

Condiciones Generales



Asistencia en el Hogar

3. ASISTENCIA EN EL HOGAR

Se consideran cubiertos los servicios que a continuación se mencionan:

a) PLOMERO. Ruptura de tubería, llaves u otras instalaciones fijas de agua, que se localicen en el interior de los límites del predio.

b) ELECTRICISTA. Falta de energía eléctrica en la vivienda del cliente, que sea resultado de fallas o averías en las instalaciones eléctricas de la misma.

c) CERRAJERO. Pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras por otra causa accidental, que haga imposible el acceso a la vivienda.

d) VIDRIERO. Ruptura accidental súbita e imprevista de cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda.

e) REPORTE DE FUGA DE GAS. En caso de fuga de gas, se realizará el reporte correspondiente a las autoridades, y de ser posible, a la compañía de gas. El procedimiento para otorgar el servicio será de acuerdo a las siguientes condiciones.

a) Club de Asistencia gestionará el envío con la mayor prontitud posible de un operario que realizará la reparación que se requiera para restablecer o reparar el bien dañado. La concertación de citas y elaboración de presupuestos sin costo, se realizarán de 8:00 a 20:00 hrs. de lunes a viernes y sábado de 8:00 a 13:00 hrs.

b) El importe de los materiales y el costo de mano de obra que se requieran para la reparación o reposición del bien dañado será por cuenta de Club de Asistencia hasta por un límite de:

PLOMERO:

\$400.00 M.N. por evento, máximo 2 eventos al año.

ELECTRICISTA:

\$400.00 M.N. por evento, máximo 2 eventos al año.

CERRAJERO:

\$400.00 M.N. por evento, máximo 2 eventos al año.

VIDRIERO:

\$400.00 M.N. por evento, máximo 2 eventos al año.

c) Los servicios se llevarán a cabo siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y el estado de las instalaciones lo permitan.

d) En caso de que el servicio exceda el límite establecido, se efectuará una cotización por el operario, quien informará al cliente la cantidad excedente y si el cliente acepta pagar en efectivo en ese momento la diferencia, se efectuará el servicio.

e) Los servicios a los que se refiere el contrato serán prestados por empresas o proveedores designados por la compañía, pero siempre en presencia del cliente, o personas expresamente autorizadas por él.

f) Para casos no cubiertos por este servicio. Club de Asistencia se compromete, a solicitud del cliente, a

suministrar el servicio de conexión con profesionales u operarios que puedan formular presupuestos o cotizaciones sin costo y en caso de realizar los servicios que solicite el cliente, en cualquiera de las siguientes especialidades:

PLOMERO, ELECTRICISTA, CERRAJERO Y VIDRIERO. En estos casos será por cuenta del cliente el pago en efectivo de los trabajos y servicios que solicite, así como las erogaciones que resulten de su ejecución.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las prestaciones siguientes: En ningún caso Club de Asistencia será responsable por:

PLOMERO.

a) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del predio.

b) Daños por filtración o humedad aún cuando estos sean a consecuencia de la ruptura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua.

c) Aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, destape de tuberías o cañerías, reparaciones de tuberías de gas y en general cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.

ELECTRICISTA.

a) Elementos propios de iluminación, como lámparas, focos, bombillas, tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas.

b) Los daños que sufran los aparatos electrodomésticos y en general aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

CERRAJERO.

a) Cerraduras de puertas internas, cajones, cajas fuerte y guardarropa de la casa habitación.

VIDRIERO.

a) La reposición del vidrio o cristal no incluye el costo de reparar o sustituir marcos de puertas o ventanas exteriores ni vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble.

EXCLUSIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS

El cliente está de acuerdo en que las siguientes exclusiones se refieren a todos y cada uno de los servicios contenidos en estas condiciones generales. No son objeto del servicio a que se refiere este programa de asistencia las prestaciones siguientes:

a) Los servicios no aplican para clientes no activos al programa.

b) Para solicitar un servicio el cliente deberá estar al corriente en sus pagos en la Tarjeta.

- c) Los causados por mala fe del cliente o acompañantes.
- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas o cualquier fenómeno natural.
- e) Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- f) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
- g) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- h) Los servicios que el cliente haya contratado sin el previo consentimiento de Club de Asistencia, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con los terceros encargados de prestar dichos servicios.
- i) La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica y tampoco la asistencia y gastos derivados de enfermedades mentales.
- j) Daños y contingencias provocados intencionalmente por el cliente.
- k) Los que se produzcan con ocasión de robo o abuso de confianza, y en general, empleo del vehículo sin consentimiento del cliente.
- l) La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo.
- m) La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente por actos realizados por el cliente con dolo o mala fe.
- n) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competencias.
- o) Las asistencias para vehículos con un peso igual o superior a 3.5 toneladas o vehículos de menor peso cuando estos sean de transporte público de carga y de personas, tanto federal como particular (entre otros: taxis, colectivos, microbuses, autobuses, etc.); así como vehículos rentados, de empresas o utilitarios.
- p) Cuando el cliente se encuentre en estado de ebriedad al momento de solicitar la asistencia.
- q) Los servicios son exclusivos para vehículos de uso particular. No aplican para clientes dueños de talleres mecánicos y establecimientos comerciales relacionados.
- r) Los servicios no serán acumulables para un mismo evento.
- s) La asistencia vial y grúa en caso de accidente automovilístico.
- t) La solicitud de los servicios prescribe a los 30 días, contados a partir de la fecha en que ocurra el hecho que genere la necesidad de los servicios de asistencia y de salud.
- u) Cuando el vehículo se encuentra en caminos de terracería.
- v) Gastos que se requieran por concepto de maniobras que impidan el fácil acceso a la unidad para la realización del servicio.
- w) Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de la prestación garantizada por este programa de asistencia, el Titular o sus familiares, solicitarán a la compañía la clase de servicio que precise, e indicarán sus datos identificativos, el número de la Tarjeta, así como la dirección donde se encuentra, al siguiente teléfono: 01 (800) 800 1 PIF (743) en toda la República. Los asegurados y sus beneficiarios quedarán protegidos, por lo que se refiere a los servicios de que se trata, por la Procuraduría Federal del Consumidor, en los términos de la Ley de la materia.