Seguro Empresa

En caso de Asistencia

(55) 5809 49 36

Para cualquier duda o aclaración, consulta a tu agente de seguros o llámanos:

800 2774 637

primero seguros .com

ASISTENCIA EMPRESARIAL

Primero Seguros, S.A. de C.V.

Avenida Constitución 2050,
Piso 35 Edificio Torre Top
Obispado, Colonia Obispado,
Monterrey, Nuevo León,
C.P. 64060
(81) 8048 0500

primero seguros

primero seguros

ASISTENCIA EMPRESARIAL

CONDICIONES GENERALES

CONDICIONES GENERALES.

PRIMERO SEGUROS, S. A. de C. V., en lo sucesivo denominada la **Compañía,** durante la vigencia de esta **póliza** y mediante el pago de la prima correspondiente, asegura de conformidad con las siguientes cláusulas.
La **Compañía** y el **Asegurado** han convenido la contratación de la cobertura indicada en la carátula y/o especificación de esta **póliza**, con conocimiento de que se puede elegir la cobertura.
Las coberturas que en la carátula y/o especificación de esta **póliza** no sean señaladas como contratadas, carecerán de validez y eficacia entre las partes, aun cuando se consignan y regulan en las condiciones de la **póliza.**

CONDICIONES GENERALES "ASISTENCIA PYME PRIMERO SEGUROS"

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

a) Usuario: toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales.

b) Servicios de Asistencia: Los Servicios Asistenciales que presta EL PRESTADOR a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un Beneficiario.

c) Coordinador: persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.

d) Situación de Asistencia: Todo accidente o enfermedad de un Usuario y/o Beneficiario ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.

e) Enfermedad: Cualquier alteración en la salud del Usuario y/o Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.

f) Enfermedad grave: Se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.

g) Urgencia: Se considera urgencia a toda situación que en opinión del Paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.

h) Emergencia: Definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

i) Referencias Médicas con descuento: Todo aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o Beneficiario de la red de proveedores médicos de EL PRESTADOR con descuento o costo preferencial.

j) Especialistas: persona que práctica una rama determinada de una ciencia.

k) Cabina de Atención Telefónica: espacio físico en donde los Coordinadores atienden los Servicios de Asistencia.

TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Las personas que prestan el servicio de ASISTENCIA MÉDICA son, en su mayor parte, contratistas independientes de EL PRESTADOR por lo que EL PRESTADOR no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

VIGENCIA

El programa tiene una vigencia de 365 días con renovación automática.

SERVICIOS

ASISTENCIA MÉDICA
TRASLADO MÉDICO TERRESTRE

EL PRESTADOR cubrirá los gastos del traslado del USUARIO en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario elegido por éste en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia o enfermedad grave.

2 eventos sin costo

CONSULTORIA MÉDICA TELEFONICA
El USUARIO podrá solicitar apoyo telefónico las 24 horas, los 365 días del año y el equipo médico de EL PRESTADOR, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo. A solicitud del USUARIO y con cargo al mismo, EL PRESTADOR proporcionará previa solicitud del USUARIO, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patentes, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el VADEMECUM.

Sin límite de eventos

ASISTENCIA EN EL NEGOCIO
Derivados de situaciones de Emergencia, EL PRESTADOR brindará asistencia en:

- **CERRAJERÍA**
  Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que el servicio deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble, que atente contra la seguridad del negocio del USUARIO.

- **ELECTRICIDAD**
  Restablecimiento del servicio de energía eléctricapor causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, y que corresponda al negocio registrado en el programa de asistencia del USUARIO. La reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio y que corresponda al negocio del USUARIO.

- **PLOMERÍA**
  La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del negocio y requieran reparación de Emergencia por causar daño al inmueble del USUARIO.

  La reparación de fugas de gas, únicamente se hará cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los inmuebles, como estufas, calentadores, aire.

- **VIDRIERÍA**

  Este Servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad del negocio del USUARIO. Este Servicio no aplica en el caso de áreas comunes.

LIMITACIONES.

Este Servicio está limitado a 2 (dos) eventos por especialidad por USUARIO.

Estos Servicios aplican solamente en caso de Emergencia y por un máximo de $1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.) por evento, lo que incluye materiales y mano de obra, el costo excedente a este monto correrá por parte del USUARIO. Si el costo de la reparación excediera de esta cantidad, el Especialista le presentará al USUARIO un presupuesto por la cantidad excedente, misma que de ser aceptado, EL USUARIO deberá pagar directamente a dicho Especialista. Los servicios subsecuentes se brindarán a costos preferentes para EL USUARIO.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO.

- **Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.**

- **Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa de Asistencia.**

- **Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.**

- **La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.**

- **No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.**

- **Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.**

- **Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.**

- **No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.**

- **Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.**

- **Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.**

- **Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.**

- **Cualquier reparación o gasto que EL USUARIO contrate directamente con terceros.**

- **Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del USUARIO o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.**

- **Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.**

- **Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir**

o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del USUARIO.

OBLIGACIONES DEL "USUARIO".

SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el USUARIO deberá llamar al **(55) 5809- 4936** facilitando los datos siguientes:

a) El USUARIO se obliga bajo el presente a:

b) Indicar el número telefónico donde, podrá contactar con el USUARIO así como todos los datos que el Coordinador le solicite para localizarlo.

c) Nombre y número de póliza emitido por el CLIENTE

d) Proporcionar a EL PRESTADOR, cualquier otro documento que solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.

e) Los servicios que se refieren a estas Condiciones Generales, configura la única obligación a cargo de EL PRESTADOR y en ningún caso reembolsará al USUARIO las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de EL PRESTADOR no se hubiera podido atender la emergencia.

IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A EL PRESTADOR

Los servicios a que se refiere estas Condiciones Generales, configuran la única obligación de EL PRESTADOR de organizar y cubrir los costos directamente, y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del USUARIO para solicitarlos en los términos de este documento, dicho USUARIO podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto, EL PRESTADOR, podrá reembolsar al USUARIO las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trate de hospitalización y/o ambulancia terrestre por emergencia, en ningún otro supuesto habrá lugar a reembolso.

a) En caso de peligro de la vida.
En situación de peligro de muerte, el Usuario o su Representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente o Enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con EL PRESTADOR para notificar la situación.
A falta de dicha notificación, EL PRESTADOR considerará al USUARIO como responsable de los costos y gastos ocurridos.

EXCLUSIONES.

1. **Cuando por una acción intencional del USUARIO resulte la comisión de un delito.**

2. **Cuando el USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.**

3. **Cuando el USUARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.**

4. **También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:**

   a) **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.**

   b) **Autolesiones o participación del USUARIO en actos delictivos intencionales.**

   c) **La participación del USUARIO en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).**

   d) **Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.**

   e) **Enfermedades mentales o alineación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.**

   f) **Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; transplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.**

   g) **Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.**

h) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportista amateurs o profesionales.

i) Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas "check up" o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido preescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del USUARIO.

NORMAS GENERALES.

a) MITIGACIÓN.

El USUARIO, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

b) COOPERACIÓN CON "EL PRESTADOR".

El USUARIO, su representante o familiar, deberá cooperar con EL PRESTADOR para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a EL PRESTADOR los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

c) PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

d) SUBROGACIÓN.

EL PRESTADOR quedará subrogado, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al USUARIO, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

NOTAS