

Términos y Condiciones del Servicio de Asistencias

Attendo te Asiste – PIA (Protección Integral Attendo)

1. Generalidades

El servicio de Protección Integral Attendo (PIA) es un beneficio otorgado por Attendo, destinado a los clientes con crédito activo y buen historial de pagos con la institución, hablando de crédito electrónico (CREE). Este servicio incluye asistencias diseñadas para apoyar el bienestar de los clientes Attendo.

2. Requisitos de Elegibilidad

Para ser elegible y mantener el acceso al servicio PIA, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser cliente Attendo.
- Contar con un crédito domiciliado activo.
- Mantener buen historial de pagos y estar al corriente. El cliente deberá realizar los pagos puntualmente en las fechas establecidas en su contrato de crédito.
- Realizar la encuesta solicitada por parte del área de atención a clientes de Attendo.

3. Vigencia del Servicio

- Los beneficios del servicio PIA estarán vigentes durante la vida del crédito activo del cliente.
- El servicio se mantendrá disponible siempre y cuando el cliente esté al corriente con los pagos de su crédito.
- En caso de atraso en los pagos o falta de pago completo, el servicio será cancelado de inmediato. El cliente podrá solicitar la reinstalación del servicio únicamente al ponerse al corriente y mantener un buen historial de pagos durante los siguientes tres (3) meses consecutivos.
- El servicio será activado en las siguientes 24 horas o día hábil según sea el caso.

4. Suspensión y Reinstalación del Servicio.

- Suspensión del servicio: En dado caso de incumplimiento en los pagos del crédito, el servicio PIA se suspenderá automáticamente. La suspensión se efectuará de inmediato al detectarse un atraso en los pagos.
- Reinstalación del servicio: Si el servicio fue suspendido debido a un atraso en los pagos, el cliente podrá solicitar su reactivación únicamente cuando:
 - Se ponga al corriente con los pagos pendientes del crédito.
 - Mantenga un buen historial de pagos al corriente durante un período mínimo de tres (3) meses consecutivos después de la reactivación del crédito.

Attendo se reserva el derecho de evaluar y determinar si la cliente cumple con los requisitos necesarios para la reinstalación del servicio.

5. Asistencias Disponible

- **Telemedicina con Médico General y Especialistas**
En caso de enfermedad, emergencia o dudas médicas, el usuario podrá tener contacto inmediato, vía telefónica o por videoconferencia con médico general y especialistas en psicología y nutrición pertenecientes a la red de proveedores de “PIA”, de manera personalizada, quienes ayudarán a tomar medidas necesarias para estabilizar al usuario y ayudarlo con su malestar.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por "PIA" para hacer válido el beneficio. No cubre ningún gasto médico generado. No aplica reintegro. Servicio disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, sin límite de eventos

Límite: No aplica

Eventos por año: De acuerdo con la vigencia del crédito contratado.

Quando el acreditado no cuente con conectividad adecuada y los medios electrónicos necesarios para descargar una video llamada: cámara frontal y conexión de datos (preferentemente Wifi), por medio de WhatsApp o la plataforma digital que ocupa PIA. En casos de fuerza mayor o caso fortuito, la prestación del servicio puede verse afectada, en cuyo caso, PIA, hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles, en el supuesto de que la autoridad emita acuerdo mediante el cual declare la suspensión de actividades, el médico podrá prestar la atención vía remota desde el lugar en el que se encuentre, siempre y cuando los medios de comunicación no se vean afectados debido al caso fortuito o fuerza mayor.

Queda estrictamente prohibido, tanto al profesional médico como al paciente y/o acreditado, la reproducción total o parcial de la video llamada por cualquier medio, así como subirla a cualquier plataforma tecnológica, y redes sociales, toda la información, será tratada como información confidencial.

ATTENDO, podría utilizar datos personales, usted podrá consultar nuestro AVISO DE PRIVACIDAD en www.telasist.com/aviso-de-privacidad. De igual manera los médicos independientes que proporcionan las consultas médicas tienen obligación de la privacidad del tratamiento de sus datos personales e información considerada como sensible.

- **Consultas Presenciales con Médico General y Especialista (Copago)**

Especialidades: Cardiología, Geriátría, Otorrinolaringología e Internista)

Consultas programadas en consultorio con copago en principales ciudades de México.

Límite: eventos ilimitados con costo preferencial de consulta \$350.00 MXN, el cual deberá de ser cubierto por el usuario directamente al proveedor al momento de recibir el servicio.

ATTENDO no es responsable del resultado de la consulta, tratamiento médico, diagnóstico, que realice el personal médico, siendo el proveedor de servicio responsable directo en caso de cualquier queja, reclamación o demanda, resultando que el servicio que presta ATTENDO es únicamente de intermediario con el proveedor del servicio. EL PRESTADOR coadyuvará en todo momento al usuario para la solución ante el proveedor médico. En caso de que el Usuario desee cancelar la cita deberá hacerlo con un mínimo de 8 (ocho) horas de antelación a la hora de la cita al mismo número telefónico mencionado para eliminar el evento, en caso contrario se tomará como evento prestado y concluido.

- **Envío de Ambulancia Terrestre por Emergencia**

Traslado en ambulancia en caso de emergencia médica. Servicio 24/7

Límite: Hasta \$2,500.00 MX

Eventos por año: 2 eventos sin costo, adicionales a precio preferencia

Exclusiones

Attendo, no será responsable de cualquier complicación que se pueda presentar con el traslado médico, ni de resultado alguno. En caso de que el servicio de ambulancia tenga que esperar a que el paciente sea ingresado o esté en esperando a que se le dé de alta para el egreso del hospital, o por cualquier circunstancia ajena al proveedor del servicio, el Usuario tendrá que pagar directamente al proveedor la hora adicional por cada hora de espera, costo que se le comunicará en el momento a el usuario. En caso de que el usuario cuente con sobre peso (101 kilogramos en adelante) y por tanto requiera para su traslado de una ambulancia de dimensiones mayores a las comunes deberá pagar directamente al proveedor de los servicios de ambulancia, el cargo adicional generado por este requerimiento especial.

El servicio de asistencia de ambulancia no aplica para casos por la enfermedad pandémica por COVID-19, o cualquier otra enfermedad pandémica, la cual se cotizará por aparte al usuario y tendrá que ser cubierta de conformidad con la cotización que se realice en el momento.

Attendo, no es responsable de los servicios proporcionados por los proveedores, ni de las funciones realizadas por estos, siendo el proveedor de servicio el responsable directo, en caso de cualquier queja, reclamación o demanda, siendo que el servicio que Attendo es únicamente de intermediario con el prestador del servicio.

- a) *El Usuario es quien se encargará de cubrir el costo de hospitalización, así como cualquier costo de medicamentos, material quirúrgico y honorarios médicos.*
- b) *Si el Usuario requiere una ambulancia especializada será bajo cotización y con costo para el Usuario.*
- c) *No se brindan maniobras terrestres de rescate o aquellas situaciones en las que el Usuario se encuentre bajo circunstancias que le obstaculicen o impidan a los especialistas el acceso o que pongan en peligro la vida de las personas que pudiesen proporcionarle los servicios de asistencia, por encontrarse en lugares o zonas remotos, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía donde pueda circular con seguridad y adecuadamente una ambulancia, así como cualquier lugar o terreno cuya morfología o circunstancias exijan el concurso de especialistas en rescate de cualquier tipo. A continuación, se expresan de forma enunciativa mas no limitativa, bosques densos, desiertos, islas remotas, regiones polares, áreas selváticas, Mar, cuevas, laderas, y demás lugares de difícil acceso. La falta de la autorización expresa para el traslado del Usuario, en servicios programados por parte del Médico tratante, que certifique su estabilidad clínica*
- d) *Attendo no será responsable de que el hospital o clínica a la que se pretenda trasladar al usuario se reserve el derecho de admisión*
- e) *En caso de emergencias sanitarias se sujetará a las disposiciones emitidas por la autoridad competente.*

- **Plan Visión**

Se proporcionará al usuario asistencia visual que incluye: examen de la vista gratuito y acceso a armazones con costo preferencial.

Se ofrecen descuentos en pago en efectivo, tarjeta de crédito o débito sobre el precio de lista en vigor en anteojos graduados, armazones*, micas graduadas en diferentes materiales*, Lentes solares, lentes de contacto, extensivo a familiares directos.

Paquete básico.

Visión sencilla, policarbonato, mica blanca serie 1 y 2.

Precio \$610.00MXN (Pago en una sola exhibición)

Visión sencilla, policarbonato, mica blanca, antirreflejante básico, serie 1 y 2.

Precio \$1,009.00MXN (Pago en una sola exhibición)

Visión sencilla, policarbonato, mica blanca, bluelight, serie 1 y 2.

Precio \$1,360.00 MXN (Pago en una sola exhibición)

Con armazones de las siguientes marcas.

Optikid	0362	University	0402	Devlyn Classic	0395
Osirir	0923	University	0390	Argenta	0587
Baudelaire	0813	Modern	0014	Monroe	0970
Difem Generico	0974	Kiplinkids	0858	4U	0596
Martinelli	0864	Faires	0492	Emotion	0712
Forza Kids	0484	Modern Kids	0015	Argenta	0387
Anker	0578	Maxim	0981	Lucciano	0999
Seguridad Industrial	0111	Innox	0624	Nex Basic	0630

Basic	0711	Trendy & Crazy	0713		
-------	------	----------------	------	--	--

Paquete progresivo

Progresivo, policarbonato mica blanca.

Precio \$2,052.00 (Pago en una sola exhibición) Con armazones de las siguientes marcas:

Optikid	0362	University	0402	Devlyn Classic	0395
Osirir	0923	University	0390	Argenta	0587
Baudelaire	0813	Modern	0014	Monroe	0970
Difem Generico	0974	Kiplinkids	0858	4U	0596
Martinelli	0864	Faires	0492	Emotion	0712
Forza Kids	0484	Modern Kids	0015	Argenta	0387
Anker	0578	Maxim	0981	Lucciano	0999
Seguridad Industrial	0111	Innox	0624	Nex Basic	0630
Basic	0711	Trendy & Crazy	0713		

Exclusiones examen de la vista:

Los descuentos no aplican en lentes de contacto cosméticos (color), soluciones, accesorios, productos que estén bajo promoción o paquetes. El descuento no aplica en marcas Premium tales como: Essilor, Transitions, Varilux, Blue UV, Eyeze, Xperio y Crizal de manera enunciativa más no limitativa. Sujeto a disponibilidad con base a la ubicación más cercana del usuario, así como los términos y condiciones de las sucursales y/o clínicas.

Límite de Cobertura: No aplica

Eventos al año: Eventos ilimitados durante la vigencia de los servicios.

- **Plan Dental**

“PIA” realizará la coordinación de una consulta de valoración gratuita para el usuario en la que se incluirá una limpieza dental y en caso de ser necesario, aplicación de flúor. Se brindará también costos preferenciales con descuentos que van desde el 5% al 20% en mas de 168 procedimientos, sin límite de eventos.

Se proporcionara este servicio en las principales ciudades de la Republica Mexicana a través de una llamada telefónica a la línea “PIA”, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concretar una cita.

Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

Limite de cobertura: No aplica

Eventos al año: 1 (un) evento al año durante la vigencia de los servicios.

- **Referencias y Descuentos Médicos**

Mediante llamada telefónica, el usuario podrá solicitar referencias y descuentos con médicos generales y especialistas para consultas en consultorio, farmacias, laboratorios, enfermería, equipos domiciliarios, ópticas, clínicas dentales, entre otros, así como medicamentos, tratamientos dentales, estudios de la vista, armazones, graduación, etc., de su interés, con la red de proveedores de MUJER PRIVILEGIADA, dentro de la República Mexicana.

El servicio estará disponible las 24hrs del día, los 365 días el año. Todos los gastos que se originen serán a cargo del usuario.

Límite: No aplica

Eventos por año: Ilimitado

- **Asistencia Vial**

Cuando el vehículo del usuario no pudiera circular por cualquier causa, con excepción de accidentes, podrá solicitar en asistencias "PIA", el servicio de grúa con costo preferencial al taller o agencia mecánica más cercana de común acuerdo con el usuario. En todos los casos, el usuario deberá acompañar a la grúa durante su traslado, queda prohibido llevar personas en su interior cuando sea transportado o remolcado.

El servicio está únicamente limitado al traslado del vehículo siempre y cuando el vehículo se encuentre a pie de calle, cualquier maniobra adicional tendrá un costo extra del cual tendrá conocimiento oportunamente le usuario.

En el caso de que no se encuentre el usuario del vehículo y tenga que esperar el proveedor, se cobrará a partir de los quince minutos de espera la tarifa que le será comunicada en el momento al usuario y tendrá que pagar directamente al proveedor la hora adicional, por cada hora de espera. No procede reintegro.

Límite de cobertura: Hasta \$1,500.00MXN

Eventos al año: 1 (un) evento por vigencia del crédito. Eventos subsecuentes se brindarán con costo preferencial durante la vigencia de los servicios.

Condiciones generales servicio de grúa:

El servicio es prestado por proveedores certificados, independientes, ajenos a los cuales cuentan con los seguros correspondientes para responder directamente ante el usuario de cualquier daño directo imputable al proveedor que preste el servicio al vehículo trasladado, en el entendido, de que dicho proveedor será el único responsable ante el usuario.

"PIA" actúa únicamente como enlace entre el usuario y el prestado de servicio, por lo que "PIA" no tendrá responsabilidad alguna ante usuario en caso de incumplimiento, fallas o daños directos en la prestación del servicio.

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

- a) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.*
- b) En caso de fuerza mayor o caso fortuito, o en el supuesto de que la autoridad emita acuerdo mediante el cual declare la suspensión de actividades, la prestación del servicio puede verse afectada, en cuyo caso, "PIA" hará su mayor esfuerzo por prestar el servicio en las mejores condiciones posibles, no siendo responsable por la falta o falla en la prestación de servicios derivada de dicha circunstancia.*
- c) El usuario deberá indicar el modelo y características de su vehículo a fin de que se pueda definir el envío de tipo de plataforma a enviar.*
- d) El usuario deberá proporcionar su ubicación y/o localización, para el envío de la plataforma y/o grúa avería.*
- e) La disponibilidad de los servicios de asistencia estará sujeto 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 "PIA" así como presentar sobre costos.*
- f) Se entiende como "ZONA ROJA" la zona geográfica que presente alta presencia de grupos del crimen organizado o un alto índice de inseguridad.*

- **Plomería**

Envío de un profesional en caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del usuario, rotas o con fugas siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida, que las condiciones climatológicas y que el estado de las instalaciones lo permita.

Límite: Hasta \$500 MXN (No aplica reintegro)

Eventos por año: 1 evento

Exclusiones:

Destape de WC, coladeras, registros, drenajes, reparación de bombas de agua, reparación de daños por filtraciones o humedades, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías o de otras instalaciones, reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparato de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.

- **Cerrajería**

Servicio de cerrajería en caso de pérdida o daño de llaves.

Límite: Hasta \$500 MXN

Eventos por año: 1 evento al año.

Exclusiones:

Apertura de cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad.

- **Electricidad**

Envío de un profesional en caso de falta de energía eléctrica, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas en el interior del domicilio, quien se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que no exista disposición de autoridad que lo prohíba, que las condiciones climatológicas y que el estado de las instalaciones lo permita

Límite: Hasta \$900.00 MX

Eventos por año: 1 evento al año.

Exclusiones:

Reparación de elementos de iluminación, lámparas, focos, bombillas, tubos, fluorescentes, apagadores, contactos, averías de bombas eléctricas y aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato que funcione con suministro de energía eléctrica.

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

- Aplica sólo si el usuario es propietario, copropietario o arrendatario de la vivienda afectada, o que demuestre con boleta predial, recibo de luz, credencial de elector o estado de cuenta bancario que el inmueble es su domicilio fiscal y legal, en el entendido que aplica únicamente para casa-habitación, por lo que se excluyen expresamente todo tipo de local comercial, taller, oficina y cualquier predio con uso distinto al de casa-habitación.
- El servicio se brindará siempre y cuando el usuario o representante esté físicamente presente durante los trabajos y/o reparaciones solicitadas, o bien autorice expresamente por escrito a otra persona para recibir y pagar al profesional y/o aceptar el trabajo terminado.
- Atención las 24 horas del día los 365 días del año. ABC, no se hace responsable por trabajos mal hechos de personal no autorizado por el mismo, así como de servicios no reportados inicialmente a nuestra cabina, así como de negociaciones realizadas de manera particular con los proveedores.
- Todos los servicios cuentan con 90 (noventa) días naturales de garantía con el proveedor del servicio.
- La asistencia debe ser reportada de manera oportuna vía telefónica a ABC en el período de vigencia de los Servicios.
- Para hacer uso del servicio el usuario deberá contactar previamente a ABC, quien gestionará la totalidad del evento. En caso de que el usuario gestione por sus propios medios cualquiera de los servicios de asistencia, la cobertura ya no es aplicable.
- Los servicios serán aplicables a petición del usuario o responsable, en caso de incapacidad del beneficiario para la comunicación.

- En casos de fuerza mayor la prestación del servicio puede verse afectada, en cuyo caso ABC hará su mayor esfuerzo por prestar el servicio en las mejores condiciones posibles.
- **Red de Descuentos Comerciales**
Acceso a club de descuentos a través de cupones digitales en comercios afiliados.
Incluyendo: Alimentos y bebidas, belleza y salud, educación, entretenimiento, moda y hogar, servicios, tecnología y turismo.
Este servicio no cubre ningún tipo de gasto generado, no aplica reintegro.

Límite: No aplica

Eventos por año: Ilimitado

Nota: Se solicita vía telefónica para obtener indicaciones de uso.

6. Condiciones de Uso y Limitaciones

- PIA (Protección Integral Attendo) es un beneficio adicional y está sujeto a disponibilidad. Attendo puede modificar o cancelar el servicio sin previo aviso.
- Este servicio no tiene valor monetario y no es transferible.
- El cliente deberá coordinar todas las asistencias a través de la línea de atención a clientes al número 800 000 2040 ó 81 8526 1647, opción 4.

7. Limitación de Responsabilidad

- Cargos Adicionales y Diagnósticos: Attendo no se hace responsable por cargos generados a raíz de diagnósticos médicos, tratamientos o servicios adicionales derivados del uso del servicio PIA. Los costos asociados con estos servicios son responsabilidad exclusiva del cliente.
- Responsabilidad por Terceros: Attendo no garantiza ni se responsabiliza por la calidad, disponibilidad, daños, pérdida, robo, ni cualquier otra situación que pueda derivarse de los servicios proporcionados por terceros.
- Limitación de Responsabilidad Contractual: Attendo no será responsable de situaciones externas al contrato de crédito ni de cualquier circunstancia fuera de su control directo, incluyendo, pero no limitándose a casos de fuerza mayor o eventos fortuitos.

8. Obtención de Información y Soporte

Para obtener más información sobre el servicio PIA, las clientas pueden comunicarse con el equipo de atención al cliente de Attendo al número 800 000 2040 ó 81 8526 1647, opción 4.

9. Aceptación de Términos

Al aceptar el servicio PIA, el cliente reconoce que ha leído, entendido y acepta los términos y condiciones aquí descritos, así como cualquier modificación futura realizada por Attendo.

EXCLUSIONES GENERALES

1. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de eventos criminales realizados por usuario.
2. Tratamiento, de enfermedades o estado patológicos producidos intencionalmente ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo, tabaquismo.
3. Enfermedades, lesiones, afecciones o consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o atención dada por personas o profesionales no pertenecientes al Equipo Médico o Farmacéutico de la Compañía.
4. Eventos consecuentes de actos de guerra, secuestro, huelga o actos de terrorismo, servicio militar, manifestaciones, rebelión e insurrección u otra alteración grave del orden público.
5. Los causados por mala fe del usuario.
6. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas del usuario, directa o indirectamente.
7. Consecuencia de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, epidemias, cualquier otro fenómeno con carácter que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional o catástrofe.
8. Para ser válidas las coberturas, el servicio deberá haber sido reportado de manera oportuna vía telefónica a Asistencias en el período de vigencia de los Servicios.
9. Para hacer uso del servicio por parte del usuario, el usuario deberá de realizar la solicitud correspondiente a Asistencias, quien gestionará y coordinará la totalidad del Servicio.
10. Todos los gastos que se generen a partir de una referencia a la red de servicios médicos, serán cubiertos por el Usuario.
11. En casos de caso fortuito o fuerza mayor y en que la prestación del servicio puede verse afectada, Asistencias, hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles. Se considera como caso fortuito o fuerza mayor, todo evento inesperado, imprevisto, ajeno y fuera del alcance del control y voluntad de las partes de manera enunciativa: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, terremotos, huracanes, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, pandemias, decretos o pronunciamientos de Autoridades Locales, Estatales o Federales en materia de salud, caso fortuito de manera enunciativa más no limitativa: inundaciones, huracanes, terremotos, ciclones, cualquier evento hidrológico fuera del alcance humano.
12. La disponibilidad de los servicios de asistencia estará sujeta a la infraestructura y zona geográfica en la que se presten. En *Zona Roja, pudieran verse afectados por causas ajenas a Asistencias * Se entiende por Zona Roja: La zona geográfica que presente alta presencia de grupos del crimen organizado o un alto índice de inseguridad.
13. No aplican reembolsos en caso de que el usuario haya realizado el estudio por su propia cuenta, por lo que el servicio deberá ser coordinado con Asistencia desde un inicio a fin de que dichos estudios se realicen por la red de laboratorios Asistencias.

Las presentes exclusiones son enunciativas más no limitativas, ya que los servicios de asistencia se prestarán de conformidad con las políticas médicas y sanitarias de cada proveedor, así como la regulación de la Ley General de Salud vigente