

## PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO

El **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETOS** protege y brinda la tranquilidad al Titular al momento de adquirir sus boletos con SUPERBOLETOS ante circunstancias inesperadas.

El **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETOS** consiste en el reembolso del 100% (cien por ciento) de los boletos que haya adquirido incluyendo impuestos, y gastos de envío hasta un monto máximo de \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100 MN) siempre y cuando el Titular haya adquirido el **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO** en el momento que haya adquirido su (s) boleto (s) ya sea por Internet, por Taquilla o los distintos Puntos de Venta autorizados pro SUPERBOLETOS.

### 1. DEFINICIONES

Para los efectos de estos Términos y Condiciones se entenderá por:

**Accidente:** todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del Titular, que ponga en peligro la integridad y salud del mismo, que ocurra dentro del periodo de vigencia contratado, que ocasione en el Titular una lesión corporal y requiera atención médica hasta dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha del accidente. Se considera como un mismo accidente a las lesiones que se produzcan como consecuencia inmediata y directa de este, de su tratamiento o manejo quirúrgico así como sus recurrencias, recaídas, complicaciones y secuelas.

**Acompañante:** aquella persona que: (a) compra un boleto para el/los mismo(s) evento(s) o lugar del evento que el Titular; y (b) cuando su intención es usar el boleto con dicho Titular. El acompañante deberá adquirir su boleto dentro de un periodo de 20 (veinte) días a partir de que el Titular haya comprado su boleto incluyendo el PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO.

**Boleto de Series** se refiere a un boleto para entrar a una serie de eventos de varios días o varios eventos como son los boletos de temporada para deportes o artes interpretativas o diversos días a un parque de diversiones u otras instalaciones recreativas. Un boleto de series para una temporada regular de deportes no incluye temporada posterior/finales.

**Costo del boleto** se refiere al monto total pagado por el boleto adquirido con SUPERBOLETOS, incluyendo cualquier servicio y cargos por tramitación y de envío.

**Epidemia** Enfermedad que ataca a un gran número de personas o de animales en un mismo lugar y durante un mismo período de tiempo.

**Enfermedad:** toda alteración de la salud (dolencia, padecimiento patología o que conlleve riesgo de muerte) sufrida de forma súbita, que se manifiesten por primera vez en el transcurso durante la vigencia del PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido y que amerite tratamiento médico o quirúrgico del Titular Se considera como una misma enfermedad a las que se produzcan como consecuencia inmediata y directa de esta, de su tratamiento o manejo quirúrgico así como sus recurrencias, recaídas, complicaciones y secuelas.

**Enfermedades preexistentes**, se refiere a:

- Cualquier padecimiento que presente el Titular, su Acompañante o su Familiar en Primer Grado durante un periodo de 120 (ciento veinte) días previos a e

incluyendo la fecha de vigencia del PROGRAMA DE CANCELACION DEL BOLETO:

- Que haya sido declarada antes de la compra del PROGRAMA DEL BOLETO SEGURO.
- Que en un expediente médico se determine su existencia a través del diagnóstico de un médico legalmente autorizado con anterioridad a la fecha de celebración del contrato, y/o;
- Diagnosticado con anterioridad la compra del PROGRAMA DEL BOLETO SEGURO mediante pruebas de laboratorio, gabinete o cualquier otro medio reconocido de diagnóstico que requiera tomar medicamentos de venta con receta o medicina a menos que la enfermedad este controlada sin ningún cambio en la receta requerida.

**Familiar en Primer Grado** se refiere a su cónyuge; padre/madre; hijo(s), incluyendo a los hijos que son adoptados o que están en proceso de ser adoptados; hermanos; abuelo(s) o nieto(s); padrastros; hijastros o hermanastros.

**Hospital** Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica, incluidas operaciones quirúrgicas y estancia durante la recuperación o tratamiento, y en el que también se practican la investigación y la enseñanza médica no se considera como Hospital a las instalaciones de convalecencia, asilos, instalaciones o clínicas de atención a largo plazo.

**Lesión** Se conoce como lesión a un golpe, herida, daño, perjuicio o detrimento. El concepto suele estar vinculado al deterioro físico causado por un golpe, una herida, una enfermedad un accidente o una agresión con arma peligrosa que se presente en o después de la fecha de vigencia de del programa y antes de la fecha de terminación.

**Medico** se refiere a un profesional que practica la medicina y que intenta mantener y recuperar la salud humana mediante el estudio, el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad o lesión del paciente. Para efectos de estos Términos y Condiciones, el Médico no podrá ser Familiar del Titular

**Pandemia** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

**Reembolso:** se reconoce como reembolso a la operación económica mediante la cual el Titular recibe de vuelta alguna cantidad de dinero o de bienes materiales que había entregado como pago de un servicio o producto.

**Residencia habitual:** localidad en la que el Titular reside habitualmente y es el establecido para propósitos legales y fiscales.

**Terrorismo** forma violenta de lucha política, mediante la cual se persigue la destrucción del orden establecido o la creación de un clima de terror e inseguridad susceptible de intimidar a los adversarios o a la población en genera.

## 2. ÁMBITO TERRITORIAL

Las coberturas del **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO** serán válidas dentro la República Mexicana.

## 3. VIGENCIA

Los servicios del **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO**, tendrá una vigencia:

### **Inicio de Vigencia**

La cobertura del **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO** inicia el día en que se haya adquirido el boleto con SUPERBOLETOS ya sea por Internet (electrónica) o Taquilla siempre y cuando se pague todo el costo correspondiente al programa.

### **Fin de Vigencia**

La cobertura del **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO** termina bajo los siguientes supuestos:

Para los Boletos de 1 (un) solo día cuando se lleve a cabo el evento y haya usado el boleto o cuando haya presentado una reclamación, lo que suceda primero. Para Boletos de series cuando se ha usado el último boleto de dicha serie

La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios por lo que no podrán solicitarse servicios con posterioridad a la vigencia del programa.

## **4. DETALLE DE LOS BENEFICIOS**

### **¿QUE CUBRE EL PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO?**

Las siguientes coberturas están diseñadas para proteger al Titular contra situaciones o pérdidas que son resultado de eventos repentinos e imprevistos o afecciones. Los beneficios no cubren eventos o afecciones, en la fecha de adquisición el Titular conozca o que sea probable que se presenten y siempre y cuando se haya adquirido el **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO**.

Con tan solo llamar al número indicado MÉXICO ASISTENCIA MASIVA pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos para ofrecerle asistencias las 24 horas del día, los 365 días a la semana en su mismo idioma y con base a los siguientes Términos y Condiciones.

Las Partes convienen que las coberturas a proporcionar por MÉXICO ASISTENCIA MASIVA, serán los siguientes:

### **1. COBERTURA EN CASO DE ENFERMEDADES PREEXISTENTES**

Serán cubiertas las Enfermedades Preexistentes, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

El **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO** se haya adquirido dentro de un periodo de hasta 15 (quince) días naturales a partir de la compra del boleto.

El monto de cobertura adquirida sea equivalente al costo del boleto;

Que el Titular al momento de la adquisición del **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO**, gozara de buena salud para usar los boletos y no hubiere presentado una reclamación para cancelar debido a una Enfermedad Preexistente dentro de un periodo de 60 (sesenta) días antes de adquirir del **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO**.

Que el costo del boleto sea de hasta \$10,000 (diez mil pesos 00/100 MN) por boleto o menos de dicha cantidad.

En caso de no cumplir con las condiciones anteriores, el Titular aún sigue cubierto en caso de Cancelación por otras causas distintas a Enfermedades preexistentes.

### **2. COBERTURA PARA BOLETOS DE 1 (UN) SOLO DIA**

En caso de que el Titular haya adquirido un boleto de 1 (un) solo día con

SUPERBOLETOS y el PROGRAMA DE BOLETO SEGURO, y no esté en posibilidad de usar dicho boleto, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA reembolsará la totalidad del costo de dicho boleto, hasta un monto máximo de \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100 MN).

### **3. COBERTURA PARA BOLETOS DE SERIES**

En caso de que el Titular haya adquirido un boletos de series con SUPERBOLETOS y el PROGRAMA DE BOLETO SEGURO, y no esté en posibilidad de usar 1 (uno) o mas de dichos boletos de serie, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA reembolsará la totalidad del costo del boleto o boletos de series no utilizados, hasta un monto máximo de \$10,000.00 (diez mil pesos 00/100 MN).

#### **1. RAZONES CUBIERTAS EN CASO DE LA CANCELACION DE BOLETO DE 1 (UN) SOLO DIA O BOLETOS DE SERIES**

Para poder hacer la reclamación en caso de cancelación de boleto de 1 (un) solo día o de boletos de serie descritos en los dos párrafos anteriores, las razones cubiertas se enlistan continuación:

- Fallecimiento, accidente o enfermedad grave del Titular, Acompañante o Familiar directo: cónyuge; padre/madre; hijo(s), incluyendo a los hijos que son adoptados o que están en proceso de ser adoptados; hermanos; abuelo(s) o nieto(s); padrastros; hijastros o hermanastros dentro de un periodo de 30 (treinta) días anteriores a la fecha del evento.
- Cualquier enfermedad o lesión grave que presente el Titular o su Acompañante que le impida asistir al evento para el que se compró el boleto de 1 (un) un solo día.  
Dentro de las 72 (setenta y dos) horas a partir del momento de dar aviso de la Cancelación, un Médico deberá revisar al Titular o su Acompañante y este deberá recomendarle por escrito, al Titular o su Acompañante la imposibilidad de asistir al evento.
- Cualquier enfermedad o lesión grave que presente un Familiar en primer grado del Titular que requiere atención médica y/o se considere potencialmente mortal y requiera el cuidado y presencia de parte del Titular que le impida asistir al evento. Dentro de las 72 (setenta y dos) horas a partir del momento de dar aviso de la Cancelación, un Médico deberá revisar al Familiar en primer grado y deberá extender un diagnóstico.
- Daños por robo, incendio o inundación en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hiciera inhabitables o con grave riesgo de que se produzcan mayores daños que justifiquen de forma imperativa su presencia en un periodo de 48 (cuarenta y ocho) horas antes del evento.
- Convocatoria del Titular a requerimiento de Organismos Oficiales del Estado.
- Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
- Convocatoria como miembro de una mesa electoral.
- Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.
- La entrega en adopción de un niño o niña.
- Trasplante de un órgano del Titular o padres o cónyuge, hijos o hermanos del mismo.
- Operación de emergencia del Titular o padres o cónyuge, hijos o hermanos del mismo.
- Complicaciones graves del embarazo o aborto involuntario que por prescripción médica impidan acudir al evento cuyo boleto fue comprado con

SUPERBOLETOS; estas complicaciones deben ser posteriores a la compra de los boletos. Se excluyen partos o complicaciones a partir del mes 7 de embarazo.

- Que el Titular o su Acompañante sufran un accidente vial el día del evento que les cause una lesión grave.
- Si el Titular o su Acompañante es despedido laboralmente después de trabajar con el mismo patrón durante al menos 2 (dos) años consecutivos, sin que hayan cometido alguna falta, después de la fecha de inicio de vigencia de cobertura, es decir que sufra despido injustificado.
- Si el Titular o su cónyuge es transferido a un lugar de trabajo que está por lo menos a 200 (doscientos) kilómetros de su Residencia Habitual.
- Si al Titular o su acompañante han tenido que hacer un viaje express por cuestiones de trabajo, siempre y cuando compruebe mediante un boleto de por medio a su nombre y una reservación en hotel para el día del evento.

## **2. INSTRUCCIONES PARA SOLICITAR EL REEMBOLSO DE LOS BOLETOS NO UTILIZADOS:**

En caso de requerir asistencia las Partes convienen que el proceso general de los Servicios, será el siguiente:

- 1) El Titular de la compra podrá llamar al 800-6111263 y/o 558854-8378 asignado para **"SUPERBOLETOS"**.
- 2) El Titular deberá proporcionar la siguiente información y siempre estar presente al recibir el servicio de asistencia solicitado
  - Nombre completo.
  - Si es familiar del Titular, indicar el parentesco.
  - Número telefónico donde podrá ser contactado el Titular o un representante que el asigne.
  - Tener boleto a la mano adquirido en SUPERBOLETOS.
  - Nombrar el servicio requerido y una breve descripción de lo sucedido.
  - Ubicación donde se requiere el Servicio de Asistencia.
  - Haber adquirido los boletos para el evento deseado por SUPERBOLETOS.
  - Monto a reclamar.
  - El Titular se deberá abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a MÉXICO ASISTENCIA MASIVA.
- 3) MÉXICO ASISTENCIA MASIVA deberá proporcionar el servicio solicitado de acuerdo a los beneficios con los que cuenta el Titular.

Para los Servicios de Asistencias, el personal del call center será encargado, de acuerdo, a cada asistencia de gestionar todo el proceso de servicio para que el titular pueda disfrutar de los beneficios a los que tiene derecho.

Todos los servicios de asistencia serán pagados a través de pago directo a los proveedores, solo en caso fortuito, fuerza mayor o si es que pelagra la vida del Titular y esté imposibilitado de notificar a MÉXICO ASISTENCIA MASIVA, el titular deberá acreditar dicha circunstancia y solo y únicamente en este ese caso se podrá hacer el pago de los servicios por medio de reembolso y con la autorización de MÉXICO ASISTENCIA MASIVA.

### **3. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS:**

1. **REMBOLSO DE BOLETOS:** Dentro de los 10(diez) días naturales posteriores a la reclamación del seguro y que se determine procedente la causa, se le reembolsara vía transferencia o cheque.
2. Así mismo en caso de cancelación del evento, se reembolsara el precio del seguro.
3. Todas las reclamaciones se pagaran en pesos mexicanos.
4. La reclamación debe hacerse dentro de un periodo de 72 horas a partir de que se presente una Razón cubierta o tan pronto como sea razonablemente posible.

El periodo para presentar las pruebas o documentación por parte del titular o su representante para proceder al reembolso en caso de aplicar es de 90 (noventa) a partir de la solicitud por parte de MÉXICO ASISTENCIA MASIVA.

### **FRAUDE Y FALSAS DECLARACIONES**

Las coberturas del **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO** no serán válidas sí, ya sea antes o después de solicitar un servicio o reembolso, el titular ocultó o hizo declaraciones falsas sobre algún hecho relevante, proporcionó información no verdadera o acontecimiento relacionado con este Programa o la materia objeto de este o la participación del titular en la misma, tampoco serán válidas si el titular comete fraude o hace un juramento en falso en relación con algo de lo mencionado anteriormente.

### **PRESCRIPCION DE LAS RECLAMACIONES:**

Cualquier reclamación relativa a cualquier servicio de asistencia objeto de este **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO**, deberá de ser presentada a MÉXICO ASISTENCIA MASIVA, dentro de los primeros 90 (noventa) días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

Para efectos de calidad en el servicio las solicitudes de servicio emitidas por el titular a MÉXICO ASISTENCIA MASIVA podrán ser grabadas.

### **SUSPENSION DEL PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETOS**

MÉXICO ASISTENCIA MASIVA en cualquier momento podrá suspender, previo aviso al Titular el **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETOS** y el **PROGRAMA DE ASISTENCIAS** detallados en estas condiciones generales, cuando de manera reiterada e injustificada, el Titular solicite asistencias que no sean consideradas de emergencia, para la solución de problemas crónicos o preexistentes, que por su reiterada ocurrencia son de pleno conocimiento del Titular y por tanto no sean considerados de emergencia y en caso que se soliciten para personas distintas al titular.

### **EXCLUSIONES**

Serán causas excluyentes del **PROGRAMA DE CANCELACION DE BOLETO** las siguientes causas:

Daño causado a sí mismo de manera intencional, suicidio o intento de suicidio embarazo normal o de alto riesgo, tratamientos de fertilidad, parto o aborto provocado, de usted, su acompañante o algún familiar;

Trastornos mentales o nerviosos, incluyendo en forma enunciativa mas no limitativa: ansiedad, depresión, neurosis o psicosis; o complicaciones físicas relacionadas con estas que presente usted, su Acompañante o algún familiar;  
Alcoholismo o drogadicción; o enfermedades o complicaciones físicas relacionadas con estas que presente usted, su Acompañante o algún familiar;  
Guerra (ya sea declarada o no), actos de guerra, servicio militar (a menos que se cubra específicamente), desorden público o disturbios;  
Operación o aprender a operar cualquier aeronave como piloto o tripulación;  
Contaminación por reacción nuclear, radiación o radioactiva;  
Desastres naturales (a menos que se cubra específicamente);  
Terrorismo;  
Problemas financieros  
Epidemia o pandemia;  
Contaminación o amenaza de liberación de contaminantes;  
Cualquier acto ilícito que cometa usted, sus familiares o sus Acompañantes, ya sea que estén asegurados o no;  
Usted o su Acompañante: a) realizan cambios a los planes personales o b) tienen obligaciones contractuales o comerciales;  
El evento lo cancele o retrasa el promotor del evento o el lugar por cualquier razón (incluyendo mal tiempo) a menos que se cubra como se indica en el presente; Prohibición o disposición de cualquier gobierno; o  
Cualquier evento esperado o razonablemente previsible.  
Si proporciona datos o hechos incorrectos; o

2. Si no se presenta la pérdida a nosotros dentro de un periodo de 90 días a partir de la fecha de la pérdida, excepto como de otra manera lo prohíba la ley.

## **TERCERA.- COBERTURAS DE ASISTENCIAS**

### **A. PROCESO GENERAL DE LOS SERVICIOS.**

En caso de requerir asistencia las Partes convienen que el proceso general de los Servicios, será el siguiente:

- 1) El Titular podrá llamar los 365 días del año al 800-6111263 y/o 558854-8378 asignado para **"SUPERBOLETOS"**.
- 2) El Titular deberá proporcionar la siguiente información y siempre estar presente al recibir el servicio de asistencia solicitado.
  - Nombre completo.
  - Número telefónico donde podrá ser contactado el Titular o un representante que el asigne.
  - Tener boleto a la mano adquirido en SUPERBOLETOS.
  - Nombrar el servicio requerido y una breve descripción de lo sucedido
  - Ubicación donde se requiere el Servicio de Asistencia.
  - El Titular se deberá abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a MÉXICO ASISTENCIA MASIVA.
- 3) MÉXICO ASISTENCIA MASIVA deberá proporcionar el servicio solicitado de acuerdo a los beneficios con los que cuenta el Titular.

Para los Servicios de Asistencias, el personal del Call Center será encargado, de acuerdo, a cada asistencia de gestionar todo el proceso de servicio para que el Titular pueda disfrutar de los beneficios a los que tiene derecho.

Todos los servicios de Asistencia serán pagados a través de Pago Directo a los proveedores, solo en caso fortuito, fuerza mayor o si es que pelagra la vida del Titular y esté imposibilitado de notificar a MÉXICO ASISTENCIA MASIVA, el Titular deberá acreditar dicha circunstancia y solo y únicamente en este ese caso se podrá hacer el pago de los servicios por medio de Reembolso y con la autorización de MÉXICO ASISTENCIA MASIVA.

## **B. DEFINICIONES**

Para los efectos de estos Términos y Condiciones se entenderá por:

**Accidente:** todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del Titular, que ponga en peligro la integridad y salud del mismo, que ocurra dentro del periodo de vigencia contratado y que ocasione en el Titular una lesión corporal.

**Automóvil:** vehículo motorizado de cuatro ruedas en dos ejes, menor a 3.5 toneladas de peso de uso y servicio particular propiedad legal del Titular.

**Avería:** Daño, rotura o deterioro fortuito que impida la circulación autónoma del automóvil.

**Equipo Médico:** se refiere al personal médico autorizado y que esté gestionando algún tipo de asistencia por cuenta de MÉXICO ASISTENCIA MASIVA a un titular.

**Enfermedad:** toda alteración de la salud (dolencia, padecimiento o patología) sufrida de forma súbita, que se manifiesten por primera vez en el transcurso durante la vigencia del producto (12 horas antes del evento y 16 horas después) contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

**Enfermedad grave:** es una alteración de la salud que implique hospitalización del Titular y que, a juicio del equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA MASIVA imposibilite la iniciación o continuidad del viaje del Titular o su continuación en la fecha prevista o conlleve riesgo de muerte.

**Familiar:** Cónyuge e hijos menores de 21 años cuya residencia permanente sean los Estados Unidos Mexicanos y que vivan bajo el mismo domicilio del Titular.

**Titular:** persona identificada en la base de datos y que haya adquirido algún boleto en Superboletos y que haya adquirido el Programa de Asistencias Superboletos.

## **C. ÁMBITO TERRITORIAL**

Los servicios mencionados en estas Condiciones Generales serán válidos dentro la República Mexicana.

## **D. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS**

Los servicios del Programa de Asistencias Básicos SUPERBOLETOS, tendrá una vigencia desde 12 (doce) horas antes del inicio del evento señalado en el boleto y hasta 16 (dieciséis) horas después del evento.



La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios por lo que no podrán solicitarse servicios con posterioridad a la vigencia del producto indicado.

## E. DETALLE DE LOS SERVICIOS

El programa de servicios del **PROGRAMA DE ASISTENCIA SUPERBOLETOS** protege al Titular, sus acompañantes y familiar (es) del contrato ante eventualidades viales, médicas y legales siempre y cuando se haya adquirido el **PROGRAMA DE ASISTENCIA SUPERBOLETOS**.

Con tan solo llamar al número indicado MÉXICO ASISTENCIA MASIVA pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos para ofrecerle asistencias las 24 horas del día, los 365 días a la semana en su mismo idioma y con base a los siguientes Términos y Condiciones.

Las Partes convienen que los servicios a proporcionar por MÉXICO ASISTENCIA MASIVA, serán los siguientes:

PROGRAMA DE ASISTENCIA BÁSICO	
COBERTURA	LIMITES
Mediphone (Orientación Médica Telefónica)	Ilimitado
Referencias Médicas y Red de Descuentos Médicos	Ilimitado
Envío de Ambulancia Terrestre en caso de Emergencia o Enfermedad grave	1 evento SIN costo
Auxilio Vial Básico Cambio de Neumático Paso de Corriente Envío de Gasolina (hasta 10 lt)	1 evento SIN COSTO de cualquiera de los tres servicios, el costo de la gasolina corre por cuenta del Titular
Asistencia Vial (Remolque o Transporte del Automóvil)	1 evento SIN costo , hasta por \$700.00
Envío de Abogado en caso de sufrir Asalto	1 evento SIN costo
Asistencia y Defensa Legal en caso de Accidente Automovilístico)	1 evento SIN costo
Asistencia para la liberación del Automóvil	1 evento SIN costo
Asistencia Legal en caso de robo del Automóvil	1 evento a costos preferenciales a cargo del Titular
Servicio de Gestoría Vehicular	Ilimitado a costos preferenciales a cargo del Titular
Blindaje de Tarjetas Bancarias en caso de pérdida o robo	Ilimitado a costos preferenciales a cargo del Titular
Asistencia de cerrajería de emergencia para Automóvil y residencia	1 evento SIN costo

Orientación telefónica en caso de pérdida o robo de documentos de identidad	Ilimitado
Transmisión de Mensajes Urgentes	Ilimitado

### **1) MEDIPHONE (Orientación Médica Telefónica)**

Este servicio consiste en consultas de orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas de salud que pudieran tener el Titular y/o integrante de la Familia, relativa a los siguientes temas, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- Emergencias médicas y primeros auxilios
- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos (sin emitir recetas, ni tratamientos)
- Recomendaciones higiénicas
- Efectos y evolución de distintos tratamientos
- A criterio del equipo Médico, recomendación de acudir a consulta médica
- Información sobre enfermedades
- Información sobre pruebas diagnósticas
- Orientación sobre especialidades médicas

El equipo Médico de MÉXICO ASISTENCIA MASIVA aconsejará lo que estime oportuno y orientará a los Titulares hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.

MÉXICO ASISTENCIA MASIVA no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones de los Titulares en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.

Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia, o bien se dirigirá al Titular a su médico de cabecera o al especialista que corresponda

El número de Orientaciones Médicas Telefónicas son ILIMITADAS

### **2) REFERENCIAS MÉDICAS Y RED DE DESCUENTOS.**

El Titular tendrá acceso a:

- a) Consultas a domicilio de Médicos Generales estarán al alcance y por cuenta del Titular a costos preferenciales dentro del República Mexicana en las principales ciudades.
- b) Consultas con Médicos de primer contacto: En caso de que el Titular requiera atención médica de primer contacto sobre una patología sencilla que se pueda resolver en un consultorio, podrá tener acceso a las siguientes especialidades: Médico General, Pediatría y Ginecología. Las consultas estarán al alcance y por cuenta del Titular a costos preferenciales
- c) Consultas con Médicos de segundo contacto: En caso de que el Titular requiera atención médica de segundo contacto sobre una patología sencilla que se pueda resolver en un consultorio, podrá tener acceso a las siguientes especialidades:

Pediatría y Ginecología. Las consultas estarán al alcance y por cuenta del Titular a costos preferenciales

- d) Consultas con Médicos Especialistas: En caso de que el Titular requiera atención médica para la atención de patologías específicas de algún órgano o sistema se le proporcionará la referencia de algún médico especialista en donde es Titular tendrá acceso a todas las especialidades de acuerdo a su necesidad. Todas las especialidades estarán al alcance y por cuenta del Titular a costos preferenciales.
- e) Acceso especial a red Médica de Audiología, Foniatría, Ortesis y Prótesis (descuentos desde el 10%)
- f) Descuentos desde el 10% y hasta el 50% en Laboratorios y estudios de Gabinetes como Biometría Hemática, Química Sanguínea, VDRL, VIH, Antígeno prostático, Mastografías, Espirometrías, Hemoglobina Glucosilada, entre otras.

El número de acceso a las Referencias Médicas y Red de Descuentos es ILIMITADAS

### **3) ENVIO DE AMBULANCIA TERRESTRE EN CASO DE EMERGENCIA O ENFERMEDAD GRAVE.**

En caso de que el Titular sufriera una emergencia médica por accidente y/o enfermedad grave, y necesite el traslado en ambulancia terrestre, podrá solicitar a MÉXICO ASISTENCIA MASIVA y a consideración el Equipo Médico, mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días del año, el envío de la ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano.

MÉXICO ASISTENCIA MASIVA asumirá los gastos de dicho traslado y será el Equipo Médico de MÉXICO ASISTENCIA MASIVA quien determine el tipo de ambulancia que requiera el titular.

Los traslados programados no aplicarán para este beneficio.

Este servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento SIN COSTO durante la vigencia, los gastos excedentes correrán por cuenta del Titular.

### **4) AUXILIO VIAL BASICO.**

En caso de averías menores del vehículo del Titular y que no permita la circulación autónoma, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA enviará a un prestador de servicios para atender las siguientes eventualidades:

- a) **Cambio de Neumático:** Consiste en el envío de un técnico especializado, el cual facilitará la tarea de realizar un cambio de neumático, por el propio neumático de refacción del cliente.
- b) **Paso de corriente:** En caso de falla por problemas de falta de corriente del vehículo del Titular, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA gestionará, el envío de personal especializado, para pasar corriente de forma segura, de tal forma que no sea impedimento esto para que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.
- c) **Envío de gasolina** En caso de falta de gasolina, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA gestionará, el envío de personal para el suministro de hasta 10 (diez) litros de gasolina o dichos líquidos con costo a cargo del Titular.

Este beneficio aplica únicamente aplica Vehículos de uso particular menores a 3.5 toneladas donde viaje el Titular que haya comprado un boleto con Superboletos así como sus acompañantes.

Estos servicios se proporcionarán con límite de 1 (un) evento de cualquiera de los tres servicios durante la vigencia.

#### **5) ASISTENCIA VIAL (REMOLQUE O TRANSPORTE DEL AUTOMOVIL).**

En caso de accidente, falla mecánica o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil que conduzca el Titular al momento, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA coordinará y enviará una plataforma, remolque, grúa o auto taller dependiendo de las condiciones del automóvil y las necesidades del Titular para el traslado al domicilio o dentro de la República Mexicana.

Este beneficio aplica únicamente aplica Vehículos de uso particular menores a 3.5 toneladas donde viaje el Titular que haya comprado un boleto con Superboletos así como sus acompañantes.

Este servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento durante la vigencia, SIN COSTO para el Titular hasta por un monto de \$700.00 (setecientos pesos 00/100 MN)

#### **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA VIAL**

- Las averías o daños que sean consecuencia de inundación, sismo, incendio, erupción volcánica y/o cualquier desastre natural.
- Cualquier daño ocasionado a causa de rebelión, guerra, motín, alboroto popular, situaciones que alteren la seguridad pública o si se hicieran al vehículo de manera intencional.
- Si existiera algún costo excedente de los \$700.00 (setecientos pesos 00/100 MN) deberá ser cubierto por el Titular
- Este beneficio no aplica para reparaciones del Vehículo
  
- No se cubrirán los siguientes vehículos: microbuses, colectivos , taxis , vehículos destinados al transporte de carga, autobuses de pasajeros
- En caso de ser un vehículo blindado que no hayan salido de agencia con dichas características, solo se cubrirá el arrastre de grúa quedando a cargo de el Titular el pago del excedente de peso correspondiente al sistema de blindaje.
- No se incluyen casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera, traspaleo y carga.
- El Titular deberá estar presente en todo momento mientras se realiza el remolque y/o transporte del vehículo.
- Solo está permitido viajar a 2 (dos) personas en la cabina de la grúa.
- Remolque del Automóvil con carga o con heridos o en caso de que el Automóvil esté atascado en baches o barrancos.
- No se cubren casetas, maniobras, tiempo de espera o abanderamientos

#### **6) ENVIO DE ABOGADO EN CASO DE SUFRIR ASALTO O ROBO**

En caso de que el Titular fuera víctima de asalto o robo o sea detenido por el alcoholímetro, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA enviará a un abogado de la red quien le asistirá en asuntos como: solicitud y emisión de amparos, levantamiento de actas ante las autoridades correspondientes y trámites administrativos.

Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia para el Titular y acompañantes con boleto adquirido con SUPERBOLETOS

## **7) ASISTENCIA Y DEFENSA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO**

En caso de accidente automovilístico donde el Titular y sus acompañantes viajen, siempre con licencia vigente, , MÉXICO ASISTENCIA MASIVA proporcionará las 24 horas del día los 365 días del año los servicios profesionales de un abogado para su asistencia y defensa legal, derivada de la responsabilidad penal, a consecuencia de la comisión culposa de delitos por tránsito de vehículo, como pueden ser daños a propiedad ajena, homicidio, lesiones, ataques a las vías generales de comunicación, desde el momento que el Titular quede detenido o a disposición de alguna autoridad y hasta la conclusión del asunto o se dicte sentencia , o bien si requiriese la asistencia como apoyo y beneficio propio siendo el afectado del accidente automovilístico quedando contemplados a cargo de MÉXICO ASISTENCIA los honorarios del abogado que sean necesarios para la defensa del Titular.

El abogado asignado por MÉXICO ASISTENCIA MASIVA, estará obligado a:

- a) Tramitar, si procediera, la libertad del Titular ante la autoridad competente.
- b) Realizar los trámites necesarios para la devolución del automóvil.
- c) En caso de proceder, defensa ante las autoridades legales o administrativas

Todos los gastos como multas, cargos por estadía en corralones, pensiones, fianzas, cauciones y gastos adicionales a los honorarios del abogado serán pagados por el Titular

Este beneficio se prestará con límite de 1(un) evento durante la vigencia

## **8) ASISTENCIA PARA LA LIBERACION DE AUTOMOVIL**

En caso de que el vehículo donde viaja el Titular y sus acompañantes con boleto adquirido en SUPERBOLETOS, fuera remitido al corralón, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA enviará a solicitud del Titular, un abogado quien le brindará asesoría legal y administrativa sobre los trámites jurídicos necesarios a realizar para la liberación del vehículo.

Todos los gastos como multas, cargos por estadía en corralones, pensiones, fianzas, cauciones y gastos adicionales a los honorarios del abogado serán pagados por el Titular.

Este beneficio se prestará con límite de 1(un) evento durante la vigencia

## **9) ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DEL AUTOMOVIL DEL TITULAR**

En caso de robo del automóvil propiedad del Titular, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA gestionará, a solicitud del Titular, el envío de un abogado para brindar asistencia legal.

MÉXICO ASISTENCIA formulará todas las denuncias que fueran necesarias ante la autoridad respectiva e instará ante las mismas Autoridades para que de ser posible, se obtenga la más pronta localización del vehículo, para levantar el acta ante el Ministerio Publico o autoridad competente así como asistirlo en todo el proceso legal, así como en los diversos trámites administrativos que correspondan.

Este beneficio se prestará con límite de 1 (un) evento durante la vigencia a costos preferenciales que deberán ser cubiertos por el Titular.

## **10)SERVICIO DE GESTORIA VEHICULAR**

En caso de así requerirlo, el Titular podrá solicitar asesoría y/o gestoría a cargo de personal calificado de trámites vehiculares ante las autoridades correspondientes en trámites e, trámites, como:

- Reposición de placas y tarjeta de circulación
- Cambio de engomado
- Trámites y servicios de cambio de propietario
- Alta y Baja de Placas
- Expedición de Permiso de Circulación
- Pago de Impuestos sobre Tenencia
- Permisos para circular

Este servicio es ILIMITADO en número de eventos y el costo preferencial de la gestoría, así como los gastos que se originen de dichos trámites, deberán ser pagados por el Titular.

## **11) BLINDAJE DE TARJETAS BANCARIA EN CASO DE PERDIDA O ROBO**

En caso de que el Titular sufra de la pérdida o robo de sus tarjetas bancarias, podrá solicitar a través de una llamada a MÉXICO ASISTENCIA MASIVA, el correcto enlace con las compañías emisoras, bancarias y/o instituciones gubernamentales para proceder con la cancelación de dichas tarjetas y poder levantar el reporte del incidente.

Este servicio es ILIMITADO en número de eventos durante la vigencia y todos los gastos y reposiciones que se generen de dicho reporte correrán a cargo del Titular.

## **12)ASISTENCIA DE CERRAJERIA DE EMERGENCIA PARA AUTOMOVIL Y RESIDENCIA :**

En caso de inmovilización del vehículo por extravío de llaves, o porque se hayan quedado dentro del mismo, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA coordinará el envío de un cerrajero SIN COSTO, únicamente para la apertura del vehículo, sin que con esto se derive alguna responsabilidad para MÉXICO ASISTENCIA MASIVA. El Titular deberá acreditar la propiedad del vehículo mostrando identificación oficial así como un documento que acredite dicha propiedad además de estar presente durante el servicio de apertura.

El costo de refacciones o duplicados de llaves será por cuenta del Titular

En caso de que el Titular esté imposibilitado a ingresar a su domicilio por extravío de llaves, o porque se hayan quedado dentro del mismo, MÉXICO ASISTENCIA MASIVA coordinará el envío de un cerrajero SIN COSTO, únicamente para la apertura de las puertas exteriores del domicilio (uso de uso habitacional ya sea casa o departamento) El Titular deberá acreditar la propiedad de la residencia o que esté habitando dicha residencia, mostrando identificación oficial así como un documento que acredite dicha propiedad, además de estar presente durante el servicio de apertura

El costo de refacciones o duplicados de llaves será por cuenta del Titular No se incluyen apertura o reparación de puertas interiores.

Este beneficio se prestará con límite de 1 (un) evento durante la vigencia de cada no de los servicios.

## **EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE CERRAJERIA POR EMERGENCIA**

- Las averías o daños que sean consecuencia de inundación, sismo, incendio, erupción volcánica y/o cualquier desastre natural.
- Cualquier daño ocasionado a causa de rebelión, guerra, motín, alboroto popular, situaciones que alteren la seguridad pública o si se hicieran al vehículo de manera intencional.
- No se cubrirán los siguientes vehículos: microbuses, colectivos , taxis , vehículos destinados al transporte de carga, autobuses de pasajeros
- El Titular deberá estar presente en todo momento mientras se realiza el remolque y/o transporte del vehículo.

## **13)ORIENTACION TELEFÓNICA EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD.**

Si el Titular sufriera la pérdida o robo de documentos de identidad como son pasaporte, visa, licencia o credencial del INE, dentro de la República Mexicana, MÉXICO ASISTENCIA lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para la sustitución o reposición de tales documentos, en el lugar donde se sufrió dicha pérdida, además de asesoría para reportar dicha pérdida o robo ante las autoridades correspondientes.

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos durante la vigencia

## **14)TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.**

A petición del Titular, MÉXICO ASISTENCIA se encargará de transmitir los mensajes urgentes y efectuar las llamadas telefónicas derivados de cualquier situación de emergencia que se le presente a esté y a nombre del Titular

El número de Trasmisión de Mensajes Urgentes es ILIMITADO mientras el Servicio esté vigente dentro y fuera de la República Mexicana

## **F. EXCLUSIONES**

### **1. EXCLUSIONES DE LAS ASISTENCIAS TELEFONICAS**

Los servicios telefónicos prestados en ningún caso pueden ser considerados y/o sustituir a los servicios facultativos o de diagnóstico médico necesarios para un tratamiento médico y su prescripción. Por tanto, no están incluidas actividades tales como:

- Diagnóstico de enfermedades
- Receta de medicamentos
- Recepción y/o interpretación de informes y pruebas
- Informes o comentarios por escrito
  
- Atención directa de urgencias o emergencias de ningún tipo
- Revisión o comentario del consejo, asesoramiento, diagnóstico o prescripción dada por un médico o profesional sanitario, limitándose a responder a las cuestiones referidas por el Titular con arreglo a la información facilitada por él.

### **2. EXCLUSIONES GENERALES**

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia

- Los Titulares no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con MÉXICO ASISTENCIA MASIVA
- Los servicios de asistencia que el Titular haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de MÉXICO ASISTENCIA MASIVA.
- Cuando el Titular no proporcione información real y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.

- Cuando el Titular no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el Titular incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- MÉXICO ASISTENCIA MASIVA no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión 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.
- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- Hechos de la naturaleza como inundación, huracán o terremoto
- Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales ya sea del Titular o durante el uso del Automóvil