



TÉRMINOS Y CONDICIONES

A continuación se describen los servicios que Grupo TERSA a través de **TM-ASSISTANCE** prestará a los usuarios, los cuales tendrán una vigencia anual a partir de su compra y/o facturación, especificando claramente el nombre del titular en la misma.

Teléfono de contacto para
todas las asistencias:

(800) 611 02 48



01.

Asistencia vial

1. Envío de grúa.

En caso de que el vehículo del usuario no pudiera circular a causa de una avería mecánica (no accidente), **TM ASSISTANCE** coordinará el envío de una grúa para trasladarlo al taller más cercano o lugar elegido por el usuario dentro de la ciudad donde ocurra la avería, con un **límite de 100 (cien) kilómetros**. Limitado a **dos (2) eventos al año** durante el período de vigencia de los servicios. Eventos subsecuentes y kilómetros adicionales podrán proporcionarse con costo preferencial, el cual deberá de ser cubierto por el usuario directamente al proveedor de grúas.

2. Auxilio vial básico.

En caso de emergencia y a solicitud del usuario, se enviará un proveedor para el paso de corriente, cambio de llanta, cerrajero o suministro de gasolina, con las siguientes especificaciones:

- **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 mismo, **TM-ASSISTANCE** organizará el servicio para que se efectúe el cambio del neumático averiado por el propio de refacción o bien 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, **TM-ASSISTANCE** 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. **TM-ASSISTANCE** 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, **TM-ASSISTANCE** organizará el envío de gasolina hasta por 5 (cinco) litros sin costo para el usuario. El usuario paga la gasolina.
- **Cerrajería.** A solicitud del usuario, **TM-ASSISTANCE** gestionará el envío de un profesional para abrir su automóvil cuando las llaves se hayan quedado dentro de este, siempre y cuando esté seguro que así sea.

*También aplica en casa u oficina. **No aplica para cerraduras eléctricas.***

*El usuario tendrá derecho a **3 eventos sin costo al año**, en combinación, a elegir de entre los servicios descritos anteriormente, así como precios preferenciales para eventos subsecuentes, durante la vigencia de contratación.*

EXCLUSIONES ASISTENCIA VIAL Y ENVÍO DE GRÚA

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de los servicios de asistencia vial: vehículos con capacidad de carga mayor a 3.5 toneladas, vehículos destinados al transporte público de carga o de personas, tanto federal como local; transporte de carga, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.

Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos criminales.

Labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el usuario o por un tercero.

Remolque del automóvil con carga o con heridos, así como sacar al automóvil atascado o atorado en baches o barrancos.

TM-ASSISTANCE no cubrirá casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.

Si el auxilio vial o la grúa llega al destino y el usuario ya no requiere el servicio, el usuario deberá absorber el costo del servicio de todas formas.

02. Envío de ambulancia

El usuario podrá solicitar el envío de una ambulancia terrestre en caso de emergencia médica derivada de enfermedad grave o accidente (la cual será determinada por el comité médico de **TM-ASSISTANCE**), para trasladarlo al hospital más cercano, teniendo derecho a 2 (dos) eventos sin costo al año, y eventos subsecuentes a precios preferenciales durante el período de vigencia de los servicios, debiendo liquidar el costo directamente al proveedor de ambulancias, operando las 24 horas del día los 365 días del año.

Para efectos de este contrato se entenderá por **emergencia médica** aquella situación crítica de **riesgo vital** inminente en la que la vida del paciente se encuentra en peligro por la importancia o gravedad de la condición si no se toman **medidas inmediatas**.

TM-ASSISTANCE no será responsable de cualquier **complicación** que se pueda presentar **con el traslado médico**, ni de resultado alguno.

03. | Asistencia legal

1. Orientación legal telefónica

A solicitud del usuario, el equipo de abogados de **TM-ASSISTANCE** le proporcionará los servicios de asesoría legal telefónica ilimitados, durante la vigencia del servicio, con asistencia multidisciplinaria en las siguientes ramas del derecho: mercantil, penal, civil y familiar, con horario de **atención las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año**. Este beneficio se proporcionará sin límite de eventos durante la vigencia del servicio.

2. Envío de abogado

A solicitud del usuario, **TM-ASSISTANCE** gestionará el envío de un abogado para asesoría presencial en caso de accidente o robo de vehículo, casa habitación o algún bien, para la presentación de las denuncias correspondientes. Limitado a un evento al año con costo máximo de **\$2,500.00** (Dos mil quinientos Pesos 00/100 M.N.) El servicio se limita únicamente a la presentación de las denuncias correspondientes ante el ministerio público.

04. | Plan dental

TM-ASSISTANCE proporcionará al usuario, sin límite de eventos durante la vigencia del servicio, referencias telefónicas a médicos dentistas y laboratorios odontológicos con costos preferenciales y descuentos desde el 15% sobre el precio de venta al público, en más de 168 procedimientos, así como descuentos en trabajos de prótesis dental, cuyo costo deberá ser liquidado directamente por el usuario. Así mismo, el usuario tendrá derecho a un evento de limpieza dental preventiva o diagnóstica, profilaxis y radiografía diagnóstica, sin costo al año con la red de proveedores de **TM-ASSISTANCE** durante la vigencia de los servicios.

EXCLUSIONES ASISTENCIA

Los médicos de cabina bajo ninguna circunstancia indicarán tratamiento farmacológico o expedirán recetas médicas. La prescripción o expedición de recetas solo es factible en la visita a domicilio, que será llevada a cabo por un médico legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión.

En todos aquellos núcleos de población, que por su situación geográfica o económica no cuenten con servicios de ambulancias o médico a domicilio, TM-ASSISTANCE hará su mejor esfuerzo, para enviar del poblado más cercano que cuente con dichos servicios.

En el caso de traslados foráneos y ambulancias aéreas, serán programados y cotizados para que previa autorización del usuario en cuanto a costo se envíe el servicio.

Todos los gastos que se generen a partir de una referencia a la red de servicios médicos, serán cubiertos por el usuario.

Queda excluida la solicitud de servicio de asistencia médica telefónica, que contravenga las buenas prácticas de la medicina.

Los gastos erogados en la atención médica, serán responsabilidad exclusivamente del usuario y de ninguna forma el servicio de asistencia será un seguro de gastos médicos, entendiendo que el servicio es de asistencia médica únicamente.

05. | Plan visual

Referencia a optometristas que ofrecerán al usuario examen de la vista sin costo durante la vigencia del servicio, **pudiendo elegir el usuario de entre los siguientes planes con precio preferencial:**

- **Plan Delta:** Acceso a lentes graduados y armazones mediante un copago de **\$570.00**.
- **Plan Gama:** Acceso a lentes graduados y armazones mediante un copago de **\$920.00**; o descuentos de hasta el **40%** en armazones y micas de marca.

Este beneficio se proporcionará sin límite de eventos durante la vigencia de los servicios.

Micas blancas cr-39 visión sencilla (terminadas), las micas prefabricadas terminadas al 100% con graduación completa, las cuales abarcan las siguientes dioptrías: esph +/- 4 con cyl -2.

EXCLUSIONES PLAN VISUAL

El plan visual no cubrirá los siguientes conceptos:

- Lentes de contacto ya sean cosméticos, duros o especiales.
- Soluciones, líquidos y estuches especiales.
- Medicamentos.
- Cualquier servicio proporcionado fuera del territorio nacional.
- Cualquier tratamiento adicional en las **micas blancas CR-39 Visión Sencilla (terminadas)**.
- Cualquier tratamiento adicional en las **micas bifocales flap top (terminadas)**.
- Cualquier producto o servicio que no se encuentre descrito en la tabla de servicios.
- Los descuentos no aplican en promociones vigentes de la óptica.
- Accesorios en general.
- Cualquier servicio realizado por una óptica que no se encuentre dentro de la red.
- Aplican restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.

06.

Asistencia nutricional

TM-ASSISTANCE, a solicitud del usuario, le proporcionará información, asesoría y orientación nutricional, en donde expertos en nutrición guiarán al beneficiario sobre los requerimientos de una dieta balanceada de acuerdo al perfil del beneficiario, asesoría para el mejoramiento de los hábitos alimenticios, información nutricional, control de obesidad y peso, ayuda al conteo de calorías, recetas nutritivas y prácticas, entre otros.

Este beneficio es ilimitado en número de eventos, durante el periodo de vigencia de los servicios,

con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas

07.

Referencias médicas

El usuario tendrá acceso a la red de proveedores médicos de **TM-ASSISTANCE** en la cual contará con descuentos en farmacias, clínicas, laboratorios y hospitales a nivel nacional, con precios preferenciales y/o descuentos de hasta el 30%. Todos los gastos que se originen serán a cargo del usuario.

Este beneficio se proporcionará sin límite de eventos durante la vigencia de los servicios.

08.

Orientación médica telefónica

TM-ASSISTANCE proporcionará a los usuarios contacto inmediato con médicos generales quienes proporcionarán información, asesoría y orientación vía telefónica, a través del número telefónico **8006110248** a nivel nacional, asignado para la comunicación con el usuario, las 24 horas del día, **los 365 días del año**, sin límite de eventos, para información relacionada a: medicamentos, efectos secundarios, interpretación de exámenes de laboratorio, orientación en planificación familiar, educación sexual, vacunaciones, prevención en la automedicación, tabaquismo, alcoholismo y fármaco dependencia. Información de primeros auxilios, así como elaboración de expediente clínico por cada persona que utilice el servicio.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, **el médico de cabina** en ningún caso y **por ningún motivo recetará medicamentos.**

Este beneficio se proporcionará sin límite de eventos durante la vigencia de los servicios.

09.

Indemnización por muerte accidental

1. Descripción de la Cobertura.

En caso de estar contratada expresamente esta cobertura, la compañía pagará a los beneficiarios la suma asegurada indicada en el certificado individual correspondiente, en una o varias exhibiciones, si el asegurado fallece como consecuencia directa e inmediata de un accidente. Se entenderá como fallecimiento inmediato aquel que ocurra dentro de los **90 (noventa)** días siguientes al accidente.

Para esta cobertura no aplica **período de espera.**

2. Comprobación

Para hacer efectivo el pago de la indemnización por esta cobertura, se deberá presentar a la compañía, la siguiente información:

- Original o copia certificada del acta de defunción del usuario.
- Copia certificada de las actuaciones ante el ministerio público, en caso de que la muerte del usuario haya sucedido de forma violenta.
- Constancia del médico que acredite que las causas del fallecimiento derivaron de un accidente cubierto.
- Identificación oficial vigente del beneficiario .

EXCLUSIONES GENERALES PARA ACCIDENTE POR MUERTE ACCIDENTAL

- Cualquier accidente que ocurrió antes del alta del certificado individual.
- Cualquier enfermedad o evento diferente a un accidente.
- El que derive de actos dolosos cometidos en contra del asegurado, siempre y cuando este sea sujeto activo de delito o sea el provocador.
- Accidentes ocurridos por culpa grave o negligencia del asegurado como consecuencia de encontrarse bajo los efectos del alcohol, drogas, alucinógenos, somníferos u otras sustancias tóxicas, excepto si fueron prescritas por un médico legalmente autorizado para ejercer como tal y este sea calificado respecto del abuso de drogas y medicamentos.
- Accidentes que ocurran mientras el asegurado realizaba o practicaba actividades deportivas riesgosas, extremas o radicales, incluyendo la inmersión submarina, montañismo, vuelo delta, paracaidismo, charrería, esquí, tauromaquia, box, lucha libre y grecorromana, rafting, bungee, rappel, jet-ski; carreras de caballos, automóviles, motocicletas o embarcaciones, o la práctica de un deporte calificado como deporte extremo o radical, salvo que esta exclusión se elimine vía endoso.
- Accidentes ocurridos durante la participación directa del asegurado en guerra civil o militares, declaradas o no, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades, invasión, rebelión, insurrección, actos de terrorismo, manifestación, disturbios laborales, golpe militar, poder usurpado, disturbios sociales, participación en algún tumulto, participación en actos delictivos o por ser parte de una fuerza armada local o de cualquier país.

Accidentes ocurridos durante la prestación de servicios del asegurado en las fuerzas armadas, policiales, del orden de cualquier tipo, fuerzas de rescate o bomberos, ya sean públicas o privadas, salvo que esta exclusión se elimine vía endoso.

Participación intencional en actos delictuosos o criminales, sin importar que se haya condenado o no al asegurado, actos de guerrilla, rebelión, sedición, motín, terrorismo o actos de terrorismo, o tumulto popular.

Accidentes en aeronaves, excepto como pasajero de una aeronave que pertenezca y sea operada por una aerolínea comercial debidamente autorizada o compañía autorizada por las autoridades competentes para prestar servicios de transporte aéreo.

Lesiones que el asegurado sufra por motociclismo, dónde el asegurado esté en calidad de conductor o pasajero y además el uso de motonetas, moto furgones y otro tipo de vehículos motorizados de similares características, salvo que esta exclusión se elimine vía endoso.

Acontecimientos catastróficos originados por fenómenos naturales.

10. | Asistencia funeraria (por accidente)

En caso de fallecimiento del usuario por muerte accidental, sus familiares tendrán derecho a los siguientes beneficios:

1. Coordinación integral del evento.

Organización y coordinación de los servicios funerarios del usuario, brindando los siguientes servicios:

- Asesoría telefónica sobre los trámites a realizar.
- Envío de médico certificador y abogado, con costo preferencial, para realizar el trámite administrativo para la obtención del acta de defunción y trámites ante MP.

2. Acceso a red funeraria.

Los familiares del usuario tendrán acceso a la red de funerarias con las que **TM-ASSISTANCE** tiene convenios en las que se otorgará un descuento de hasta **\$20,000.00** (Veinte Mil Pesos 00/100 M.N.) en cualquier paquete de servicio funerario aplicable para la red de **TM-ASSISTANCE**, que incluyen:

- Recolección del cuerpo. (20 kms)
- Preparación y estética del cuerpo.
- Servicio de embalsamado.
- Ataúd metálico estándar o de madera.
- En caso de cremación, renta de ataúd y urna de madera.
- Préstamo de equipo para velación en domicilio: mesa pedestal, candeleros o torcheros y cristo.
- Traslado del cuerpo al cementerio o crematorio y cremación, según sea el caso.

El servicio debe ser gestionado y coordinado telefónicamente por **TM-ASSISTANCE** desde un inicio, no aplican reembolsos y deberá ser solicitado dentro de las **24 horas** siguientes al fallecimiento del usuario. Para acceder al servicio se deberá entregar la siguiente documentación:

- Acta de defunción.
- Acta del MP (muerte accidental).

*El servicio es aplicable siempre y cuando el accidente que ocasione el fallecimiento sea posterior a la contratación de los servicios y suceda durante la cobertura de los mismos. El rango de edades aplicable a la asistencia funeraria es de **18 a 70 años**.*

EXCLUSIONES GENERALES DE ASISTENCIA FUNERARIA

- No aplica el servicio en caso de que el fallecimiento sea causa de la participación del usuario en actos criminales, riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.
- Fallecimiento a causa de la práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones o participación en deportes peligrosos.
- No aplica si el fallecimiento se da a causa de la participación del usuario en carreras de caballo, de bicicletas, de coches, motocicletas, y en cualquier clase de carreras y exhibiciones, así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia. accidentes acuáticos o actividades de playa.
- Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares, radiaciones atómicas, químicas, biológicas o derivado de estas.
- Fallecimiento a causa de enfermedades y/o accidentes producidos por la ingesta intencionada o administración de tóxicos, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por ingesta de bebidas alcohólicas.
- Suicidio o fallecimiento a causa de lesiones autoinflingidas, aun cuando sean cometidas en estado de enajenación mental.
- Fallecimiento derivado de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa más no limitativa.
- La muerte originada, directa o indirectamente, de actos realizados por el usuario con dolo o mala fe o participación del usuario en actos delictivos intencionales
- Prestar servicio militar.
- Fallecimiento al viajar como pasajero, mecánico o miembro de la tripulación en naves aéreas o marítimas que no pertenezcan a una línea comercial legalmente autorizada para el transporte regular de pasajeros.
- Fallecimiento al viajar en motocicletas, motonetas u otros vehículos similares de motor, ya sea como conductor o acompañante.