



Términos y Condiciones Generales

MAS Assist Total

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
DEFINICIONES	3
VIGENCIA Y ALCANCE	3
CONTACTO Y CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO.....	4
¿CÓMO FUNCIONAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA?	4
CUADRO DE BENEFICIOS.....	5
ALCANCE DE SERVICIOS	6-23
ASISTENCIAS MÉDICAS	6-9
ASISTENCIA DENTAL.....	9-11
ASISTENCIA VISUAL	11
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA.....	12-13
AMBULANCIA PROGRAMADA O DE URGENCIA.....	14-16
ESTUDIOS DE LABORATORIO	16
COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS.....	16
ASISTENCIA VIAL	17-19
BOLETO DE ESTACIONAMIENTO PERDIDO	19
ASISTENCIA HOGAR.....	19-21
ASISTENCIA FUNERARIA FAMILIAR.....	21-22
SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL FAMILIAR CONTRA DAÑOS A TERCEROS.....	22-23

INTRODUCCIÓN

MAS Assist Total es una membresía integral que ofrece protección para ti y tu familia con asistencia médica, dental, visual, vial, del hogar, funeraria y de seguros, a través de una red de especialistas, proveedores y servicios a nivel nacional, disponibles para brindarte atención oportuna, práctica y de calidad, con el alcance de acuerdo al plan que hayas contratado.

Todos los servicios proporcionados bajo este plan son gestionados por **MAS SERVICIOS**, y en conjunto con la compañía de seguros GMX para el caso de los servicios que contienen componentes de seguro.

Importante: Hacemos de su conocimiento que, **MAS SERVICIOS** podrá tratar sus datos personales únicamente los que corresponden derivado de los servicios aquí descritos, por lo que, en caso de no enviar su solicitud de derechos ARCO, **MAS SERVICIOS** entiende que ha aceptado y dado su consentimiento para el tratamiento de dichos datos personales, en todo caso, para mayor información sobre el tratamiento de sus datos personales, dirigirse a la siguiente dirección sobre nuestro aviso de privacidad: <https://masservicios.com.mx/aviso-de-privacidad>

DEFINICIONES

Ejecutivo telefónico: Asesor especializado de la cabina de atención en la central de asistencias

Usuario: El Usuario es la persona natural cuyo nombre completo es registrado en el certificado y/o plan de asistencia. Siendo la persona que debe comunicarse directamente para solicitar cualquier servicio

Certificado: documento digital que recibe vía correo electrónico el usuario titular del mismo, dicho certificado tendrá un código numérico, el cual será solicitado cada vez que el usuario requiera un servicio.

Central de asistencias: es la central de **MAS SERVICIOS** a la que el usuario titular, se debe comunicar para la solicitud de cualquier servicio.

Límites o topes de cobertura: se indica hasta que monto en términos monetarios, están autorizados los servicios de acuerdo al plan contratado

Membresía o plan: producto empaquetado de beneficios contratado por el usuario

N. de eventos: es el total de eventos disponibles para el usuario titular, de acuerdo al plan contratado

Situación de asistencia: Evento que activa uno o más beneficios descritos en este documento.

VIGENCIA Y ALCANCE

- Cobertura a nivel nacional en los Estados Unidos Mexicanos.
- Vigencia activa anual a partir de la contratación
- Acceso a los servicios únicamente previa llamada al Tel. **55 4161 2469**

CONTACTO Y CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO

El acceso a los servicios está sujeto a la vigencia del plan, a las condiciones particulares establecidas para cada asistencia y a los topes y limitaciones señalados, donde podrán hacer uso únicamente de aquellos servicios incluidos en el plan adquirido, sin que exista derecho a reclamar prestaciones adicionales no contempladas en su membresía.

Cuando no se tenga la disponibilidad del proveedor o un proveedor en convenio, **MASS** se resguarda el derecho a ofrecer una restitución operativa hasta el tope de cobertura.

¿CÓMO FUNCIONAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE LA MEMBRESÍA MAS ASSIST TOTAL?

Los servicios están disponibles las 24 horas, todos los días del año, conforme a los términos y condiciones de cada asistencia, para utilizarlos, sigue estos pasos:

Marca al número telefónico: **55 4161 2469** (Central de Asistencias de MAS SERVICIOS)

Es indispensable que al momento de realizar la llamada:

- a.** Se realice por el usuario titular, es decir, la persona a nombre de quien fue emitido el certificado
- b.** Ten a la mano tu número de certificado
(Lo encontrarás en el documento que recibiste por correo electrónico)
- c.** Proporciona los datos que te soliciten para asignar correctamente el servicio.
- d.** Informa al ejecutivo telefónico el servicio requerido.
- e.** Escucha y sigue las indicaciones del ejecutivo para acceder al servicio que necesites.

CUADRO DE BENEFICIOS

Se indica la lista de beneficios a los que tienes acceso, así como el número de eventos y los topes de cobertura correspondientes.

MAS ASSIST TOTAL			
	ASISTENCIA	LIMITE ANUAL	COBERTURA
TITULAR	TELEMEDICINA / SCAN FACE	10 EVENTOS	INCLUIDA
	ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA	ILIMITADA	INCLUIDA
	ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA	ILIMITADA	INCLUIDA
	ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA	ILIMITADA	INCLUIDA
	CHECK UP COMPLETO QS 12 ELEMENTOS (Biometría hemática + Examen grial orina)	1 EVENTO	INCLUIDA
	DENTAL (Limpieza dental y consulta)	2 EVENTOS	SIN COSTO PARA EL USUARIO
	QUIRÚRGICO DENTAL (Cirugía menor)	1 EVENTO	TOPE DE \$5,000 MXN
	ASISTENCIA VISUAL (Incluye examen de la vista, Acceso a unos lentes graduados, según el plan, el excedente será a cargo del usuario, ajuste de anteojos, descuentos especiales en ópticas de convenio)	1 EVENTO	HASTA \$700 MXN
	ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA en cualquier materia	ILIMITADA	INCLUIDA
FAMILIAR	ASISTENCIA VISUAL (Incluye examen de la vista, Acceso a unos lentes graduados, según el plan, el excedente será a cargo del usuario, ajuste de anteojos, descuentos especiales en ópticas de convenio)	1 EVENTO	HASTA DE \$700 MXN
	AMBULANCIA TERRESTRE (por emergencia o programada)	1 EVENTO	HASTA \$3,500 MXN
	CHECK UP COMPLETO QS 12 ELEMENTOS (Biometría hemática + Examen general orina)	2 EVENTOS	INCLUIDO
	ESTUDIOS DE LABORATORIO (Radiografía de tórax, antígeno Prostático Papanicolaou y Mastografía)	1 EVENTO A ELEGIR	SIN COSTO según periodo de campaña (Durante los meses de Mayo/ Junio /Octubre)
	COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS	ILIMITADA	A costo preferencial y a cargo del usuario
VIAL	SERVICIO DE GRÚA (Servicio brindado solo por falla mecánica auto y moto)	1 EVENTO	HASTA \$2,500 MXN
	SUMINISTRO DE GASOLINA (costo a cargo del usuario)	1 EVENTO	INCLUIDA
	ASISTENCIA GESTORIA VEHICULAR	1 EVENTO	HASTA \$1,200 MXN
	BOLETO DE ESTACIONAMIENTO PERDIDO	1 EVENTO	HASTA \$400 MXN
HOGAR	PLOMERIA	1 EVENTO	HASTA \$600 MXN
	CERRAJERIA	1 EVENTO	HASTA \$600 MXN
	VIDRIERIA	1 EVENTO	HASTA \$600 MXN
	ELECTRICISTA	1 EVENTO	HASTA \$600 MXN
GADGETS	ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE MEDIDAS EN CIBERSEGURIDAD EN EL HOGAR	ILIMITADA	INCLUIDA
FUNERARIA	ASISTENCIA - SERVICIO FUNERARIA FAMILIAR	1 SERVICIO	INCLUIDA
SEGUROS	RC FAMILIAR	1 EVENTO	HASTA \$50,000 MXN

ALCANCE DE SERVICIOS

ASISTENCIAS MÉDICAS

Telemedicina Scan face

Mas Servicios provee a los Usuarios, a través de un link enviado por el Ejecutivo de cabina a través de su WhatsApp el servicio para la asistencia primaria de salud que da respuestas y recomendaciones a los signos o síntomas comunicados por el Usuario respecto de su estado de salud a través de dispositivos electrónicos de comunicación (teléfonos inteligentes). El único objetivo de Mas Servicios es otorgar información y asesoría médica a los Usuarios de la plataforma.

Este servicio, es una alternativa para obtener, en cualquier momento, sin que el Usuario tenga que desplazarse del sitio de donde se encuentra, información preliminar y recomendaciones relacionados con signos o síntomas que pudieran afectar su salud, así como respuestas y recomendaciones a los signos o síntomas relativos a su estado de salud, que al efecto el Usuario comunique íntegra y verazmente. Las respuestas y recomendaciones resultan de la información generada por el Usuario.

Exclusiones

- Servicios, gastos o atenciones que no cuenten con autorización previa de MAS o que el usuario contrate/pague directamente sin notificación.
- Situaciones derivadas de actos ilícitos, consumo de drogas o alcohol, participación en riñas, actividades profesionales de alto riesgo o deportes/competiciones peligrosas.
- Eventos originados por fenómenos naturales extraordinarios, conflictos armados, terrorismo, radiación o cualquier otra causa de fuerza mayor ajena al alcance del programa.

Orientación Médica Telefónica

Se le brindará asesoría telefónica a través de un médico general cuando el usuario requiera orientación médica por un padecimiento no urgente, así como del uso de medicamentos prescritos por un médico tratante, efectos secundarios de medicamentos y dosis recomendadas. El tiempo estimado de la asesoría telefónica será de máximo 20 minutos, en todo el territorio nacional. Si el paciente requiere seguimiento en consultorio se ofrecerá consulta a costo preferencial por cada consulta

Exclusiones

- Según se establece en el código de deontología médica, no es ético en la práctica de la medicina realizar consultas médicas exclusivamente por carta, teléfono, radio, prensa o internet. Por esta razón no se emitirá diagnóstico alguno vía telefónica, sino sólo se orientará ante situaciones médicas. De acuerdo a la valoración telefónica se podrá canalizar al paciente a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma, sin emitir un tratamiento médico ni recetas.

- Atención presencial, en caso de requerir una asistencia personalizada y presencial será con costo para el Usuario.
- Recomendaciones o prescripción de suplementos alimenticios o medicamento.
- Todos los servicios telefónicos o remotos son limitativos a orientación y/o recomendaciones para la prevención de la salud o contención de una urgencia, no están orientados a la solución de la misma. De acuerdo a la valoración remota se podrá canalizar al paciente a una consulta presencial para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento médico.
- Cualquier gasto originado con motivo de la compra de medicamentos, tratamientos derivados de la orientación telefónica o consulta médica.

Orientación Nutricional Telefónica

A solicitud del Usuario, MAS coordinará conforme a la disponibilidad del profesional en Nutrición una sesión telefónica de no más de 20 minutos, dentro del horario de 9:00hrs a 20:00hrs de lunes a sábado. Dicha asesoría nutricional se prestará en el manejo preventivo de trastornos relacionados con la alimentación, así como orientación para mejorar hábitos nutricionales tales como:

- Recomendaciones de alimentos bajos en carbohidratos y azúcar.
- Ingesta de agua recomendada según IMC y peso.
- Recomendaciones para mejorar estilo de vida en cuestión de alimentación.
- Ingesta de calorías recomendadas según peso, estatura, edad o padecimientos preexistentes.

Exclusiones

- El servicio no cubre atención en casos de trastornos alimenticios graves, condiciones médicas que requieran intervención clínica, ni seguimiento terapéutico prolongado.
- No incluye elaboración de planes nutricionales personalizados, análisis clínicos, suplementos, medicamentos ni recetas médicas.
- El especialista asignado por MAS no emitirá ningún diagnóstico, tratamiento, ni consultas subsecuentes para la atención de un padecimiento nuevo o preexistente
- Atención presencial, en caso de requerir una asistencia personalizada y presencial será con costo para el Usuario
- Recomendaciones o prescripción de suplementos alimenticios o medicamento

Orientación Psicológica telefónica

Permite al usuario recibir apoyo emocional y orientación básica por parte de psicólogos certificados, a través de una llamada telefónica.

- El servicio está diseñado para brindar contención, escucha activa y recomendaciones generales en situaciones de estrés, ansiedad, conflictos personales o laborales.
- El tiempo estimado de la asesoría será de máximo 20 minutos.

- Este servicio se ofrece sin costo para el usuario, siempre que se solicite a través de los canales oficiales de MASS y que la duración de la atención no exceda el tope de cobertura establecido

Si el paciente requiere seguimiento en consultorio se ofrecerá consulta a costo preferencial por cada consulta.

Exclusiones

- El servicio no cubre atención en casos de emergencia psicológica, trastornos mentales graves, ni situaciones que requieran intervención clínica inmediata.
- No incluye terapias prolongadas, diagnósticos clínicos, prescripción de medicamentos, ni elaboración de informes psicológicos.
- MASS no se responsabiliza por diagnósticos, tratamientos, recomendaciones o decisiones tomadas por el profesional durante la orientación.
- No se garantiza disponibilidad inmediata en todos los horarios ni en todas las regiones.
- El servicio no contempla reembolsos ni compensaciones por llamadas no atendidas, canceladas o interrumpidas por causas ajenas a MASS.
- El especialista asignado por MAS no emitirá ningún diagnóstico, tratamiento ni consultas para la atención de un padecimiento nuevo o preexistente.
- En los servicios de atención psicológica, quedan excluidos tratamientos específicos o sesiones subsecuentes a un trastorno ya diagnosticado.
- No se brindará la asesoría cuando el usuario se encuentre en condiciones psiquiátrico agresivas o en estado agresivo como consecuencias del uso de narcóticos o alcohol.
- El psicólogo no tendrá responsabilidad por la falsedad de los hechos o las omisiones que el usuario haga.

Check Up Completo

El usuario tendrá acceso a un estudio de Química Sanguínea de 12 elementos), Biometría Hemática (BH), más examen general de orina (EGO) en la red de laboratorios con convenio con MAS. De acuerdo al plan contratado.

Exclusiones

- Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.
- No cubre cualquier estudio de gabinete o laboratorio diferente al señalado.
- No aplica con otras promociones.
- Falta de condiciones adecuadas para la toma de muestra: No se realizará la toma si el paciente no cumple con el ayuno requerido o las indicaciones necesarias para practicar el estudio
- Muestras contaminadas o mal recolectadas por el paciente no serán procesadas.
- Uso del servicio fuera de los laboratorios autorizados: El paquete no aplica en laboratorios no afiliados o fuera de la red establecida.
- No se garantiza la atención sin cita o fuera del horario establecido por el proveedor.
- Pacientes menores de edad sin acompañamiento o autorización: No se atenderán menores sin la presencia de un tutor legal o sin consentimiento firmado.
- Repetición de estudios por causas ajenas al laboratorio: No se cubrirá la repetición de estudios por errores del paciente (ej. no ayuno, muestra incompleta).

- El paquete no incluye consulta médica ni interpretación clínica de los resultados.
- El paquete no cubre estudios complementarios que puedan ser necesarios según los resultados obtenidos.
- Uso del servicio con fines distintos al diagnóstico médico
- No se permite el uso del paquete para trámites administrativos, laborales o escolares sin indicación médica.

ASISTENCIA DENTAL

Los usuarios afiliados a MASS podrán acceder a una limpieza dental profesional (profilaxis) realizada por odontólogos certificados, conforme al número de eventos y tope contratado en su membresía. Este servicio está enfocado en la prevención y el mantenimiento de la salud bucal mediante:

- Revisión dental general.
- Limpieza profesional (profilaxis) que incluye remoción de placa, sarro y pulido dental.
- Atención brindada por odontólogos autorizados dentro de la red de MASS.

Exclusiones

- No se cubren tratamientos odontológicos como resinas, extracciones, ortodoncia, endodoncia, prótesis, entre otros.
- No se incluyen radiografías, estudios complementarios ni medicamentos.
- No se cubren limpiezas con técnicas especializadas (como ultrasonido o láser).
- No se cubren servicios fuera de la red de profesionales autorizados por MASS.
- Complicación de tratamientos no amparados por el programa.
- Tratamientos experimentales o de investigación.
- Tratamiento o procedimientos prestados por Instituciones, clínicas, consultorios y/o odontólogos no adscritos a la red, excepto los casos de urgencia y/o emergencia, cuando la urgencia y/o emergencia se presente en una localidad donde no exista un odontólogo de la red.
- Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante o por abandono del tratamiento por más de 30 días.
- Medicamentos.
- Anestesia general o sedaciones.
- Gastos Hospitalarios.
- Tratamientos y erogaciones fuera del Territorio Nacional.
- Obturaciones de desgaste incisales y/o cervicales.
- Resinas en dientes posteriores con obturaciones existentes con fines estéticos.

Quirúrgico Dental

Procedimientos de cirugía dental menor: Se incluyen todos aquellos procedimientos odontológicos considerados como cirugías menores, de carácter ambulatorio, realizados en consultorio dental y que no presenten riesgo de complicaciones quirúrgicas mayores.

- Cubre los siguientes procedimientos:
- Exodoncias simples,
- Exodoncia de Raíz Residual.
- Exodoncia de Diente Semi-Incluido.
- Exodoncia de Diente Incluido/Impactado.
- Exodoncia Simple de diente Supernumerario Superior Derecho.
- Exodoncia Simple de diente Supernumerario Superior Izquierdo.
- Exodoncia Simple de diente Supernumerario Inferior Derecho.
- Exodoncia Simple de diente Supernumerario Inferior Izquierdo.
- Restauración con Amalgama en una 1 cara y con Recubrimiento.
- Restauración con Amalgama en 2 caras y con Recubrimiento.
- Restauración con Amalgama en 3 caras y con Recubrimiento.
- Restauración con Amalgama en 4 caras y con Recubrimiento.
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 1 Cara,
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 2 Caras,
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Anterior 3 Caras,
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 1 Cara,
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 2 Caras,
- Restauración con Resina Fotopolimerizable y recubrimiento en Diente Posterior 3 Caras,
- Restauración de resina compuesta de 1 cara con recubrimiento,
- Restauración de resina compuesta de 2 caras con recubrimiento,
- Restauración de resina compuesta de 3 caras con recubrimiento

Exclusiones

No cubre los conceptos que a continuación se enumeran, ni los gastos por complicaciones que se originen de cualquier estudio, tratamiento, padecimiento, lesión, afección, intervención, enfermedad o accidente expresamente excluido en este plan.

El Programa de asistencia Dental, en ningún caso cubrirán los gastos que se originen por cualquiera de los siguientes conceptos:

- a) Tratamientos que no estén especificados en las coberturas mencionadas como amparadas en el endoso de Coberturas amparadas de acuerdo al Plan Contratado.
- b) Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por las lesiones, afecciones o intervenciones expresamente excluidas en el plan.
- c) Accidentes producidos con anterioridad a la entrada en vigor del certificado.
- d) Lesiones que se produzcan como consecuencia del cumplimiento del servicio militar, actos

- de guerra declarada o no, revolución, asonada, motín, commoción civil.
- e) Lesiones que se cause el asegurado deliberadamente y/o por intento de suicidio.
 - f) Tratamientos ambulatorios y/o hospitalarios o complicación de tratamientos no amparados por el plan.
 - g) Tratamientos experimentales o de investigación.
 - h) Tratamiento o procedimientos prestados por Instituciones, clínicas, consultorios y/o odontólogos no adscritos a la red, excepto los casos de urgencia y/o emergencia, cuando la urgencia y/o emergencia se presente en una localidad donde no exista un odontólogo de la red.
 - i) Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante o por abandono del tratamiento por más de 30 días.
 - j) Medicamentos
 - k) Anestesia general o sedaciones.
 - l) Gastos Hospitalarios.
 - m) Obturaciones de desgaste incisales y/o cervicales.
 - n) Resinas en dientes posteriores con obturaciones existentes con fines estéticos

ASISTENCIA VISUAL

A través de nuestra red de profesionales autorizados, los usuarios tendrán acceso a examen de la vista y lentes graduados según el plan contratado:

- Revisión visual
- Graduación ± 3 a ± 5 monofocal
- Material CR 39
- Armazón Básico

Los usuarios también podrán tener acceso a descuentos especiales con proveedores en convenio

Exclusiones

- Este servicio cubre hasta 4 dioptrías esférico y/o cilíndrico y no cubre la mica solar
- No se cubren tratamientos.
- Cualquier mejora es con costo para el usuario.
- Tratamientos y acondicionamientos corren con cargo al usuario.
- No se cubren tratamientos visuales (como terapia visual, cirugía refractiva, etc.).
- No se incluye mica solar ni lentes con filtro solar o ningún otro tipo de filtro
- No se cubren lentes fuera del rango de graduación especificado.
- Los tratamientos y acondicionamientos especiales (antirreflejante, fotocromático, etc.) corren por cuenta del usuario.
- No se cubren armazones de diseño, marca o materiales especiales.

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

MAS brindará asesoría legal telefónica de un profesional en derecho, de forma ilimitada, cuando se trate de actos, hechos, servicios que se encuentren debidamente comprendidos en las legislaciones y normativas aplicables a las siguientes materias del derecho:

Familiar

- Matrimonio - Asesoría en los requisitos para contraer matrimonio, elaboración de capitulaciones matrimoniales, así como derechos y obligaciones que derivan del matrimonio, y los regímenes patrimoniales a los que puede estar sujeta dicha figura.
- Divorcio - Asesoría sobre las causas, tipos de divorcio y alcances.
- Patria potestad - Ejercicio y efectos de la misma, conflictos legales derivados derechos y obligaciones de la persona responsable de los menores y casos de pérdida o suspensión de la misma.
- Guarda y custodia - Conflictos derivados acerca de la persona que legalmente deba estar a cargo del cuidado físico del menor y todos los trámites para promoverla.
- Pensión alimenticia - Asesoría sobre la obligación de proporcionar alimentos y las personas que pueden solicitarla, así como cualquier conflicto que derive de ello.
- Permisos para viajes menores de edad.
- Pasaportes y visas - Información sobre trámites para obtener visas, pasaportes, agendar citas en las delegaciones metropolitanas o foráneas u oficinas de enlace. (primera vez, renovación o por robo o extravío)
- Adopción - Asesoría sobre tipo de adopción, trámites y requisitos para realizar una adopción de acuerdo a la legislación de cada Estado en donde se pretenda llevar a cabo la adopción.
- Identidad de Género - Trámites relacionados con el reconocimiento a la identidad de género.
- Rectificación registral del sexo y cambio de nombre.

Sucesiones

- Testamentos y juicios sucesorios - Se proporciona asesoría en relación al trámite sucesorio, formas de testamentos, requisitos para realizar un testamento, condiciones para testar, quien tiene capacidad para heredar.

Civil

- Contratos preparatorios, compra venta, arrendamiento, donación, comodato, hipotecario, prestación de servicios.
- Propiedad de condominio
- Conflictos vecinales
- Casos de homonimia

Mercantil

- Problemas de deudas, cobranza.
- Convenios de pago y/o aclaración ante el buró de crédito.
- Seguros, requisitos para ser exigible una póliza de seguro
- Quejas, reclamaciones y/o denuncias ante Profeco

Penal

Asesoría en caso de ser víctima de alguno de los siguientes delitos:

- Robo, asalto y/o extravío de tarjetas de crédito, débito, auto, celular hogar. Acoso u hostigamiento sexual
- Violencia familiar Usurpación de identidad
- Delitos cibernéticos

Seguridad Social

Seguridad Social Seguro de cesantía o vejez (funcionamiento del seguro y personas con derecho a recibir los beneficios del mismo).

AFORE (problemas y dudas acerca del funcionamiento) Trámites ante el INFONAVIT IMSS e ISSSTE Pensiones (incapacidad parcial o definitiva)

Exclusiones

- La representación legal de un abogado; sin embargo, en caso de requerir este servicio será a un precio preferencial y de acuerdo a las condiciones que MAS y el Usuario acuerden.
- Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como titular de la presente membresía.
- El presente Servicio queda limitado únicamente al Usuario titular de la membresía.
- Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.
- Elaboración de documentos y/o escritos que requieran ser presentados en cualquier tipo de juicio, denuncia, procedimiento, controversia, iniciado por el Usuario; tampoco comprende la elaboración de documentos y/o escritos en cualquier juicio, denuncia, procedimiento, controversia en el cual hubiera sido emplazado, demandado o llamado a juicio bajo cualquier figura procesal el Usuario.
- Actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho, a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o las buenas costumbres, actos tendientes a la comisión de cualquier tipo de fraude.
- Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto, o bien, por incurrir en información falsa.
- Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.
- Por tratarse de un tema de conflicto de intereses, entre el titular de la membresía y los posibles Usuarios, la asesoría y representación únicamente será proporcionado para el titular de la membresía.

AMBULANCIA TERRESTRE PROGRAMADA O POR EMERGENCIA

El usuario podrá elegir la opción de ambulancia de acuerdo al tipo y situación que se presente, teniendo la cobertura con base al plan contratado.

Ambulancia Terrestre Programada

El traslado en ambulancia con asistencial sencillo se presenta cuando el paciente se encuentra estable y debido a su condición física o patología, requiere ser trasladado en la ambulancia, para cumplir con citas médicas o estudios de laboratorios o a una nueva hospitalización programada. Es decir, cuando no existe peligro para su vida. Para ello van acompañados de un asistente de servicios (paramédicos). Según su estado de salud, el paciente puede ir acostado o sentado, ya que las ambulancias disponen, además de un asiento especial, de un colchón de vacío y una camilla cuchara, en esta modalidad solo se considera el traslado de punto A al punto B.

Exclusiones

- El servicio no procede si la solicitud no cumple con los puntos mencionados anteriormente o si el Usuario por preferencias personales, solicita el traslado con paradas adicionales a las del hospital o clínica que le brindaran los servicios y atención médica requeridos.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación con el tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- No procede si se trata de lesiones producidas por intento de suicidio o riñas y fallecidos.
- El usuario es quien se encargará de cubrir el costo de dicha hospitalización, así como cualquier costo de medicamentos, material quirúrgico y honorarios médicos.
- Si el usuario requiere una ambulancia especializada será bajo cotización y con costo para el usuario.
- En caso de exceder el monto autorizado, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del servicio.

Ambulancia Terrestre por emergencia

Se brindará el servicio de ambulancia terrestre en caso de emergencia médica, con traslado al hospital más cercano, ya sea público o privado, según disponibilidad y condiciones del momento.

Cobertura:

- El servicio está cubierto al tope de cobertura establecido en el plan del usuario.
- No se realizarán traslados fuera del alcance de la cobertura contratada.

Destino del traslado:

- El hospital de destino será el más cercano al lugar del incidente, priorizando la atención médica inmediata.
- La elección entre hospital público o privado dependerá de la disponibilidad y capacidad de atención en el momento de la emergencia.

Responsabilidad del tiempo de espera:

- El tiempo de espera para la llegada de la ambulancia está sujeto a factores externos como tráfico, disponibilidad de unidades y condiciones climáticas.
- La empresa no se hace responsable por demoras ajenas a su operación directa.
- Protección a la empresa:
- El servicio se ofrece bajo un esquema de responsabilidad compartida, en el cual la empresa garantiza la coordinación del traslado, pero no se responsabiliza por decisiones médicas, tiempos de atención en hospitales, ni por la disponibilidad de camas o especialistas.

Se recomienda al usuario mantener actualizada su información médica y de contacto para facilitar la atención.

Exclusiones

- Traslados no urgentes o programados:
- No se cubrirán traslados médicos que no sean considerados de emergencia por el personal médico o por los protocolos establecidos.
- Traslados fuera del área de cobertura.
- No se realizarán traslados a hospitales fuera del área geográfica definida en el plan del usuario o fuera del país.
- Elección de hospital por parte del usuario:
- El usuario no podrá elegir el hospital de destino si este no es el más cercano o no está disponible en el momento de la emergencia.
- Demoras por causas externas:
- La empresa no se responsabiliza por demoras causadas por tráfico, condiciones climáticas, bloqueos viales, disponibilidad de unidades o saturación hospitalaria.
- Negativa del usuario a recibir atención:
- Si el usuario rechaza el traslado o la atención médica, el servicio se considerará como prestado y no se podrá reprogramar.
- Emergencias derivadas de actividades excluidas:

- No se cubrirán emergencias derivadas de actividades de alto riesgo no autorizadas, como deportes extremos, participación en actos delictivos, consumo de sustancias ilegales, entre otros.
- Falsas alarmas o uso indebido del servicio:
- En caso de que se determine que la solicitud fue injustificada o malintencionada, el servicio no será cubierto y podrá generar cargos adicionales.
- Costos adicionales no incluidos:
- Cualquier gasto médico, hospitalario o de atención posterior al traslado que exceda el tope de cobertura será responsabilidad del usuario.

ESTUDIOS DE LABORATORIO

Durante los meses de mayo, junio y octubre, estarán disponibles los siguientes estudios de laboratorio, enfocados en la prevención y el cuidado integral de la salud:

- a. Radiografía de Tórax: útil para detectar afecciones pulmonares, cardíacas y óseas.
- b. Antígeno Prostático Específico (PSA): recomendado para hombres, ayuda en la detección temprana de enfermedades prostáticas, incluyendo el cáncer.
- c. Papanicolaou (PAP): dirigido a mujeres, permite identificar alteraciones en el cuello uterino que podrían derivar en cáncer cervicouterino.
- d. Mastografía: estudio de imagen para la detección oportuna del cáncer de mama.

Exclusiones

- Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.
- No aplica con otras promociones.

COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS

Cuando el usuario requiera una asistencia médica general, o un especialista (ginecólogo, pediatra, otorrino o cardiólogo entre otras especialidades de nuestra red), se coordinará una cita en su consultorio a costo preferencial y con cargo para el usuario.

Este servicio permite al usuario acceder a una red de médicos especialistas, previa solicitud y sujeta a disponibilidad, con un costo preferencial que será cubierto directamente por el usuario. Las especialidades disponibles dependerán del plan contratado por la empresa o institución afiliada.

MASS actúa como intermediario en la gestión y programación de la cita, facilitando el acceso a atención médica especializada a través de proveedores certificados.

Exclusiones

- Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas
- Las citas estarán sujetas a disponibilidad.

- No cubre cualquier estudio de gabinete o laboratorio diferente al señalado
- Servicios de urgencias o emergencias médicas.
- Consultas fuera de la red de especialistas autorizados por MASS.
- Estudios de laboratorio, gabinete, medicamentos, recetas, tratamientos o procedimientos adicionales.
- Reembolsos por consultas no gestionadas a través de MASS.
- Emisión de certificados médicos, incapacidades laborales o constancias oficiales.
- Atención a menores de edad sin la presencia de un tutor legal.
- Cancelaciones fuera del tiempo establecido por el proveedor médico.

ASISTENCIA VÍAL

Grúa

El Usuario, podrá pedir el servicio de asistencia para el vehículo que así lo solicite para el envío de una grúa cuando este vehículo y/o motocicleta no pueda circular por una falla mecánica o avería (con la excepción de accidente de tránsito o automovilístico), ya sea que se dé en el camino, en el domicilio, o en el lugar de trabajo del Usuario, en cuyo caso, podrá solicitar una grúa para trasladarlo a un lugar elegido, de conformidad con lo siguiente:

- SERVICIO LOCAL* Será el prestado dentro de un perímetro máximo de 20 kilómetros y hasta por \$2,500.00 (dos mil quinientos pesos) lo que se cumpla primero *
- SERVICIO FORÁNEO* Será el prestado de un perímetro máximo de 50 kilómetros y hasta por \$2,500.00 (Dos mil quinientos pesos 00/100 M.N) para el servicio en carretera o foráneo, lo que se cumpla primero *
- El kilómetro adicional se cobrará a razón del proveedor por kilómetro adicional según corresponda, cualquier maniobra o cualquier aditamento adicional tendrá un costo extra para el usuario y del cual tendrá conocimiento oportunamente y no incluye ningún otro gasto adicional para la asistenciadora. los servicios de asistencia estarán 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 la empresa asistenciadora.

Exclusiones

- Vehículos con capacidad de 3.5 toneladas en adelante, vehículos destinados al transporte público de carga o de personas, tanto Federal como Local, transporte de carga, microbuses, colectivos, automóviles blindados, autobuses y vehículos arrendados
- Si el vehículo se encuentra dentro de un estacionamiento en sótano
- Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos delictivos Accidente de tránsito
- Labores de mantenimiento, revisión al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Usuario o por un tercero

- Remolque del vehículo con carga o con heridos, así como sacar al automóvil atascado o atorado en baches o barrancos
- 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.
- Daños ocultos de manera enunciativa mas no limitativa, reportados máximo 48hrs posteriores a la realización del servicio.

Suministro de gasolina

El servicio de envío de gasolina se limita a 5Lts, la entrega del combustible en el lugar donde se encuentre el vehículo del usuario. El costo del combustible suministrado será cubierto en su totalidad por el usuario, conforme al precio vigente en el punto de carga.

Exclusiones

- El usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- El servicio se proporcionará únicamente a vehículos particulares y menores a 3.5 toneladas.
- El combustible será únicamente tipo magna, premium, o su equivalente.
- No se enviará ningún otro tipo de líquido o aditamento.
- El usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- Daños visibles reportados después de 48 hrs. de haber realizado el servicio.
- Daños ocultos de manera enunciativa mas no limitativa de tapón de gasolina, filtro, etc. Reportados máximo 48hrs posteriores a la realización del servicio.
- Cuando las situaciones climatológicas y/o sociales no permitan la prestación del servicio.
- Cuando el vehículo se encuentre en lugares intransitables que no permitan la correcta prestación del servicio.

Gestoría vehicular

Ampara el pago del honorario del proveedor hasta por la cantidad de \$1,200.00 por concepto de honorarios, consistente en el asesoramiento y acompañamiento de un gestor para realizar trámites vehiculares ante las dependencias pertinentes para garantizar la correcta movilidad de los vehículos, de manera enunciativa mas no limitativa gestiones de altas vehiculares, baja de placas, cambio de propietarios, reposición de tarjeta de circulación, reposición de placas, certificación de documentos, reemplacamiento.

Exclusiones

- El importe para el pago de infracciones, multas, arrastre, pensión, copias o cualquier otro gasto corre por cuenta del cliente.
- En caso de requerir un servicio y este se tiene que tramitar en dependencias diferentes por jurisdicciones (estados de la república) o gestiones (búsquedas, certificaciones, actas de extravío, aclaraciones), se genera un honorario por cada trámite.

BOLETO DE ESTACIONAMIENTO PERDIDO

En caso de extravío del boleto de estacionamiento se podrá realizar una restitución operativa.

Se deberá reportar dentro de las 2 horas después del extravío del boleto.

Presentando los comprobantes y una notificación o constancia del establecimiento que lo acredite, así como el comprobante de pago respectivo.

Exclusiones

- El extravío no sea reportado dentro de las dos horas posteriores al incidente
- No se presente el comprobante de pago y la constancia del establecimiento que acredite el extravío
- El evento derive de fraude, dolo o uso indebido del servicio por parte del usuario o terceros
- El estacionamiento sea gratuito o no requiera boleto para su salida
- El costo exceda el monto máximo contratado para este beneficio
- El incidente ocurra fuera del territorio y establecimientos cubiertos por el programa.

ASISTENCIA HOGAR**Servicio de Plomería, Cerrajería, Vidriería, Electricista.****Plomería**

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas EXPUESTAS que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia.

Cerrajería de casa

Apertura de cerraduras a consecuencia de extravío u olvido de llaves, reparación y/o sustitución de cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo.

Electricidad

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, y que corresponda al domicilio.

Vidriería

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas que den al exterior del domicilio y/o que pongan en riesgo la seguridad de la casa.

Todos los servicios se proporcionan de acuerdo al plan contratado y especificado en el certificado.

Exclusiones

- En el servicio de vidriería excluye cualquier reparación o reemplazo de cualquier elemento que se encuentre al interior del domicilio
- El usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- El servicio se proporcionará siempre que el usuario acredite su residencia o propiedad del inmueble.
- No incluye obra civil.
- En los servicios de electricista, no se cubren aparatos electrodomésticos, electrónicos, lámparas que no funcionen derivado de una falla eléctrica.
- No cubre fallas eléctricas derivadas de la propiedad en condominio.
- En el servicio de cerrajería, queda excluido el duplicado o hechura de llaves.
- El usuario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- El servicio se proporcionará siempre que el usuario acredite su residencia o propiedad del inmueble.
- No incluye la apertura de cerraduras electrónicas, refacciones ni obra civil.
- En los casos de plomería quedan excluidas todas las reparaciones de filtraciones o humedad, aún y cuando sean originadas por los servicios cubiertos, así como servicios de mantenimiento a los mismos.
- No incluye refacciones ni obra civil.

Orientación telefónica sobre medidas en Ciberseguridad en el hogar

Asistencia enfocada a fortalecer la seguridad digital y física del cliente, mediante cinco ejes:

- Implementación de medidas de seguridad: Orientación para aplicar protocolos y controles preventivos.
- Fomento al uso de herramientas de seguridad: Recomendaciones sobre software, autenticación y dispositivos seguros.
- Prevención contra amenazas digitales: Consejos para reducir riesgos de malware, phishing y accesos no autorizados.
- Cultura de copias de seguridad: Guía para establecer rutinas de respaldo seguro de información.
- Interacción continua: Seguimiento y actualización de buenas prácticas de seguridad.

El servicio se limita a orientación telefónica. MASS no garantiza la efectividad de las medidas sugeridas ni ejecuta acciones técnicas.

El servicio es exclusivo para el titular registrado y no puede transferirse.

MASS actúa como asesor. Las decisiones y acciones derivadas de la orientación son responsabilidad del cliente.

Este servicio es consultivo e informativo, sin ejecución física ni remota sobre sistemas del cliente. MASS protege los datos conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Exclusiones

- Información falsa, incompleta o engañosa proporcionada por el cliente.
- Solicitudes que impliquen intervención física, remota o acceso directo a sistemas del cliente
- Daños derivados de negligencia, fuerza mayor, actos ilícitos o intervención de autoridad.
- Asistencia para actividades ilegales o contrarias a normativa vigente.
- Servicios presenciales, instalación de hardware/software, reparaciones o monitoreo continuo.
- Cobertura fuera del territorio nacional o en idiomas distintos al español (salvo estipulación contractual).

ASISTENCIA FUNERARIA FAMILIAR

(Titular o Cónyuge de 18 a 75 años o Hijos de 0 a 25 años)

I. Atención personalizada las 24 horas los 365 del año, a través del Call Center

II. Atención y asesoría personalizada ante el Ministerio Público para la recuperación del finado en el territorio nacional.

III. Traslados:

- a) Primer traslado del finado del lugar del fallecimiento hacia cualquiera de las agencias de inhumaciones, en Ciudad de México, área metropolitana o interior de la República Mexicana.
- b) Segundo traslado del lugar de velación al panteón que designe el familiar responsable o bien al crematorio (según disponibilidad).

Los traslados entre punto y punto abarcarán un máximo de 30 (treinta) KM.

En caso de exceder la distancia de 30kms, (treinta kilómetros) el Usuario cubrirá el costo total por los kilómetros de origen-destino más el pago y trámite de cualquier costo o SERVICIO por internación o derechos que deban cubrirse al momento de prestar los SERVICIOS.

IV. Arreglo estético del cuerpo (maquillar y vestir).

V. Facilidades para celebrar servicios religiosos.

VI. Sala para el funeral o capilla de velación básica/estándar con capacidad para 20 personas en circulación o en caso de requerirlo o equipo de velación a domicilio.

VII. Ataúd metálico básico. (En derecho de uso para Cremación)

VIII. Cremación y entrega en una urna básica (en caso de contar con el servicio en el área correspondiente del interior de la República Mexicana)

Exclusiones

- La muerte originada por suicidio, por ingestión de alcohol, así como de drogas ilegales.
- Por no haber solicitado el servicio a la Central de Asistencias posterior a las 48 horas de haberse presentado el fallecimiento. (No existe reembolso)
- Si se comprueba que existen falsas declaraciones en la edad de los contratantes.
- Causas de fuerza mayor o casos fortuitos que imposibiliten material y humanamente el acceso al lugar del deceso.
- Esquelas en los periódicos, arreglos florales ni servicio de cafetería.

- Cualquier gasto o costo originado por trámites ante el ministerio público y servicio médico forense.
- Exhumación de restos áridos.
- Embalsamamiento del cuerpo.
- Gastos, honorarios y maniobras del panteón.
- Traslados foráneos (trámites, fletes terrestres o aéreos).
- Nicho o fosa.
- Pullman o transporte para acompañantes
- Los Usuarios que tendrán derecho a la asistencia funeraria familiar serán exclusivamente el usuario titular de los servicios de 18 años hasta 75 años cumplidos en el momento de que sea dado de alta en la Base de Datos, la o el cónyuge o concubina o concubino del usuario titular de 18 años hasta los 75 años y hasta 2 hijos del usuario titular con edad de 0 a 25 años.

SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL FAMILIAR CONTRA DAÑOS A TERCEROS

Se cubre hasta \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)

Cubre los daños a terceros que el titular, la familia, el inquilino o su propiedad puedan causar accidentalmente. Esto considera daños materiales y personales- Incluye gastos de análisis y defensa jurídica.

GMX Seguros se obliga a pagar la indemnización que el Asegurado deba a un tercero a consecuencia de uno o más hechos que realizados sin dolo, ya sea por culpa o por el uso de cosas peligrosas, causen un daño previsto en esta póliza a terceras personas con motivo de la Responsabilidad Civil Privada que le sean imputables por su rol como jefe de familia. Los daños amparados bajo la cobertura de responsabilidad civil comprenden: lesiones corporales, enfermedades, muerte, así como el deterioro o destrucción de bienes.

Los perjuicios y el daño moral serán considerados dentro del monto a indemnizar, exclusivamente cuando sean consecuencia directa e inmediata de los daños cubiertos en la presente póliza. La cuantificación del daño moral se realizará conforme los conceptos de indemnización determinados bajo los criterios legales establecidos.

Alcances:

- RC Actividades e Inmuebles.
- RC Familiar que incluye, entre otras, la responsabilidad civil:
- Por daños a consecuencia de un derrame de agua accidental e imprevisto.
- Por la práctica de deportes como aficionado.
- Por el uso de bicicletas, patines, embarcaciones de pedal o de remo y vehículos no motorizados.
- Por la tenencia o uso de armas blancas, de aire o de fuego, para fines de cacería o de tiro al blanco, cuando esté legalmente autorizado.
- Como propietario de animales domésticos, de caza y guardianes.
- Durante viajes de estudios, de vacaciones o de placer dentro de la República Mexicana.
- Incluye gastos de análisis y defensa jurídica

Deductibles:

- Daños a terceros en su persona: sin deducible.
- Daños a terceros en sus bienes: 10% sobre la pérdida con mínimo de \$5,000 (cinco mil pesos 00/100 M.N.).
- Adicionalmente a las exclusiones mencionadas en el condicionado general, aplican las siguientes:
- RC Profesional, entendiéndose por esta exclusión toda aquella responsabilidad imputable al usuario resultante de una acción, error u omisión involuntaria, negligente o imperita en el ejercicio de sus servicios, que, en la mayoría de las veces, refiere a errores cometidos por personas que ejercen las actividades propias de la titulación que poseen, de conformidad con la cédula, licencia o permiso de las autoridades mexicanas. Por lo que no se consideran cubiertos las pérdidas (s) o menoscabo(s) sufrido(s) en el patrimonio de los clientes del usuario.
- Pérdidas puramente financieras o pérdidas pecuniarias que no sean daños corporales o materiales o directamente resultante de ellos.
- RC Patronal y/o compensación laboral.
- No serán materia de cobertura las reclamaciones derivadas del incumplimiento de obligaciones contraídas por contrato, en el cual se tenga por objeto la ejecución de trabajos en tiempo y calidad convenidos.
- Multas y sanciones
- Daños punitivos y/o ejemplares: No serán materia de cobertura las indemnizaciones adicionales a las que sea condenado el Asegurado por las agravantes con las cuales haya actuado para la realización del daño, incluso cuando dichas agravantes sean consideradas como parte de una indemnización identificada bajo el rubro o el concepto de daño moral.
- Reinstalación automática del límite máximo de responsabilidad.
- Robo • Abuso de confianza.
- Guerra y/o terrorismo.
- Demandas y/o reclamaciones provenientes del extranjero.
- RC por el uso de automóviles, aeronaves y/o embarcaciones.
- RC Depositario y/o bienes bajo control y/o custodia del asegurado.
- RC Arrendatario.
- RC Subsidiaria de vehículos.
- Caso fortuito y/o fuerza mayor.
- Cualquier tipo de contaminación.
- RC Estacionamiento.
- Enfermedades transmisibles.
- GMX Seguros no será responsable de algún siniestro o a otorgar algún beneficio aquí descrito, si dicha cobertura, pago de siniestro u otorgamiento de beneficio puede exponer a GMX Seguros a alguna sanción, prohibición o restricción conforme a las resoluciones de naciones unidas o a las leyes o regulaciones sobre sanciones comerciales y económicas de la Unión Europea, el Reino Unido o Estados Unidos de América

Consulta Términos y Condiciones de GMX en:

https://b2b2c.masservicios.com.mx/files/W_RCFamiliar_Occurrence.pdf