

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Bienvenido a nuestros Términos y Condiciones de uso, los cuales rigen la utilización que haga de nuestro servicio. Según se utilice en estos términos de uso, las frases “el servicio de **“PLIIS”**”, “membresías”, se refieren al servicio personalizado brindado por **PLATAFORMA INTELIGENTE DE IMPACTO SOCIAL (PLIIS)**, a través de su programa de beneficios, incluidas las características, funcionalidades, recomendaciones, críticas, el sitio web y las interfaces de usuario, además de todo el contenido y software asociado a nuestro servicio.

Estos Términos y Condiciones los puede modificar o complementar **PLATAFORMA INTELIGENTE DE IMPACTO SOCIAL (PLIIS)**, en cualquier momento para asegurar la operación de su plataforma. Dichos cambios serán actualizados a los Titulares a través de la app, sin perjuicio de la responsabilidad de los Socios de revisar continuamente en la misma, la versión más actualizada de estos Términos y Condiciones.

INTRODUCCIÓN

El propósito del programa de beneficios es proteger la salud de nuestros “USUARIOS” y facilitarles la vida, brindando servicios de asistencia cuando lo necesiten.

Es una plataforma que integra un amplio paquete de: Asistencias, Seguros y Beneficios a favor de sus Titulares, teniendo una cobertura a nivel nacional.

DEFINICIONES

- **Coordinación:** actividad administrativa provista por LA ASISTENCIADORA que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de agrupar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del Titular en relación con los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece LA ASISTENCIADORA, estarán a disposición del Titular
- **Periodo de vigencia:** periodo durante el cual el Titular tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- **Beneficiarios:** personas que designe el Titular de la asistencia para recibir indemnizaciones o hacer uso de los servicios.
- **País de residencia:** para fines de estas Condiciones Generales, el territorio mexicano.
- **Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de LA ASISTENCIADORA asista al Titular en cualquiera de los servicios descritos en las presentes Condiciones Generales.
- **Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por LA ASISTENCIADORA telefónicamente al Titular a su solicitud.
- **Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.
- **Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de LA ASISTENCIADORA se presente ante un Titular para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitados.
- **Situación de asistencia:** cuando el Titular se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente Anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un Titular, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Grupo Familiar Directo:** familiares de primer grado de consanguinidad (cónyuge e hijos menores de 20 años que sean dependientes económicos).

- Titular: Toda persona que adquiera la “Membresía de PLIIS”, el cual tendrá acceso a los servicios de asistencia descritos en las presentes Condiciones Generales

MEMBRESÍA

La membresía **PLIIS** es el medio de identificación que le da derecho a una persona para disfrutar de las Asistencias, Seguros y Beneficios.

La membresía **PLIIS** no es un instrumento o medio de pago electrónico como una tarjeta de débito o de crédito o cualquier otra tarjeta que se pueda usar como medio de pago o disposición de efectivo.

Las membresías por default se entregan digitales y se tendrá la opción, si así lo requiere el Titular, de solicitarla de forma física.

COMPONENTES

Los servicios con los que cuenta las membresía se dividen de la siguiente manera:

DESCRIPCIÓN DE ASISTENCIAS

- **Telemedicina**

La “ASISTENCIADORA”, proporcionará al “Titular” la posibilidad de contactar a un médico general por medio de video consulta o vía telefónica, el cual podrá resolver sus dudas generales respecto a:

- Tratamientos.
- Enfermedades o padecimientos.
- Vacunas.
- Medidas de prevención y atención.

El “Titular”, contará con el servicio de video consulta, dirigido a enfermedades crónico-degenerativas, como Diabetes e Hipertensión Arterial o en su defecto, que presente factores de riesgo para el desarrollo de las mismas. La “ASISTENCIADORA”, pondrá a disposición de el “Titular”, los siguientes servicios: Video Consulta o consulta telefónica previa cita, bajo el siguiente esquema:

- Conocimiento Médico – Paciente.
- Recabación de datos para la historia clínica.
- Estadificación y clasificación de la enfermedad.
- Educación acerca de la enfermedad para el “BENEFICIARIO” y familiares.
- Educación respecto a hábitos alimenticios y de actividad física.

Se expedirá receta para medicamentos de venta libre y la aceptación de la misma está sujeta a las políticas comerciales por parte de la farmacia donde se pretenda surtir. Esto solo aplica si el “Titular” tiene una video consulta.

Servicio ilimitado para el Titular y el grupo familiar directo.

Exclusiones De La Telemedicina.

“LA ASISTENCIADORA”, queda facultado para declinar la solicitud de servicio o quedará eximido de cualquier responsabilidad o del cumplimiento de sus obligaciones derivadas de los servicios que integran la video consulta médica cuando:

- “El Titular” se encuentre en un caso de urgencia extrema y tome este servicio de asistencia como única medida de solución.

- “El Titular” utilice la prestación de este servicio para obtener la prescripción de medicamentos controlados o psiquiátricos.
- “El Titular” pretenda el pago o reembolso de los medicamentos prescritos.

- **Envío de Ambulancia terrestre por emergencia**

En caso de que el Titular requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio mexicano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, LA ASISTENCIADORA coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

En caso de emergencia por COVID se coordinara el servicio con costos para el Titular, el Titular coordinará con LA ASISTENCIADORA el Hospital a trasladar previa confirmación de que será aceptado.

Servicio limitado a 1 evento sin costo al año para el Titular.

Exclusiones al servicio sin costo para el titular:

- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.

- **Orientación Médica Telefónica**

En situaciones de emergencia médica, el Titular y grupo familiar tienen acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico-paciente.

Servicio ilimitado para el Titular y el grupo familiar directo.

Condiciones Generales:

- ▣ El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado
- ▣ No se recetará medicamentos de uso controlado.

- **Consultas Médicas con Descuentos**

Por este servicio y a solicitud del Titular, LA ASISTENCIADORA ubicará el médico de cualquier especialidad en red o de primer contacto más cercano a su ubicación, en las ciudades principales. Esta asistencia será cubierta por el Titular con un **costo preferencial**. Costo de consulta desde \$300.00 en médico general.

Servicio ilimitado para el Titular y el grupo familiar directo.

Condiciones Generales :

- LA ASISTENCIADORA no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizados por parte del médico tratante.
- Las altas especialidades tendrán un precio más alto.
- Los costos de las consultas para pacientes de COVID19 no reflejarán costos preferenciales.

- **Orientación Psicológica Telefónica**

Si el Titular lo requiere, LA ASISTENCIADORA brindará la asistencia psicológica telefónica con asesoría especializada en padecimientos comunes, tales como: ansiedad, depresión, problemas interpersonales, etc.

Servicio ilimitado para el Titular y el grupo familiar directo.

Condiciones Generales:

- No se recetará medicamento controlado.
- LA ASISTENCIADORA sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

- **Asistencia telefónica para la mujer**

Sabemos que cada mujer necesita tranquilidad y seguridad para disfrutar al máximo de esos momentos importantes y únicos.

- Referencia de especialistas para servicio de armado de muebles de bebé.
- Información de cursos psicoprofilácticos.
- Referencias de cursos prenatales.
- Tips sobre ejercicios prenatales.
- Información y consejos sobre el cuidado del bebe.

Servicio ilimitado para el Titular y el grupo familiar directo.

Condiciones Generales:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Sólo se asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- Todo pago que se deba realizar correrá por cuenta del Titular.

- **Pediatra Telefónico**

En situaciones de emergencia médica, el Titular tiene acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico pediatra le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada en el niño, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico paciente.

Servicio ilimitado para el Titular y el grupo familiar directo.

Condiciones Generales:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado.

- **Check up médico**

Si el Titular lo requiere, se pone a disposición un Check up básico de 6 elementos (glucosa, creatinina, urea, ácido úrico, colesterol y triglicéridos), este se coordinará a través del Call Center con 24 horas de anticipación, se ofrece al Titular la interpretación de sus estudios con nuestro médico del Call Center.

- Se ofrecerá el **servicio 1 evento al año sin costo para el Titular.**

Condiciones Generales:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Para efectos de este servicio su coordinación se realizará a través de los Laboratorios de nivel medio.
- Los estudios adicionales que el Titular requiera o necesite tendrán un costo adicional.
- Si el Titular no cancela con un mínimo de 24 horas o re agenda con 72 horas de anticipación el evento será agotado.

• Hogar por Emergencia

Servicio de vidriería

LA ASISTENCIADORA brindará esta asistencia siempre y cuando sea a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto que produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda. Se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda: casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del Titular.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda. Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en México o que hayan sido discontinuados.
- No se incluye marcos, la reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.
- No incluyen roturas que hayan sido de mala fe.

Servicio de cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la vivienda, a solicitud del Titular, LA ASISTENCIADORA enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de esta. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones:

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.

Servicio de electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del Titular y se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que LA ASISTENCIADORA no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en México, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos, accesorios (apagadores, contactos, etc.)
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Queda establecido que en caso de que el Titular no hubiese llamado a los Números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a Ningún reembolso.
- Se otorgará la prestación del servicio siempre y cuando la falla sea originada dentro del domicilio y compete a las autoridades encargadas (CFE).

Servicio de plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de agua potable propia de la vivienda del Titular (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro del agua, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan, solo se cubre hasta un máximo de 3 metros por evento en destaponamiento.

Exclusiones:

- Cobertura se presta 24/7 (sujeto a disponibilidad del proveedor y localidad).
 - Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.
 - No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
 - No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.
 - Esta cobertura aplicara únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.
 - Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
 - No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, 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. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.
- Servicio en el domicilio del Titular: **1 evento al año en combinación con cobertura hasta \$450.00 por evento.**

▪ **Asesoría Legal Telefónica**

Se brindará esta asesoría al Titular y grupo familiar directo de Lunes a Viernes 9:00 a 18:00, en el entendido que solo es una asesoría para guiar al beneficiario sobre temas relacionados con:

- Asesoría en caso de robo o asalto
- Testamentos
- Juicios Sucesiones
- Temas relacionados con pensión alimenticia y patria **potestad**
- Administrativa Financiera
- Personales Inmobiliaria
- Microempresas
- Vial
- Personal
- Consultorías
- Revisión de documentos
- Asesoría en caso de Robo o asalto
- Referencias en otras instancias legales para exponer su situación de interés
- Información y asesoría de trámites subsecuentes

En caso de análisis de la situación, se llegará a la conclusión de requerir un abogado especialista, los **gastos** que este incurra, correrán por cargo al Titular a precios preferenciales.

Servicio ilimitado para el Titular y el grupo familiar directo.

▪ **Asistencia Funeraria**

Nuestro servicio funerario se otorga en los 32 estados de la República Mexicana a través de más de 980 corresponsales. Contamos con la más alta calidad en atención durante todo el proceso funerario en las mejores agencias del país, cubriendo 298 municipios con la red de SNAC.

¿Qué hacer en caso de fallecimiento?

1. Comunicarse a la línea de atención de PLIIS. 800-249-0585 (Opción1-Asistencia Funeraria).
2. Indica tu nombre completo, empresa y el número de empleado, ya que con él iniciarás tú o la persona de tu confianza el trámite vía telefónica.
3. Ten a la mano el certificado de defunción para poder iniciar con el trámite. Sin certificado, es ilegal iniciar el proceso de recuperación del cuerpo.
4. Te solicitarán vía mensaje o correo la foto de tu credencial de la empresa e INE para comprobar el derecho a la prestación como afiliado del SNAC
5. A partir de que se inicia el proceso con todos los datos y documentación necesaria, la asistenciadora tendrá un máximo de 3 horas para recoger el cuerpo.

Los servicios de asistencia funeraria que serán prestados son:

- Atención telefónica personalizada las 24 horas, los 365 días del año.
- Un primer traslado del lugar de fallecimiento dentro de la zona de cobertura, hacia la agencia Funeraria donde será velado.
- Embalsamado, Arreglo estético del cuerpo (maquillar y vestir).
- Ataúd metálico o madera básico.
- Uso de sala de velación o equipo para instalar velación a domicilio dentro de la zona de cobertura.

- Gestoría para obtener permisos de inhumación, cremación y acta de defunción ante autoridades, en caso de muerte natural.
- Segundo traslado del lugar de velación hacia el crematorio o bien, hacia el cementerio o panteón que se señale por los familiares dentro de la zona de cobertura.
- A elegir: Inhumación en fosa propiedad del familiar responsable del servicio; o cremación en sucursales de la CDMX o en agencias integrantes de nuestra red de asistencia funeraria, según disponibilidad.
- Asesoría tanatológica telefónica 24/7.
- Asesoría testamentaria telefónica 24/7.

Población cubierta y los beneficios adquiridos no aplican en caso de:

- ▣ Titular afiliado a SNAC y sus: cónyuge, hijos, padres biológicos, suegros (comprobable a la fecha del fallecimiento) y 2 hermanos de sangre. El servicio no ampara medios hermanos, ni padres adoptivos.
- ▣ No hay límite de edad
- ▣ No hay restricciones por preexistencias, enfermedades crónicas o terminales previas al fallecimiento.
- ▣ No hay tiempo de espera.
- ▣ Un evento al año por familia.

Reembolso por imposibilidad en la presentación del servicio

En el supuesto de que no se pueda prestar el servicio de asistencia funeraria por no contar con un proveedor y que esto sea confirmado en la llamada, donde se solicite el servicio en tiempo y forma, se podrá solicitar un reembolso por hasta \$12,000.00 (Doce mil pesos 00/100 MN). Para gestionar el reembolso, se deben cumplir con los requisitos y condiciones establecidos por parte de la Red Funeraria de SNAC.

Los beneficios adquiridos no aplican en caso de:

- No haber registrado los beneficiarios (padres, hermanos, suegros) al momento de activar su membresía, o al momento de sustituir los beneficiarios dentro del tiempo establecido (6 meses).
- No estar tramitado el certificado de defunción.
- Por no haber solicitado el servicio funerario directamente a nuestro call center.
- Si se comprueba que existen falsas declaraciones en la información del titular y beneficiarios.
- Catástrofes naturales entendiéndose por esto: tornados, tormentas tropicales, terremotos, sismos, incendios e inundaciones, deslizamientos de tierra.
- Causas de fuerza mayor que impidan acceder al lugar del deceso, motines, guerra, participación en actos delictivos, terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.
- Muerte de la madre por aborto provocado.
- Suicidio.

El servicio funerario no incluye:

- Esquelas en los periódicos.
- Trámites y traslados por casos de muerte médico legal (ministerio público y servicio médico forense).

- Exhumación de restos áridos.
- Arreglos florales.
- Honorarios y maniobras del panteón.
- Traslados foráneos (trámites y fletes terrestres y aéreos).
- Trámites de internación.
- Repatriaciones.
- Traslados internacionales.
- Servicio de cafetería.
- Nicho, Fosa, cripta, gaveta.
- Pullman para acompañantes.

Estos servicios descritos podrán contratarse como adicionales en el momento de la prestación del servicio, directamente por el usuario, conforme a las tarifas vigentes de la Agencia Funeraria de que se trate, sin responsabilidad alguna para SNAC.

Condiciones de la empresa de asistencia funeraria:

Se pedirán actas de nacimiento, de matrimonio, comprobantes de domicilio, etc. para comprobar el parentesco o concubinato. En caso de que el deceso no sea cubierto por la empresa, se puede ofrecer un costo preferencial en las funerarias de la red a solicitud del titular.

El certificado de defunción es necesario para conocer la causa de muerte. Los traslados del cuerpo del lugar de fallecimiento a la agencia de inhumación serán cubiertos sin costo dentro de la distancia de 50 kilómetros desde el domicilio del titular afiliado, sin salir de la localidad de origen. Por cada km extra de los 50km se cobran \$30MXN por parte de la funeraria responsable. Para traslados foráneos, tanto los permisos como el costo del traslado serán a cuenta del titular o deudo, a costos preferenciales. No se cubrirá ningún evento que no sea solicitado vía centro de atención telefónica de PLIIS. No hay reembolsos por ningún motivo, por ejemplo si se decide usar una agencia fuera de la red o se tramita sin llamar al centro telefónico.

El traslado o transporte de familiares no está cubierto. Para que la prestación sea efectiva, deberás seguir trabajando en la empresa y ser afiliado activo en SNAC.