



PROGRAMA DE BENEFICIOS



FUNCIONAMIENTO

Para solicitar alguna de las asistencias que considera el **PROGRAMA DE BENEFICIOS SECCIÓN 15**, el titular deberá llamar al Call Center en el siguiente número de teléfono:

TELÉFONO
800 953 0471

Durante la llamada, el conmutador podrá solicitar todos o algunos de los siguientes datos:

- Número de póliza del **PROGRAMA DE BENEFICIOS SECCIÓN 15**.
- Nombre completo del titular.
- Dirección completa (o datos descriptivos, entre calles, avenida, número de kilómetro, etc.) del lugar donde se encuentra el titular (en los casos que aplique).
- Número telefónico (de preferencia celular) donde se pueda localizar al Asegurado en caso de que la llamada se corte (en los casos que aplique).
- Descripción de la situación o servicio requerido (puede incluir datos personales de familiares).

De la misma manera, durante la vigencia del Programa, el titular podrá también tener de acceso al **PROGRAMA DE BENEFICIOS** a través de la **APLICACIÓN MÓVIL SECCIÓN 15**, la cual estará disponible para su descarga gratuita a través de las tiendas App Store® y Google Play®. El titular deberá cubrir a su costa la tarifa telefónica que en su caso aplique la compañía telefónica para descargar, acceder y hacer uso de dicha aplicación.

Obligaciones del Asegurado:

Solicitud del Servicio: En caso de solicitar una Asistencia del **PROGRAMA DE BENEFICIOS SECCIÓN 15**, el titular llamará al Call Center y deberán proporcionar los siguientes datos:

- Domicilio y referencias en donde se encuentra y número de teléfono en donde el conmutador podrá contactar con el titular o su Representante, así como todos los datos que el asesor telefónico del Call Center le solicite.
- Nombre completo.
- Número de póliza del **PROGRAMA DE BENEFICIOS SECCIÓN 15**.
- Descripción del problema y el tipo de ayuda que precise.

Uso de la Membresía:

- La membresía es de uso personal e intransferible.
- En caso de que el Titular no utilice los servicios de su Membresía durante su vigencia, éstos no son acumulables para la siguiente vigencia a iniciar.

Normas Generales:

- Para la atención de las reclamaciones derivadas de un servicio o asistencias, el titular deberá presentar la reclamación en contra de MAS Servicios Asistenciales, S.A. de C.V., comercialmente conocida como MAS SERVICIOS, con domicilio en Calle Tecoyotitla 412 Edif. Norte, Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac, Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, C. P. 01050, Ciudad de México, y portal de internet www.masservicios.com.mx, quien es y será el



PROGRAMA DE BENEFICIOS



único responsable del cumplimiento de Asistencias y Servicios que integran el **PROGRAMA DE BENEFICIOS SECCIÓN 15**, por lo que en el titular y/o beneficiario del programa de Asistencias con la simple uso del programa de asistencias, renuncian expresa e ilimitadamente a ejercer cualquier reclamación y/o acción legal en contra de la **SECCIÓN 15**, y/o **SEGUROLL**, Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V. (en lo sucesivo referido como **SEGUROLL**). La serán **SECCIÓN 15** y **SEGUROLL**, serán responsables solamente ante los titulares del **PROGRAMA DE BENEFICIOS SECCIÓN 15**, por el manejo y Protección de los Datos Personales que recaben y manejen de los titulares para el alta, afiliación y/o cancelación del Programa, ya que dicha información será entregada a MAS SERVICIOS para la prestación de Servicios; El referido programa tendrá una vigencia de un año contado a partir de que el titular sea notificado por escrito por parte de la **SECCIÓN 15**, pudiendo renovarse por periodos iguales, sin embargo la **SECCIÓN 15**, contará con el derecho discrecional de afiliarse, cancelar y/o modificar el programa de manera total o parcial para quién o quienes considere conveniente sin ninguna obligación o responsabilidad a su cargo.

- Los presentes términos y condiciones corresponden exclusivamente a pólizas contratadas a partir del **1 de marzo de 2023** y hasta nuevo aviso.
- El número global de servicios asistenciales a realizar dentro del **PROGRAMA DE BENEFICIOS SECCIÓN 15** estará limitado a la siniestralidad establecida por MAS SERVICIOS para la cuenta de la **SECCIÓN 15**, por lo que en caso de superarse, se podrán restringir y/o suspender, parcial o totalmente, algunas

asistencias, sin responsabilidad para ninguna de las partes.

- Salvo que expresamente se señale otra cosa, las asistencias indicadas como familiar, aplican solo al titular, su cónyuge o concubino(a) e hijos hasta 21 años.
- Los usuarios tendrán acceso a los servicios que a continuación se describen, de acuerdo a lo señalado en cada una de las descripciones, alcance y montos previstos para cada uno de ellos; quedando excluidos de los mismos, todos aquellos SERVICIOS que no se encuentren expresamente indicados o bien, que se encuentren excluidos en el apartado específico de exclusiones.

ASISTENCIAS

FUNERARIA FAMILIAR

SERVICIOS FUNERARIOS

Servicios funerarios de cobertura familiar, limitado a un evento anual, aplica para titular, cónyuge o concubino, hijos, padres del titular o padres del cónyuge o concubino. La asistencia incluye:

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

II. Atención y asesoría 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 el caso de la Ciudad de México, y área metropolitana, a las sucursales J. García López como Casa Observatorio, Casa Satélite, Casa Iztapalapa, Casa Coyoacán y Casa Tlalpan o a la agencia funeraria corresponsal en el 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 por los kilómetros excedentes a razón de \$30.00 (Treinta pesos 00/100 M.N.) por cada kilómetro, 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, 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

1. La muerte originada por suicidio, por ingesta de alcohol, así como de drogas ilegales.
2. Por no haber solicitado el servicio al Call Center posterior a las 48 horas de haberse presentado el fallecimiento **(NO EXISTE REEMBOLSO)**.
3. Si se comprueba que existen falsas declaraciones en la edad de los contratantes.
4. Causas de fuerza mayor o casos fortuitos que imposibiliten material y humanamente el acceso al lugar del deceso.
5. Esquelas en los periódicos, arreglos florales ni servicio de cafetería.
6. Cualquier gasto o costo originado por trámites ante el ministerio público y servicio médico forense.
7. Exhumación de restos áridos.

8. Embalsamamiento del cuerpo.

9. Gastos, honorarios y maniobras del panteón.

10. Traslados foráneos, trámites, fletes terrestres o aéreos.

11. Nicho o fosa.

12. Pullman o transporte para acompañantes

13. Los Usuarios que tendrán derecho al paquete familiar serán exclusivamente el usuario titular de los servicios con 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, así como los padres del titular y los padres del cónyuge o concubino (a), quienes deben tener una edad de entre 18 y 75 años y hasta 2 hijos del usuario titular con edad de 2 a 25 años.

COACHING TANATOLÓGICO

El familiar recibirá la atención telefónica de un coach especializado (línea de apoyo). En un horario de (24/7 los 365 días del año) limitado a un evento anual. El servicio tendrá las siguientes características:

- a) La primera atención, es una llamada de contención que dura alrededor de 15 a 20 minutos.
- b) El familiar tiene derecho a sesiones con costo preferencial con el coach, vía web.

Exclusiones

1. El especialista asignado por MAS SERVICIOS no emitirá ningún diagnóstico, tratamiento ni consultas para la atención de un padecimiento nuevo o preexistente.
2. Si el usuario requiere sesiones adicionales serán a costos preferencial a cargo de los usuarios.



ASISTENCIA LEGAL POST FALLECIMIENTO FAMILIAR

- a) Asesoría legal telefónica para el proceso de cancelación de tarjetas de crédito, débito o departamentales, cancelación de cuentas en redes sociales, búsqueda de testamentos. Servicio limitado a un evento anual.
- b) Asesoría telefónica para el nombramiento de tutores y albaceas.
- c) Costo preferencial en servicio de representación hasta la 1ra etapa del juicio sucesorio.
- d) Asesoría telefónica para la orientación en la venta o adquisición de bienes heredados, sujetos a copropiedad y/o arrendamiento.
- e) Asesoría para la búsqueda de beneficiarios de seguros de vida.

Exclusiones

1. La representación es a costo preferencial y debe ser cubierta por el usuario.
2. Cuando la asistencia contenga condiciones, materias, instancias distintas al plan contratado o estos ocurran fuera de la vigencia del plan.
3. Cuando el usuario desatienda u omite dar cumplimiento a las indicaciones, instrucciones y/o recomendaciones de los abogados asignados por MAS SERVICIOS, en el ejercicio de la asistencia brindada.
4. Cualquier convenio, arreglo o negociación que no hubiera sido consultada con el abogado asignado.
5. En el caso que el usuario oculte y/o falsifique cualquier información a los abogados de MAS SERVICIOS ya sea verbal o escrita relacionada con la atención legal solicitada.
6. Cuando el Usuario de manera deliberada y sin que medie justificación alguna no se presente a alguna diligencia, o no comparezca ante las autoridades que lo citen.
7. Cuando el usuario otorgue un poder a algún abogado sin el conocimiento y aprobación expresa de MAS SERVICIOS.
8. La cobertura NO incluye el pago de montos determinados como daños o indemnizaciones, a favor de terceras personas, estos corren a cargo y cuenta del Usuario.
9. MAS SERVICIOS no cubre gastos a título de responsabilidad civil, reparación de daños o perjuicios, multas, sanciones o infracciones administrativas a favor del usuario.

ASISTENCIAS LEGALES

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA COBERTURA FAMILIAR (ILIMITADO)

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 esta, conflictos legales derivados derechos y obligaciones de la persona responsable de los menores y casos de pérdida o suspensión de esta.
- Guarda y custodia de los menores: 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 de 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, así como la asesoría sobre las personas que pueden heredar en su caso la representación en un juicio de dicha naturaleza, ya sea testamentario o intestamentario hasta la etapa del nombramiento de albacea.

CIVIL

- Contratos de compraventa, arrendamiento, donación, comodato, hipotecario, prestación de servicios y los problemas relacionados con los mismos.
- Aclaración y/o rectificación de nombres en actas.
- Régimen de propiedad de condominio y conflictos vecinales Casos de homonimia.

MERCANTIL

- Problemas de deudas y cobranza.

- Seguros, requisitos para hacer exigible una póliza de seguro. Quejas ante la PROFECO.

PENAL

- Asesoría en caso de ser víctima de un asalto, robo, y/o extravío de tarjetas de crédito, débito, auto, celular y hogar.
- Asesoría en caso de ser víctima de bullying.
- Asesoría en caso de ser víctima de violencia familiar.
- Robo o usurpación de identidad y delitos cibernéticos, comprendiendo todos aquellos hechos o actos que estando tipificados como delitos se ejecuten a través de medios informáticos o a través de internet como phishing, malware, hacking, fraudes, acoso, extorsión estafas cometidos a través de medios electrónicos, transferencia ilícita de fondos, clonación de tarjetas de crédito o números de seguridad social.

SEGURIDAD SOCIAL

- Seguro de cesantía o vejez (funcionamiento del seguro y personas con derecho a recibir los beneficios de este).
- AFORE (problemas y dudas acerca del funcionamiento).
- Trámites ante el INFONAVIT.
- IMSS e ISSSTE.
- Pensiones (incapacidad parcial o definitiva).

REVISIÓN DOCUMENTAL

El usuario y su familia tendrán derecho de solicitar revisión de documentos jurídicos.

REPRESENTACIÓN LEGAL A COSTO PREFERENCIAL

En caso de que el usuario o su familia requieran la representación legal de un abogado al estar involucrado en un procedimiento judicial, administrativo o de cualquier naturaleza



relacionado con las materias anteriores, MAS SERVICIOS podrá ofrecerle el servicio a un precio preferencial y de acuerdo a las condiciones que entre el usuario y ésta se pacten.

Exclusiones

1. En caso de que el usuario requiera la representación legal de un abogado al estar involucrado en un procedimiento judicial, administrativo o de cualquier naturaleza relacionado con las materias anteriores, la Compañía podrá ofrecerle el servicio a un precio preferencial y de acuerdo a las condiciones que entre el usuario y ésta se pacten.
2. Cuando el usuario no se identifique fehacientemente como titular o familiares directos del titular de la presente membresía.
3. El presente servicio queda limitado únicamente al usuario titular y familiares directos del Titular de la membresía.
4. Cualquier orientación legal no especificada en este documento.
5. 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.
6. Actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho y a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o las buenas costumbres.
7. Todo aquello sin limitación alguna que sea contrario a derecho, no se encuentre estrictamente apagado a las legislaciones, disposiciones o normativas aplicables y vigentes en territorio Nacional.
8. Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto, o bien, por incurrir en información falsa.
9. Cualquier solicitud no presentada dentro de las 48 horas siguientes a que se reciba algún citatorio, notificación o requerimiento de autoridad para el caso de que se requiera una representación legal, en el entendido de que, para que MAS SERVICIOS asuma dicha representación deberá aceptar la misma y ponerse de acuerdo previamente sobre honorarios y demás conceptos con el usuario.
10. Cuando asumida la representación el usuario no informe oportunamente de algún documento, cita, notificación o requerimiento en perjuicio de MAS SERVICIOS o de los profesionistas que lo representan.
11. Cuando el usuario no acuda a las diligencias o citatorios señalados por la autoridad.
12. Cuando el usuario de intervención a un abogado no designado por MAS SERVICIOS.
13. Cualquier acto tendiente a la comisión de cualquier tipo de fraude.
14. Cualquier acto, hecho u omisión que requiera alguno de los servicios que se detallan en el condicionado de este documento en el extranjero.
15. El presente servicio queda limitado únicamente al usuario titular de la membresía cuando se trate de asuntos relacionados con temas de divorcio, alimentos, guarda y custodia cuando el cónyuge sea parte contraria en estos asuntos.
16. Cualquier gasto, gratificación, pago judicial o extrajudicial diferente al pago de honorarios del abogado.
17. Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.
18. Por tratarse de un tema de conflicto de intereses, entre el titular de la membresía y los posibles usuarios, la asesoría y representación en materia familiar para el caso de divorcio, pensión



alimenticia, guardia y custodia, el servicio únicamente será proporcionado para el titular de la membresía.

SALUD Y PRIMEROS AUXILIOS

SEGURO DE GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE TITULAR, SIN DEDUCIBLE, SIN LÍMITE DE EVENTOS
Ampara el riesgo de someterse, en territorio nacional, a un tratamiento médico y/o quirúrgico, hospitalización, hacer uso de servicios de enfermería, ambulancia o medicinas, como consecuencia directa de un accidente cubierto hasta por \$15,000.00 (quince mil pesos 00/100 M.N.) anuales. El pago de este beneficio será mediante Reembolso de acuerdo con lo estipulado en la cláusula.

La cobertura se podrá solicitar si deriva de consecuencia directa de un Accidente cubierto y el usuario lo reporta dentro de los diez (10) días siguientes a la ocurrencia del mismo y cuando derivado de éste evento se viera precisado a someterse a tratamiento médico, intervención quirúrgica, a hospitalizarse, o hacer uso de ambulancia, medicinas o estudios de laboratorio y de gabinete hasta el gasto usual, razonable y acostumbrado; la Compañía Aseguradora con la que MAS SERVICIOS tenga contratada la póliza de Seguro, reembolsará el monto de los gastos médicos cubiertos por accidente, previa comprobación. Se entiende por “gasto usual razonable y acostumbrado” el monto que habitualmente se cobra por prestaciones de carácter similar en la localidad donde son efectuadas, considerando que las prestaciones son las que generalmente se suministran para (i) el tratamiento la lesión; (ii) las características y el nivel de los tratamientos y servicios otorgados; (iii) el prestigio, (iv) la experiencia, y (v) el nivel de las personas encargadas de la atención. La cobertura para cada accidente cubierto finalizará automáticamente al término de los noventa (90)

días desde la fecha del Accidente, o al agotarse la suma asegurada.

Exclusiones I

1. Enfermedades o deficiencias mentales, trastornos de la personalidad, aun las que resulten, mediata o inmediatamente de las lesiones amparadas.
2. Enfermedades, padecimientos, intervenciones quirúrgicas o cualquier complicación derivada, que pueda surgir del tratamiento médico o quirúrgico de las lesiones expresamente excluidas en este contrato, o por accidentes ocurridos fuera de la vigencia de la póliza.
3. Lesiones o accidentes que se produzcan como consecuencia de enfermedades o padecimientos preexistentes, entendiéndose por preexistente lo establecido en el apartado de “Definiciones”.
4. Lesiones, enfermedades o padecimientos derivados de piquete de mosquito (culícidos, tipúlidos, psicódidos, quironómidos, zancudo o cualquier otra forma en que se les denomine).
5. Aborto o partos prematuros, cualquiera que sea la causa.
6. Gastos realizados por acompañantes del Asegurado o sus dependientes durante el internamiento de éste en sanatorio u hospital.
7. Gastos por tratamiento profiláctico, preventivo, multivitamínicos, suplementos alimenticios, gastro protectores, y gastos personales no relacionados con el tratamiento dentro del hospital.

Exclusiones II

La Compañía Aseguradora no reembolsará gastos médicos realizados a consecuencia de:

- (a) Aborto, salvo que sea consecuencia de un Accidente cubierto.
- (b) Accidentes que ocurran mientras el Asegurado realizaba o practicaba actividades deportivas riesgosas, extremas o radicales incluyendo:



inmersión submarina, montañismo, vuelo delta, paracaidismo, charrería, esquí, tauromaquia, box, lucha libre y grecorromana, rafting, bungee, rappel, jet-ski; carreras de caballos, automóviles, motocicletas o embarcaciones, o la práctica de un deporte calificado como deporte extremo o radical, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.

(c) Consumo de complementos y/o suplementos vitamínicos y alimenticios, así como cualquier fórmula alimenticia infantil, aún por prescripción médica en Accidentes cubiertos, cualquiera que sea su causa.

(d) Cualquier padecimiento o intervención quirúrgica que no sea a consecuencia directa de lesiones provocadas por un Accidente cubierto.

(e) Enfermedad corporal o mental, salvo que sea consecuencia de un Accidente cubierto.

(f) Envenenamiento de cualquier origen y/o naturaleza, excepto cuando se demuestre que fue accidental.

(g) Gastos realizados por acompañantes del Asegurado durante su Hospitalización, salvo el gasto de cama extra para un acompañante.

(h) Honorarios médicos cuando el médico tratante sea familiar directo del Asegurado.

(i) Infecciones, con excepción de las que resulten de una lesión accidental.

(j) Inhalación de gases o humo a menos que se demuestre que fue accidental.

(k) Lesiones autoinfligidas, aun cuando sean cometidas en estado de enajenación mental.

(l) Lesiones ocasionadas directamente por el Asegurado, con participación intencional por parte de él, incluyendo intento de suicidio, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.

(m) Lesiones originadas por la participación intencional del Asegurado en actos delictivos.

(n) Lesiones que sufra el Asegurado a consecuencia de prestar servicio militar o de

participar en actos de guerra (declarada o no), insurrección, revolución o rebelión.

(o) Lesiones que sufra el Asegurado al viajar como pasajero, piloto, mecánico, o miembro de la tripulación, en naves aéreas o marítimas que no pertenezcan a una línea comercial legalmente autorizada para el transporte regular de pasajeros.

(p) Lesiones sufridas estando bajo el efecto de enervantes, estimulantes o similares, excepto si fueron prescritos por un Médico y estén relacionados con algún padecimiento del Asegurado. Se excluye la sobredosis intencional.

(q) Lesiones sufridas por el Asegurado al participar en alborotos populares.

(r) Lesiones sufridas por el Asegurado al participar en pruebas o contiendas de seguridad, resistencia o velocidad, en vehículos de cualquier tipo.

(s) Lesiones sufridas por el Asegurado al viajar en motocicletas, motonetas u otros vehículos similares de motor, ya sea como conductor o acompañante.

ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICO FAMILIAR (ILIMITADO)

Se le brindará asesoría telefónica a través de un médico general cuando el usuario y/o familiar directo 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.

ORIENTACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS TELEFÓNICA FAMILIAR (ILIMITADO)

Un médico le atenderá al usuario o familiar directo, vía telefónica para ayudarle en caso de emergencia mientras se espera el auxilio en el lugar. Dichas emergencias abarcan paro cardiorrespiratorio, evento vascular cerebral,



quemaduras, hemorragias, mordedura de perros y gatos, fracturas e hipoglucemias.

Exclusiones

I. 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 con 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.

II. De acuerdo con 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, de acuerdo con la Cobertura de Asistencias contratada por el Usuario.

III. 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 esta. De acuerdo con la valoración remota se podrá canalizar al paciente a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma y recibir tratamiento médico.

IV. Cualquier gasto originado con motivo de la compra de medicamentos, tratamientos derivados de la orientación telefónica o consulta médica.

AMBULANCIA

AMBULANCIA TERRESTRE FAMILIAR (LIMITADO A UN EVENTO ANUAL HASTA \$3,000 PESOS)

En caso de que el usuario o un familiar directo sufra un accidente o enfermedad, y/o requiera ser

trasladado a un centro hospitalario, o de un hospital a su casa, se coordinará el envío de una ambulancia básica terrestre para ser trasladado al nosocomio más cercano de su elección.

Exclusiones

1. El usuario es quien se encargará de cubrir el costo de dicha hospitalización, así como cualquier costo de medicamentos, material quirúrgico y honorarios médicos.
2. Si el usuario requiere una ambulancia especializada será bajo cotización y con costo para el usuario.
3. En caso de exceder el monto autorizado, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del servicio.

MÉDICO A DOMICILIO

MÉDICO GENERAL A DOMICILIO CON CITA O POR EMERGENCIA. FAMILIAR LIMITADO A UN EVENTO ANUAL HASTA \$800 PESOS

Cuando el usuario titular y/o algún familiar directo requiera la asistencia de un médico para la atención de un padecimiento no urgente. Se coordinará el envío de un médico general al domicilio del usuario.

Exclusiones

1. Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales, clínicas.
2. En caso de exceder el monto autorizado, la diferencia será cubierta por el Usuario o el solicitante del servicio.

ASESORIA MÉDICA DURANTE EL EMBARAZO

ORIENTACIÓN MÉDICA DURANTE EL EMBARAZO. COBERTURA FAMILIAR (ILIMITADO)

Se le brindará asesoría telefónica a través de un médico general cuando el Usuario y/o familiar directo requiera orientación médica por un padecimiento no urgente (embarazo, COVID,



planificación familiar y anticonceptivos, alcoholismo y farmacodependencia, así como del uso de medicamentos prescritos por un médico tratante, efectos secundarios de medicamentos, y dosis recomendadas). Si el Usuario o su familiar directo, decidieran tomar consulta presencial, se referirá al Usuario a una consulta presencial, podrá hacer uso de la asistencia Médico general a domicilio con cita o por emergencia, en haber utilizado previamente este servicio, se ofrecerá con costo preferencial para el Usuario. Horario de atención médica telefónica 24/7.

Exclusiones

1. 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 con 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.
2. De acuerdo con 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, de acuerdo con la Cobertura de Asistencias contratada por el Usuario.
3. 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 esta. De acuerdo con la valoración remota se podrá canalizar al paciente a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma y recibir tratamiento médico.

4. Cualquier gasto originado con motivo de la compra de medicamentos, tratamientos derivados de la orientación telefónica o consulta médica.

RED DE DESCUENTOS MÉDICOS

RED DE DESCUENTOS Y REFERENCIAS MÉDICAS.
COBERTURA FAMILIAR (ILIMITADO)

A solicitud del usuario o familiar directo, MAS SERVICIOS dará acceso a descuentos en establecimientos adheridos a la red de proveedores orientados a la salud, así como a una red de médicos generales y/o especialistas con costo preferencial a cargo del Usuario, los descuentos serán aplicables en servicios como:

- Hospitales.
- Clínicas especializadas.
- Médicos Generales y Especialistas.
- Laboratorios.
- Clínicas de rehabilitación.
- Ópticas.

Los descuentos se expedirán de forma digital con las promociones activas que tenga MAS SERVICIOS, las cuales se enviarán al Usuario vía correo electrónico para hacer efectivos los descuentos, el Usuario deberá imprimirlos y presentarlos de forma física en los establecimientos.

Exclusiones

1. Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.
2. Sujeto a promociones activas.
3. No aplica con otras promociones.
4. La presente asistencia comprende ofrecer acceso al usuario a una red de servicios médicos a precios preferenciales, sin embargo, no será responsabilidad de MAS SERVICIOS, **SEGUROLL** o de la **SECCION 15**, la prestación y calidad de estos servicios ya que estos son prestados por terceros ajenos al programa.



VIDEO CONSULTAS MÉDICAS

TELEMEDICINA TITULAR (ILIMITADO)

MAS SERVICIOS provee a los Usuarios, a través de la plataforma tecnológica, Servicios para la asistencia primaria de salud que da respuestas y recomendaciones a los signos o síntomas comunicados por los Usuarios 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.

La plataforma de MAS SERVICIOS es una alternativa para obtener, en cualquier momento, sin que el Usuario tenga que desplazarse del sitio 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.

Los servicios prestados a través de la Plataforma no incluyen consultas ni servicios médicos diferentes a los establecidos en los presentes Términos y Condiciones, ni sustituyen a los profesionales del cuidado de la salud en el diagnóstico o atención de los padecimientos del Usuario.

Exclusiones

1. Cuando el Usuario no se identifique fehacientemente como integrante y/o Usuario del programa de asistencias.
2. 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 esta.

3. De acuerdo a la valoración remota se podrá canalizar al Usuario a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma y recibir tratamiento médico.

4. Ningún prestador de servicio podrá diagnosticar y/o medicar fuera de las normas vigentes en el territorio mexicano establecidas por las instituciones regulatorias de salud.

5. Quedan excluidos cualquier gasto originado con motivo de la compra de medicamentos, tratamientos derivados de la orientación telefónica o consulta médica.

6. Este beneficio no aplica si el problema es debido a la actividad profesional del Usuario o por implicaciones en tráfico o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o su consumo, o por ingestión de bebidas alcohólicas.

7. Los Servicios de Asistencia que el Usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización y/o notificación a MAS SERVICIOS.

8. Las Situaciones o atenciones de Asistencia que sean generadas por cirugías programadas o previamente realizadas.

9. Cuando el Usuario se encuentre en condiciones psiquiátrico-agresivas o en estado agresivo como consecuencias del uso de narcóticos o alcohol.

10. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

11. Autolesiones o participación del Usuario en actos criminales.



12. La participación del Usuario en riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.
13. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
14. La participación del Usuario en cualquier clase de carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad y/o resistencia.
15. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
16. Enfermedades o Accidentes, imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa, más no limitativa.
17. Enfermedades Mentales o alienación y estados depresivos.
18. Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de Medicamentos sin prescripción médica.
19. Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
20. Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
21. La información presentada a través de la plataforma de teleasistencia tiene fines exclusivamente informativos de ninguna manera substituye o pretende sustituir la opinión o diagnóstico de un médico calificado.
22. La plataforma digital de teleasistencia no debe ser utilizada en emergencias médicas.
23. En caso de presentar una emergencia médica, debe comunicarse al 911 o los teléfonos de emergencias de su localidad.

24. MAS SERVICIOS tiene la facultad de modificar o actualizar los presente Términos y Condiciones de manera unilateral. Cuando lo haga, publicará la versión modificada o actualizada a través de la Plataforma.
25. Si el Usuario no acepta dichas modificaciones o actualizaciones, deberá dejar de usar la Plataforma.

ESTUDIOS DE LABORATORIO

MASTOGRAFÍA O ANTÍGENO PROSTÁTICO (LIMITADO A UN EVENTO ANUAL PARA EL TITULAR, CÓNYUGE O CONCUBINA).

El usuario tendrá derecho a solicitar un estudio de mastografía o de antígeno prostático (uno u otro) para para el titular, cónyuge o concubina, en los laboratorios en convenios de MAS SERVICIOS.

Exclusiones

1. Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.
2. Sujeto a promociones activas.
3. No aplica con otras promociones
4. Las citas estarán sujetas a disponibilidad.
5. No cubre cualquier estudio de gabinete o laboratorio diferente al señalado.
6. No cubre servicios de salud o servicios de médicos generales o médicos especialistas fuera de la Red contratada por el Usuario
7. En caso de que la empresa no llegara a tener cobertura, el usuario podrá realizar los estudios o consultas por su cuenta, **previo aviso y validación del call center de MAS SERVICIOS**, con la posibilidad de solicitar el reembolso correspondiente, de acuerdo al tope máximo indicado en cada caso, cumpliendo los siguientes pasos:
 - a) El usuario se comunica al Call center de MAS SERVICIOS y solicita su reembolso.



b) Envía vía correo electrónico al mail por confirmar, la documentación que le indique el ejecutivo.

La aplicación del reembolso será un periodo máximo de 8 días hábiles a partir de la recepción de los documentos y validar que cumpla con los requisitos autorizados.

UN ESTUDIO DE LABORATORIO ANUAL GRATUITO PARA EL TITULAR

El usuario titular tendrá derecho a solicitar un estudio anual de Química Sanguínea 30 elementos, o de Examen General de Orina (EGO), o de Biometría Hemática (BH), o de Análisis de factor RH y grupo sanguíneo, en los laboratorios en convenios de MAS SERVICIOS.

Exclusiones

1. Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales y clínicas.
2. Sujeto a promociones activas.
3. No aplica con otras promociones.
4. Las citas estarán sujetas a disponibilidad.
5. No cubre cualquier estudio de gabinete o laboratorio diferente al señalado.
6. No cubre servicios de salud o servicios de médicos generales o médicos especialistas fuera de la Red contratada por el Usuario.
7. En caso de que la empresa no llegara a tener cobertura, el usuario podrá realizar **los estudios o consultas por su cuenta, previo aviso y validación del call center de MAS SERVICIOS**, con la posibilidad de solicitar el reembolso correspondiente, de acuerdo al tope máximo indicado en cada caso, cumpliendo los siguientes pasos:

1. El usuario se comunica al Call center de MAS SERVICIOS y solicita su reembolso
2. Envía vía correo electrónico al mail por confirmar, la documentación que le indique el ejecutivo.

La aplicación del reembolso será un periodo máximo de 8 días hábiles a partir de la recepción de los documentos y validar que cumpla con los requisitos autorizados.

ASISTENCIA VISUAL

ASISTENCIA VISUAL FAMILIAR (SERVICIO ILIMITADO A COSTO PREFERENCIAL)

El Usuario o familiar directo, tendrá acceso a una red de descuentos y beneficios: Acceder a descuentos en la lista de precios en vigor, promociones vigentes de temporada y productos o servicios oftálmicos.

El Usuario podrá contratar los siguientes planes visuales con el copago indicado (Plan delta, Plan Gama).

Plan Delta \$750.00 /Plan Gama \$1,199.00 que incluyen:

- Examen de agudeza visual
- Micas CR-39 (monofocal blanco) sin diseño y sin tratamientos.
- Armazón oftálmico de marcas propias participantes (sujeto a disponibilidad de existencias)
- Estuche.
- Amparan graduaciones.
- en 1a serie (+/-) 3.00 dioptrías de esfera con (+/-) 2.00 de cilindro - Los precios de los paquetes ya incluyen IVA.
- El precio de los planes puede sufrir cambios sin previo aviso.

Exclusiones

- I. Los paquetes descritos amparan graduaciones en 1era serie (+/-) 3.00 dioptrías de esfera con (+/-) 2.00 de cilindro.
- II. Los paquetes están sujetos a existencia de marcas propias y modelos de armazones participantes.
- III. No aplica con otras promociones y descuentos.



IV. No aplica en lentes de contacto cosméticos (color) soluciones, accesorios, productos que estén bajo promoción o paquetes.

V. Los precios de los paquetes están sujetos a cambio sin previo aviso.

VI. El descuento no aplica en lentes de contacto cosméticos color, soluciones, accesorios y productos que estén bajo promoción y paquetes establecidos.

NUTRICIÓN

ORIENTACIÓN FAMILIAR NUTRICIONAL TELEFÓNICA, Y PRESENCIAL CON COSTO PREFERENCIAL (ILIMITADO)

A solicitud del Usuario o de sus familiares directos, MAS SERVICIOS coordinará conforme a la disponibilidad del profesional en nutrición una sesión telefónica dentro del siguiente horario de 9:00 horas a 20:00 horas 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.

Duración de sesión telefónica (20 minutos)

El especialista asignado por MAS SERVICIOS no emitirá ningún diagnóstico, tratamiento ni consultas subsecuente para la atención de un padecimiento nuevo o preexistente, pero a solicitud del usuario MAS SERVICIOS le direccionará a alguna de las siguientes asistencias según la Cobertura de Asistencias contratada por el Usuario.

Exclusiones

1. Atención presencial, en caso de requerir una asistencia personalizada y presencial será con costo para el Usuario.

2. Recomendaciones o prescripción de suplementos alimenticios o medicamento.

SALUD FÍSICA

ORIENTACIÓN FAMILIAR DE EDUCACIÓN FÍSICA "FITNESS" (ILIMITADO)

Se brindará asesoría telefónica al Usuario y familiares directos que requieran orientación de vida saludable vía telefónica, sobre temas como: Rutinas de ejercicio, alimentación fitness y temas orientados a mejorar su estado y apariencia física. Horario de atención de cabina 24/7. La cita se programará conforme a la disponibilidad del profesional dentro del siguiente horario de 9:00 a 20:00 horas.

Exclusiones

1. Atención presencial, en caso de requerir una asistencia personalizada y presencial será con costo para el Usuario.

2. Recomendaciones o prescripción de suplementos alimenticios o medicamento.

3. Tratamientos específicos o sesiones subsecuentes para el manejo o disminución de peso.

4. No aplica para continuidad o trastornos de índole bulímico y/o anoréxico.

ASISTENCIA POR MUERTE ACCIDENTAL

SEGURO POR MUERTE ACCIDENTAL TITULAR LIMITADO A UN EVENTO ANUAL HASTA \$50,000 PESOS

Si durante la vigencia de la membresía y/o contrato y como consecuencia de un accidente sobreviene la muerte del usuario y/o dentro de



los 90 días siguientes a la fecha de este, éste fallece, LA ASEGURADORA pagará al beneficiario, la suma asegurada de \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100), una vez que se haya entregado toda la documentación y se hayan cubierto todos los requisitos solicitados por la aseguradora. (Certificado médico de defunción, Acta certificada en el registro civil, certificado del Ministerio Público, Identificación oficial y acta de nacimiento del finado, Identificación oficial del beneficiario, entre otros).

Para efectos del Seguro, en caso de fallecimiento del Usuario, la suma asegurada se pagará de acuerdo a la designación de beneficiarios del Usuario que haya dejado por escrito, y a falta de dicha designación, se tendrá que llevar a cabo el proceso de sucesión legítima.

Indemnización por Muerte Accidental (IMA). Se entenderá como muerte accidental, la ocasionada por lesiones corporales sufridas involuntariamente por el asegurado, por la acción súbita, fortuita y violenta de una fuerza externa, siempre que el fallecimiento sobrevenga dentro de los noventa días naturales siguientes al evento en que el asegurado sufrió las lesiones.

La edad para alta en cobertura del Seguro por muerte accidental será hasta 69 años, y su baja será a partir de los 70 años de edad.

Exclusiones

1. Dicha cobertura se encuentra sujeta a la adhesión de un Seguro de Accidentes Personales Colectivo contratado por MAS SERVICIOS con ASEGURADORA SEGUROS S.A de C.V., compañía de seguros registrada, así como sus productos ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

2. Los alcances y exclusiones de dicha cobertura quedarán sujetos a la normatividad aplicable, a la Ley Sobre el Contrato de Seguro y de ASEGURADORA SEGUROS, S.A DE.C.V.

3. Los accidentes que se produzcan mientras el Usuario afectado, esté en servicio como miembro de cualquier cuerpo militar, de seguridad o vigilancia.

4. Los accidentes que se produzcan por la participación en una guerra, motín, rebelión o cualquier acto de insurrección civil o militar.

5. Los accidentes que se produzcan a consecuencia de delitos intencionales de los que sea responsable el Usuario.

6. Las lesiones que se produzcan a consecuencia de un accidente ocurrido durante navegación submarina.

7. Las enfermedades o deficiencias mentales, trastornos de la personalidad, que resulten, mediata o inmediatamente del accidente cubierto.

8. Las lesiones por infección, envenenamiento de cualquier naturaleza e inhalación de gas de cualquier clase, excepto cuando se demuestre que fueron a consecuencia de un Accidente Cubierto.

9. El suicidio o intento de suicidio o lesiones auto infligidas, cualesquiera que sean las causas o circunstancias que las provoquen.

10. Los accidentes que sufra el Usuario encontrándose bajo el efecto del alcohol, o estado alcohólico, de estupefacientes o psicotrópicos, de los cuales él sea responsable.

11. Las lesiones provocadas por radiación, reacción atómica o contaminación radioactiva y sus complicaciones, salvo las derivadas del tratamiento de un Accidente Cubierto.

12. Los gastos personales realizados por el Usuario, sus acompañantes o dependientes, durante el internamiento de éste en sanatorio u hospital.

13. Los accidentes que sean originados por participar en actividades como:

I. Piloto, tripulante o mecánico en vuelo, de una línea aérea, o se encuentre a bordo de taxi aéreo,



o de cualquier avión o aeronave que no sean de las líneas comerciales autorizadas para la transportación regular de pasajeros.

II. Pruebas o contiendas de velocidad, resistencia o seguridad en vehículos de cualquier tipo.

III. Conducción de motocicletas o vehículos de motor similares, sobre superficie terrestre o acuática, ya sea como piloto o acompañante.

IV. Práctica profesional de cualquier deporte.

V. Paracaidismo, buceo, alpinismo, charrería, esquí, tauromaquia, vuelo en delta, box, lucha libre, lucha grecorromana o cualquier forma de arte marcial, rafting, rappel, jetsky, cualquier deporte aéreo.

VI. El accidente que se produzca mientras el Usuario se encuentre bajo los efectos del alcohol, droga o tóxico.

VII. El homicidio intencional, en el que el Usuario haya participado activamente en el hecho delictuoso que originó su muerte.

VIII. Las lesiones o Pérdidas Orgánicas provocados por arma de fuego, que no hayan sido provocadas a consecuencia de un accidente cubierto.

IX. Todos los accidentes causados y/o relacionados con el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH).

X. Las afecciones de la columna vertebral, salvo que resulten a consecuencia de un Accidente Cubierto.

24. Las complicaciones de embarazos, salvo que las mismas resulten a consecuencia de un Accidente Cubierto.

25. Los abortos o partos prematuros, cualquiera que sea la causa.

26. Los tratamientos médicos o quirúrgicos para mejorar la apariencia mediante restauración plástica, corrección o eliminación de defectos de carácter estético y sus complicaciones, excepto los reconstructivos que resulten indispensables a

consecuencia de un Accidente Cubierto ocurrido durante la vigencia de la póliza.

27. Cualquier gasto no Medicamento Necesario.

28. Los tratamientos o medicamentos que no hayan sido aprobados por la autoridad competente en el lugar en que se hubieran prescrito o brindado y aquéllos que, por su naturaleza, se consideren experimentales.

29. Los tratamientos quiroprácticos, de acupuntura, naturistas, micro bióticos, así como sus complicaciones.

30. Cualquier servicio médico prestado por familiares del Usuario.

31. Los medicamentos que no requieren receta médica.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA FAMILIAR

ASISTENCIA PSICOLÓGICA FAMILIAR TELEFÓNICA, Y PRESENCIAL A COSTO PREFERENCIAL (ILIMITADA COBERTURA FAMILIAR)

El psicólogo brindará orientación vía telefónica únicamente de contención. El tiempo estimado de la asesoría telefónica será de máximo 20 minutos, en un horario de atención de 9 horas a las 19 horas, de lunes a viernes, en todo el territorio nacional.

Si el paciente requiere seguimiento en consultorio se ofrecerá consulta a costo preferencial por cada consulta; El costo de la consulta deberá ser cubierto por el USUARIO al momento de asistir a la misma. Este SERVICIO se otorgará a nivel nacional, con un horario de atención de 9 horas a las 19 horas, de lunes a viernes, según disponibilidad y viabilidad de este.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA FAMILIAR ANTIESTRES LABORAL Y FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO (ILIMITADA)

El psicólogo brindará orientación vía telefónica únicamente de contención con temas relacionados a la NOM035 con temas



relacionados con estrés workaholic/burnout. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Exclusiones asistencia psicológica

1. La canalización a un consultorio será únicamente nivel nacional.
2. No se prestarán los SERVICIOS vía telefónica en un horario diferente a los establecidos.
3. Las terapias en consultorio se brindarán acorde a los horarios de atención con previa cita conforme a disponibilidad, así como a los términos y condiciones de las sucursales clínicas.
4. No se brindará la asesoría cuando el USUARIO no se identifiquen fehacientemente como el titular o familiar del titular del SERVICIO.
5. No cubre cualquier gasto originado con motivo de la consulta médica u orientación telefónica.
6. 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.
7. 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 y recomendará ante situaciones médicas, sin emitir un tratamiento médico ni recetas.
8. El costo por las consultas será cubierto por el USUARIO según el costo preferencial que se tenga para ésta.
9. La asesoría está sujeta a la percepción del USUARIO. El psicólogo no tendrá responsabilidad por la falsedad de los hechos o las omisiones que el USUARIO haga.

ATENCIÓN DENTAL

LIMPIEZA DENTAL FAMILIAR (LIMITADO A DOS EVENTOS ANUALES)

Profilaxis (Limpieza Dental) para el usuario Titular o familiar directo.

EVALUACIÓN CLÍNICA FAMILIAR (LIMITADO A DOS EVENTOS ANUALES)

Evaluación Clínica para el usuario titular o familiar directo.

URGENCIAS DENTALES TITULAR (LIMITADO A UN EVENTO ANUAL, CON UN PAGO MÁXIMO DE \$10,000 PESOS). COPAGO 0%

Se considera como urgencia dental la atención para los siguientes padecimientos:

- Asesoría telefónica las veinticuatro (24) horas
- Consulta de paciente por Urgencia dental.
- Curaciones sedantes temporales.
- Pulpotomía terapéutica (remoción de pulpa coronaria hasta la unión dentinocemental y aplicación de medicamento), no incluye la restauración final.
- Extracción de restos coroneales – dientes deciduos
- Extracción de diente (temporal o permanente) o raíz expuesta (elevación y/o remoción con fórceps).
- Reimplantación de diente y/o estabilización de diente causado por accidente o desplazamiento.
- Incisión y drenaje de abscesos (tejido blando intraoral, realizado en el consultorio dental sin complicaciones quirúrgicas complejas).
- Recubrimiento pulpar directo o indirecto, no incluye la restauración final.
- Re cementación de coronas, puentes, incrustaciones y onlays.

Exclusiones asistencias dentales



1. Cuando el USUARIO no se identifique fehacientemente como titular o sus familiares directos de los Servicios.
2. Únicamente se brindarán los Servicios descritos para la limpieza, en caso de requerir algún Servicio adicional, el costo será por cuenta del USUARIO.
3. La radiografía periapical será practicada únicamente para la primera consulta en caso de ser necesario.
4. Tratamientos o materiales por malformaciones óseas congénitas y tratamientos de hipoplasia del esmalte (falta de desarrollo).
5. Tratamientos que incrementen la dimensión vertical de una oclusión, reemplacen la pérdida de la estructura de los dientes por desgaste, abrasión, erosión, o de cualquier otra manera, excepto que sea parte del tratamiento dental necesario y debido a un accidente o lesión directamente atribuible a éste. También quedan excluidos el protector oclusal y el ajuste oclusal completo.
6. Tratamientos, intervenciones quirúrgicas o materiales realizados primariamente por motivos estéticos para mejorar la apariencia del USUARIO mediante restauración plástica, corrección o eliminación de defectos, tratamiento de fluorosis (un tipo de decoloración de los dientes), carillas de porcelana u otras carillas que no tienen el propósito de restauración, así como cualquier otro tratamiento o material que sea considerado como tal, de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental, excepto que sea parte del tratamiento dental necesario y debido a un accidente o lesión directamente atribuible a éste. Si los servicios realizados en un diente en particular no están excluidos, el tratamiento cosmético de los dientes adyacentes o que están cerca del afectado se considerarán Beneficios Excluidos.
7. Servicios prestados o materiales suministrados antes de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura de los USUARIOS.
8. Gastos de urgencias dentales a consecuencia de tratamientos dentales incorrectos que hubieran sido proporcionados por Dentistas fuera de la red de odontólogos de MAS SERVICIOS antes o durante la vigencia de la cobertura.
9. Servicios prestados y materiales suministrados por un Dentista fuera de la red de odontólogos de MAS SERVICIOS y/o antes de la fecha de inicio de vigencia de la membresía.
10. Gastos por Radiografías de diagnóstico (la inicial por diente), excepto las incluidas explícitamente en el Plan. Las radiografías subsecuentes (por diente) están incluidas en el costo del tratamiento o procedimiento por urgencia dental.
11. Ferulización periodontal, equilibrio de la oclusión, gnatología (estudio de las fuerzas masticatorias y las partes anatómicas involucradas) y tratamientos asociados e injertos extraorales (injertos de tejido en la parte de afuera de la boca).
12. Programas de control preventivo de la placa dentobacteriana, incluyendo programas de instrucción de higiene oral, selladores de fisuras y aplicación tópica de flúor.
13. Terapia miofuncional (de la función de los músculos).
14. Diagnóstico o tratamiento por la disfunción de la articulación temporomandibular o musculatura, nervios u otros tejidos asociados.
15. Medicamentos, incluyendo medicamentos de aplicación tópica para tratamientos de Enfermedad periodontal, premedicación, analgesia, sedación intravenosa, anestesia general y cargos separados por anestesia local.
16. Utilización de medicamentos por autoprescripción que causen una lesión bucal que amerite una urgencia dental.



17. Incisión y drenaje de abscesos complicados, incluyendo la “Angina de Ludwig”.

18. Implantes y servicios relacionados (materiales implantados dentro y sobre el hueso o tejido suave).

19. Tratamientos o Procedimientos de naturaleza experimental o de investigación, o que no sean considerados como necesarios y acostumbrados de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental.

20. Servicios prestados o materiales suministrados después de la terminación de la vigencia de la cobertura, a menos de que el tratamiento o procedimiento haya comenzado durante la vigencia de la cobertura.

21. Tratamientos o materiales suministrados en un hospital o en cualquier instalación para tratamientos quirúrgicos y cualquier honorario adicional cobrado por el dentista por tratamiento en hospital.

22. Servicios de administración del consultorio dental, servicios de administración para el cobro de los siniestros y cualquier otro costo administrativo que no esté expresamente incluido en la cobertura.

23. Cualquier Servicio que no sea parte del tratamiento, como puede ser la provisión de un ambiente antiséptico, la esterilización de equipo o control de infecciones, así como cualquier material auxiliar que se use durante el tratamiento o procedimiento, cuando su costo deba estar incluido en el total del tratamiento o procedimiento (honorario máximo del dentista), de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental, como pueden ser: los algodones, las mascarillas y las técnicas de relajación como la música.

24. Reemplazo de restauraciones existentes para cualquier propósito diferente que el de restaurar lesiones por caries activas o por desajuste demostrable de la restauración.

25. Servicios de ortodoncia (tratamientos para la corrección de dientes o mandíbulas mal posicionadas).

26. Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por las lesiones, afecciones o intervenciones expresamente excluidas en la cobertura.

27. Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico causada por negligencia del USUARIO a las indicaciones del dentista tratante.

28. Ningún tratamiento que no esté especificado dentro de los beneficios del plan.

29. Gastos en que se incurra a consecuencia de hechos de guerra, alborotos populares, motines y epidemias declaradas oficialmente.

30. Gastos en que se incurra por accidentes o enfermedades que se originen a consecuencia de:
a. Delitos dolosos o intencionales en los cuales el USUARIO sea considerado como sujeto activo o partícipe del delito.

b. Lesiones autoinfligidas, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental."

DESCUENTOS COMERCIALES

RED DE DESCUENTOS COMERCIALES (ILIMITADO)

Acceso al Titular a la plataforma de descuentos comerciales con más de 5,000 establecimientos a nivel nacional. Ofrece descuentos en establecimientos comerciales de turismo, moda y hogar, entretenimiento; belleza y salud, alimentos, servicios y educación, entre otros. La solicitud de los descuentos se realizara a través del **APP OFICIAL DE SECCIÓN 15**, aplicación que requerirá un registro previo de acceso al usuario. Los prestadores podrán incorporarse o darse de baja al programa de descuentos sin necesidad de aviso previo.



PROGRAMA DE BENEFICIOS



Exclusiones

1. Aplican términos y condiciones del prestador del servicio.
2. Cuando el usuario no se identifique fehacientemente como el titular de los servicios.

AVISO DE PRIVACIDAD

MAS SERVICIOS con domicilio en Calle Tecoyotitla 412 Edif. Norte, Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac, Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, C. P. 01050, Ciudad de México, y portal de internet www.masservicios.com.mx, es el responsable del tratamiento de sus datos personales y hace de su conocimiento que tratará los mismos para los fines indicados en el presente Aviso de Privacidad, por lo que el usuario en este acto libera a **SECCIÓN 15** y **SEGUROLL** de cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento y prestación de servicios del **PROGRAMA DE BENEFICIOS SECCIÓN 15**.

¿Qué datos personales se recabarán para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales:

- Datos de identificación.
- Datos laborales.
- Datos académicos.
- Datos migratorios.
- Datos sobre procedimientos administrativos seguidos en forma de juicio y/o jurisdiccionales.
- Datos personales patrimoniales o financieros: Le informamos que, para cumplir con algunas de las finalidades previstas en este aviso de privacidad, le serán recabados y tratados Datos Personales de carácter Patrimonial o

Financieros. Nos comprometemos a que los mismos sean tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garantizan su confidencialidad y que estos datos se solicitan con el único propósito de cumplir con obligaciones derivadas de la relación jurídica existente entre usted y MAS SERVICIOS, consignados en el(los) contrato(s) para la prestación de servicios y que requerimos de su consentimiento expreso para el tratamiento de sus Datos Patrimoniales o Financieros, salvo las excepciones a las que se refieren la ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, por lo que, en caso de que usted no desee compartir esta información, le solicitaremos envíe un correo electrónico a la siguiente dirección: atncliente@masservicios.com.mx y recibirá una respuesta confirmando que ha sido dado de baja de nuestra base de datos, siempre que esta baja no impida la operación del contrato y/o convenio celebrada con usted y que así proceda. MAS SERVICIOS, realiza constantemente su mejor esfuerzo para mantener la seguridad de los Datos Personales que sus clientes le proporcionan, a fin de evitar el acceso no autorizado a los mismos.

- Datos Sensibles: nombre completo, dirección, teléfono, correo electrónico, beneficiarios, bienes o propiedades, estado de salud, edad, nacionalidad, genero. Le informamos que, para cumplir con algunas de las finalidades previstas en este aviso de privacidad, le serán recabados y tratados Datos Personales Sensibles. Nos comprometemos a que los mismos sean tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garantizan su confidencialidad y que estos datos se solicitan con el único propósito de cumplir con obligaciones derivadas de la relación jurídica



existente entre usted y MAS SERVICIOS, consignadas en el(los) contrato(s) para la prestación de servicios, para lo cual requerimos de su consentimiento expreso para el tratamiento de sus Datos Sensibles, por lo que, en caso de que usted no desee compartir esta información, le solicitaremos envíe un correo electrónico a la siguiente dirección: atncliente@masservicios.com.mx y recibirá una respuesta confirmando que ha sido dado de baja de nuestra base de datos, siempre que esta baja no impida la operación del contrato y/o convenio celebrada con usted y que así proceda. MAS SERVICIOS, realiza constantemente su mejor esfuerzo para mantener la seguridad de los Datos Personales que sus clientes le proporcionan, a fin de evitar el acceso no autorizado a los mismos.

¿Para que fines utilizaremos sus datos personales?

Los datos personales proporcionados por Usted o a través de terceros o por vía electrónica, óptica, sonora, visual o por cualquier otro medio o tecnología y aquellos generados con motivo de la relación jurídica que tengamos celebrada, o que, en su caso, se celebre con Usted los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicita:

- El tratamiento de su información personal al solicitar los servicios que ofrece MAS SERVICIOS
- Otorgar los servicios que ha solicitado, incluyendo su facturación, cobranza, formación de expedientes, y su conservación.
- Informarle sobre cambios que se presenten a los servicios contratados y nuevos servicios.

- Cumplir las obligaciones contraídas con usted mediante los contratos y/o convenios que se suscriban.
- Cumplir con obligaciones determinadas por la ley.
- Cumplir los convenios y contratos celebrados entre MAS SERVICIOS como responsable de sus Datos Personales y tercero(s) con quienes MAS SERVICIOS ha celebrado acuerdos, contratos y convenios para la prestación de servicios a su nombre y de acuerdo a los servicios que presta MAS SERVICIOS incluyendo la comunicación de sus Datos Personales para el cumplimiento de la finalidad contratada por cuenta de MAS SERVICIOS y sólo para el efecto de que se cumplan con las finalidades descritas en este aviso de privacidad.
- Dar atención y seguimiento a las solicitudes que reciba de los Titulares de Datos Personales, en ejercicio de los Derechos ARCO a que se refiere el presente aviso.
- Prestarle servicios informativos que estén relacionados con el servicio contratado o adquirido por usted.

Si este aviso de privacidad no se le da a conocer de manera directa o personal, tiene un plazo de 5 días para manifestar a través del siguiente correo electrónico atncliente@masservicios.com.mx, su negativa para el tratamiento de sus datos personales para las finalidades que sean distintas a aquellas que son necesarios y den origen a la relación jurídica entre usted y MAS SERVICIOS. En caso de no enviar el correo electrónico señalado, se entenderá que otorgó su consentimiento para el tratamiento de estos.



PROGRAMA DE BENEFICIOS



Cookies

El Usuario acuerda recibir las Cookies que le transmitan los servidores de MAS SERVICIOS, de la **SECCIÓN 15** y/o de **SEGUROLL**.

"Cookie" es un archivo de datos que se almacena en el disco duro del equipo de cómputo del Usuario cuando éste tiene acceso a un sitio de Internet. Las Cookies pueden contener información tal como la identificación proporcionada por el Usuario o información para rastrear las páginas que éste ha visitado. Mediante su uso, no se identifica personalmente a los usuarios, únicamente a sus equipos de cómputo.

Los sitios pueden emitir publicidad o la ejecución de funciones de terceros que envían "cookies" a los equipos de cómputo de los usuarios.

Estas cookies pueden ser deshabilitadas a través de su equipo de cómputo y/o navegador de Internet para dejar de aceptarlas, en el menú "Opciones" o "Preferencias", o bien confirmar si las permiten. Sin embargo, si se deshabilitan las "cookies" podría limitarse el uso de algunas funciones del Sitio Web.

MAS SERVICIOS, **SECCIÓN 15** y/o de **SEGUROLL**, en su(s) sitio(s) Web puede utilizar cookies, pero dicha información es utilizada sobre una base anónima y agregada de tal manera que no podrá ser identificado en ella.

¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Le informamos que sus datos personales son compartidos dentro y fuera del país con las siguientes personas, empresas, organizaciones o

autoridades distintas a nosotros, para los siguientes fines:

| DESTINATARIOS DE LOS DATOS | FINALIDAD | REQUIERE DEL CONSENTIMIENTO |
|---|--|-----------------------------|
| Autoridades financieras, mexicanas y extranjeras | Con la finalidad de dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de leyes o tratados internacionales como MAS SERVICIOS, obligaciones tributarias, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales. | No |
| Autoridades financieras, mexicanas y extranjeras. | Con la finalidad de dar cumplimiento a notificaciones. | No |
| IMSS | Con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones | No |
| Instituciones o organizaciones entidades del sector | Para fines de selección de riesgos | No |
| SECCIÓN 15 y SEGUROLL | Para mantener y/o cumplir la relación jurídica con el titular. | No |

¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tratamos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) deberá presentar su solicitud por escrito que contenga la información que más adelante se especifica, o cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales y que exprese en forma clara y precisa la solicitud de Acceso, de Rectificación de datos, de Cancelación u Oposición; mediante correo



PROGRAMA DE BENEFICIOS



electrónico a la siguiente dirección atncliente@masservicios.com.mx, o en su caso, a través de una llamada telefónica al número +52 (55) 5322.0255, Ext. 141, con el Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

MAS SERVICIOS, como responsable comunicará a usted en su carácter de titular, a su correo electrónico que haya proporcionado y en un plazo máximo de quince días, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de Acceso, de Rectificación de datos, de Cancelación u Oposición, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta.

En cuanto a su solicitud de acceso y de resultar procedente, usted contará con un plazo de 15 días naturales para acudir a la dirección del responsable del tratamiento de sus datos, señalada en el presente aviso de privacidad, para llevar a cabo la consulta de sus datos personales directamente con el encargado asignado, transcurrido el plazo antes referido sin que haya acudido a tener acceso a sus datos personales, deberá presentar una nueva solicitud.

La solicitud de Acceso, de Rectificación de datos, de Cancelación u Oposición que el titular presente, deberá incluir:

1. Nombre del Titular de los Datos Personales;
2. Teléfono;
3. Dirección de correo electrónico;
4. Domicilio para recibir comunicaciones de MAS SERVICIOS;
5. Documentos que acrediten su identidad. En caso de ser Representante Legal, el instrumento del que se desprendan sus facultades de representación;

Los datos de contacto de la persona o departamento de datos personales que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO son los siguientes:

Supervisor de Calidad

Calle Tecoyotitla 412 Edif. Norte, Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac, Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, C. P. 01050.

Correo electrónico:

atncliente@masservicios.com.mx

Número telefónico: +52 (55) 5322.0255, Ext. 141, Ciudad de México.

Revocación del consentimiento

En cualquier momento usted podrá informar a MAS SERVICIOS, su determinación de revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud por escrito que contenga la información que más adelante se especifica, o cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales mediante correo electrónico a la siguiente dirección atncliente@masservicios.com.mx, o mediante



PROGRAMA DE BENEFICIOS



llamada telefónica al responsable del Tratamiento de Datos Personales. El consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento, sin que se le atribuyan efectos retroactivos.

Para hacer efectivo su derecho para la revocación del consentimiento, ponemos a su disposición el siguiente medio y procedimiento:

Correo electrónico a la siguiente dirección atncliente@masservicios.com.mx, o llamada telefónica al responsable del Tratamiento de Datos Personales.

MAS SERVICIOS, como responsable comunicará a usted en su carácter de titular, a su dirección de correo electrónico que haya proporcionado y en un plazo máximo de quince días, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de revocación, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los diez días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta.

La solicitud de revocación que el titular presente, deberá incluir:

1. Nombre del Titular de los Datos Personales;
2. Teléfono;
3. Dirección de correo electrónico;
4. Domicilio para recibir comunicaciones de MAS SERVICIOS;
5. Documentos que acrediten su identidad. En caso de ser Representante Legal, el instrumento del que se desprendan sus facultades de representación;
6. Descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los que se busca revocar.

Los datos de contacto de la persona o departamento de datos personales que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de revocación de su consentimiento son los siguientes:

Supervisor de Calidad

Calle Tecoyotitla 412 Edif. Norte, Col. Ex Hacienda de Guadalupe Chimalistac, Alcaldía Álvaro Obregón, en la Ciudad de México, C. P. 01050.

Correo electrónico:

atncliente@masservicios.com.mx

Número telefónico: +52 (55) 5322.0255, Ext. 141, Ciudad de México.

¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos el siguiente medio:

Su inscripción en el Registro Público de Usuarios (Reus) a cargo de la CONDUSEF, para ello puedes visitar su página de Internet o contactarla directamente.

¿Cómo puede conocer los cambios en este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente



PROGRAMA DE BENEFICIOS



aviso de privacidad, a través de la(s) siguiente(s) página/s de internet: www.masservicios.com.mx, www.sección15.org.mx, www.seguroll.mx, y a través de comunicados colocados en nuestras oficinas o mediante cualquier medio de comunicación que tengamos con usted.

También en caso de alguna duda puede usted consultar al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en la siguiente página de Internet: www.inai.org.mx.

Glosario

Aviso de privacidad: Es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición de la persona física a quien correspondan los datos, y que detalla la información que se recaba de ellos y con qué fines.

Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos personales sensibles: Aquellos que afectan a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular se consideran sensibles, aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opinión política, preferencias sexuales.

Derechos ARCO: Son los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Ley: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.

Tercero: La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o del responsable de los datos.

Titular: La persona física a quien corresponden los datos personales.

Transferencia: Toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.

Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio.