolesiones o participación del usuario en actos delictivos intencionales, suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.
- Accidente ocurrido en estado de ebriedad o bajo el uso de drogas y/o estimulantes con base en la determinación de la autoridad respectiva
- La participación intencional del usuario en riñas, huelgas y alborotos populares
- La disponibilidad de los servicios de asistencia estará sujetos a la infraestructura y zona geográfica en la que se presten. En *Zona Roja, los tiempos de arribo pudieran verse afectados por causas ajenas a Urge Asistencias, así como presentar sobre costos.

*Se entiende por Zona Roja: La zona geográfica que presente alta presencia de grupos del crimen organizado o un alto índice de inseguridad.<