

## Glosario.

**Beneficios Adicionales:** Los servicios asistenciales que presta Tokacuidarte a través de su red de proveedores a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales, para los casos de situación de asistencia de un beneficiario.

**Clínica veterinaria:** Especializada para el ejercicio de la veterinaria que se ocupa de las enfermedades y su prevención, del manejo, conducta, nutrición, selección genética, medicina preventiva y curativa, identificación y peritaje de los perros, gatos y de otros animales de compañía.

**Consulta Veterinaria:** Consiste en un proceso de revisión detallado y de análisis del estado actual de la mascota por parte del médico veterinario.

**Designado:** Persona que obtendrá los beneficios y que ha sido nombrado por parte del Usuario.

**Especialistas:** Persona que practica una rama determinada de una ciencia.

**Mascota:** Animal que acompaña al ser humano en su vida cotidiana, por lo que no son destinados al trabajo ni tampoco son sacrificados para que se conviertan en alimento.

**Proveedores y/o Terceros:** Persona Física o Moral que presta los servicios de asistencia ofertado en el programa Tokacuidarte

**Referencias médicas con descuento:** Toda aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o Beneficiario de la red de proveedores médicos con descuento o costo preferencial.

**Servicio Funerario:** Servicio de asistencia para las mascotas que han fallecido.

**Situación de asistencia:** Todo accidente o enfermedad de un usuario y/o beneficiarios 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.

**TokaCuidarte:** Es el programa de asistencia que integra y/o enlaza a diversos profesionistas y proveedores para otorgar beneficios al usuario y/o a las personas designadas por él.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

**Usuario:** Toda persona que tenga celebrado un contrato y/o membresía vigente con CTI CALL, S.A. de C.V., para recibir los servicios de asistencia descritos en estas condiciones generales.

**Veterinario:** Médico que diagnostica, controla, erradica enfermedades en las especies animales productivas, a través de la elaboración de programas de salud pública veterinaria.

## TERRITORIALIDAD.

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

## PLAN DE PROTECCIÓN DE MASCOTAS CON BENEFICIO TOKACUIDARTE

TokaCuidarte coordinará por medio de su red de proveedores, diversos planes dedicados única y exclusivamente para el plan de protección de las mascotas de nuestros Usuarios, por lo que, de manera enunciativa más no limitativa, detallamos los paquetes disponibles:

Paquete básico BASIC PET PLAN, a través del cual pone a disposición del Usuario los siguientes servicios:

- Veterinario Online.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Consulta médica veterinaria.

Solo podrá brindarse en 2 evento hasta por la cantidad de \$100 (Cien pesos MXN).

- Referencias médicas veterinarias.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Asesoría legal telefónica veterinaria.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Información de hoteles, restaurantes, parques y demás lugares con acceso a mascotas (Lifepet-friendly).

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*



- Red de descuentos veterinarios.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Servicio funerario.

Servicio limitado a 1 evento hasta por la cantidad de \$800 (Ochocientos pesos MXN), que podrá destinarlo el Usuario para:

- ✓ Cremación Individual.
- ✓ Urna de madera con placa grabada.
- ✓ Certificado de cremación.

- Ayuda a localizar mascotas extraviadas.

Servicio disponible hasta por 10 carteles que serán enviados directamente al Usuario.

Paquete intermedio STAR PET PLAN, a través del cual pone a disposición del Usuario los siguientes servicios:

- Veterinario Online.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Consulta médica veterinaria.

Solo podrá brindarse en 3 eventos hasta por la cantidad de \$200 (Doscientos pesos MXN) en cada consulta.

- Servicio veterinario a domicilio

Servicio disponible para 1 solo evento hasta por la cantidad de \$300 (trescientos pesos MXN)

- Referencias médicas veterinarias.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Asesoría legal telefónica veterinaria.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Información de hoteles, restaurantes, parques y demás lugares con acceso a mascotas (Lifepet-friendly).

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Red de descuentos veterinarios.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Servicio funerario.

Servicio limitado a 1 evento hasta por la cantidad de \$1,200 (Mil doscientos pesos MXN), que podrá destinarlo el Usuario para:

- ✓ Cremación Individual.
- ✓ Urna de madera con placa grabada.
- ✓ Certificado de cremación.

- Ayuda a localizar mascotas extraviadas.

Servicio disponible hasta por 15 carteles que serán enviados directamente al Usuario.

Paquete Premier PREMIUM PET PLAN, a través del cual pone a disposición del Usuario los siguientes servicios:

- Veterinario Online.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Consulta médica veterinaria.

Solo podrá brindarse en 5 eventos hasta por la cantidad de \$300 (Trescientos pesos MXN) en cada consulta.

- Servicio veterinario a domicilio

Servicio disponible para 1 solo evento hasta por la cantidad de \$550 (Quinientos cincuenta pesos MXN)

- Referencias médicas veterinarias.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Asesoría legal telefónica veterinaria.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*



- Información de hoteles, restaurantes, parques y demás lugares con acceso a mascotas (Lifepet-friendly).

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Red de descuentos veterinarios.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Servicio funerario.

Servicio limitado a 1 evento hasta por la cantidad de \$2,000 (Dos mil pesos MXN), que podrá destinarlo el Usuario para:

- ✓ Cremación Individual.
- ✓ Urna de madera con placa grabada.
- ✓ Certificado de cremación.

- Ayuda a localizar mascotas extraviadas.

Servicio disponible hasta por 25 carteles que serán enviados directamente al Usuario.

En cualquiera de los 3 tipos de paquetes, ya sea BASIC PET PLAN, STAR PET PLAN ó PREMIUM PET PLAN, contará con BENEFICIOS ADICIONALES para el USUARIO, dichos beneficios son operados por la red de proveedores de TokaCuidarte, los cuales se detallan de la siguiente manera:

## FUNERARIA

En caso de fallecimiento del Usuario por accidente o enfermedad, Tokacuidarte coordinará a través de su red de proveedores los siguientes servicios:

### Traslado a la agencia funeraria.

Sala de velación por 24 horas o instalación de capilla en domicilio. Carroza fúnebre. Autobús de acompañamiento (sujeto a disponibilidad).

Cremación.

Urna para cenizas.

### Exclusiones.

- No cubre embalsamientos, salvo que sea requerido por ley. No incluye nichos ni fosa.
- No aplica rescate ni reembolso.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

- La asistencia funeraria no aplica en caso de suicidio u homicidio.

## Limitaciones:

1. Este Servicio aplica solo para el Usuario con edad de 18 a 70 años.
2. En caso de fallecimiento del Usuario por accidente no cuenta con restricción de edad.
3. En caso de fallecimiento del Usuario por causas naturales con una edad mayor a 70 años, aplicará el servicio siempre y cuando se acredite que mantuvo su membresía activa por lo menos los últimos 3 meses anteriores al suceso.

## ASISTENCIAS

### 1. MÉDICA.

Las personas que prestan el servicio de asistencia médica por medio de terceros, por lo que Tokacuidarte no será, en ningún caso, responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas, ya que son profesionistas en su ramo.

#### Vigencia.

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

### 2. MÉDICO A DOMICILIO.

Cuando el Usuario no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un médico general sin requerir atención médica en una sala de urgencias se procederá al envío de un médico a domicilio, sujeto a valoración médica y disponibilidad de la red médica del proveedor en las principales ciudades y localidades de la República Mexicana.

En los demás lugares harán lo posible por ayudar al Usuario a contactar con un médico u hospital cercano con la mayor celeridad.

#### Limitaciones:

Este Servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo, durante la vigencia del Contrato.

#### Exclusiones:

- Cuando el médico determine, mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en domicilio.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos o cualquier otro tipo de procedimientos como: colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc.

### 3. REFERENCIAS MÉDICAS CON DESCUENTO.

Se proporcionará al Usuario, referencias de médicos, clínicas, hospitales y proveedores de servicios médicos en la República Mexicana con descuento o costo preferencial. Todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario y Tokacuidarte no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de Proveedor en las principales ciudades y localidades de la República Mexicana.

**Limitaciones:**

Sin límite de eventos.

Los servicios solo incluyen:

CHECK UP BÁSICO

Química sanguínea de 6 elementos. Examen general de orina.

**Limitaciones:**

El servicio CHECK UP BÁSICO, está limitado a 1 (un) evento al año, sin costo.

### 4. TRASLADO DE AMBULANCIA.

**Traslado terrestre.** El proveedor cubrirá los gastos del traslado del Usuario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano o apropiado en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia o enfermedad grave.

**Limitaciones:**

Este Servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo, durante la vigencia del programa.

**Exclusiones:**

- Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales, pacientes en estado de ebriedad, con abuso de alguna droga, que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.

## ASESORÍAS TELEFÓNICAS

### 1. PSICOLÓGICA

**Orientación psicotelefónica:** En caso de que el Usuario lo requiera, los psicólogos especialistas del Proveedor ofrecerán las 24 horas del día los 365 días del año asesoramiento, consultas y orientación a distancia a problemáticas comunes como:

- depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, entre otras.

La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos ni emitir diagnóstico alguno. Se orientará al Usuario acerca de las medidas a seguir según requiera el caso remitiéndolo a:

Visita al consultorio de un terapeuta (con costo para el Usuario).

Cita con terapeutas en una clínica o centro hospitalario (con costo para el Usuario).

**Limitaciones:**

Sin límite de eventos

### 2. NUTRICIONAL

**Orientación telefónica.** En caso de que el Usuario lo requiera los médicos coordinadores darán de forma ilimitada los 365 días del año de 8:00 a 20:00 hrs. orientación de siguiente tipo:

**Suplementos.** Se brindará la asesoría que se requiera sobre distintos tipos de suplementos nutricionales según sus necesidades.

**Orientación en caso de desórdenes alimenticios.** El personal calificado dará la información u orientación que requiera el Usuario sobre síntomas, tratamientos y clínicas especializadas en el tratamiento de este tipo de padecimientos.

**Tips de Nutrición.** Se enviará de forma periódica información al correo electrónico del Usuario sobre distintos temas relacionados con el cuidado de la salud y la nutrición.

**Referencias Nutricionales Especializadas.** En caso de que el Usuario requiera una asesoría más personalizada se le coordinarán citas con nutriólogos en cualquier parte de la República Mexicana con costo preferencial.

**Cálculo de peso ideal y de Índice de Masa Corporal.** Los médicos coordinadores calcularán el Índice de Masa Corporal (IMC) del Usuario y evaluarán si existe algún

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

grado de riesgo. Se le orientará sobre el peso ideal en relación a la edad y actividad física diaria.

**Limitaciones:**

Sin límite de eventos.

### 3. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA.

Tokacuidarte por medio de sus proveedores, pondrá a disposición del Usuario abogados consultores las 24 horas del día los 365 días del año para consultas telefónicas.

**Limitaciones:**

Sin límite de eventos

### 4. CONSULTORÍA TELEFÓNICA.

El usuario podrá solicitar apoyo telefónico las 24 horas, los 365 días del año y el equipo médico le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo. A solicitud del usuario el proveedor proporcionará 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.

**Limitaciones:**

Sin límite de eventos.

**Exclusiones:**

- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva u ofensiva. Cuando el usuario haga uso de palabras altisonantes.

## ASISTENCIA EN VIAJES

Tokacuidarte coordinará con sus proveedores los siguientes servicios de Agencia de Viajes:

**Viajes:** Recomendación, reservación y compra, descuentos disponibles para los mejores destinos turísticos a Nivel Nacional e Internacional.

**Arrendamiento de autos:** Reservación de cualquier tipo de vehículo.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

**Transportación:** Desde un taxi hasta un auto de lujo. Incluyendo servicio de Pick Up en cualquier aeropuerto del mundo.

**Limousines:** Coordinación de cualquier tipo.

**Eventos deportivos internacionales:** Eventos Deportivos Internacionales, Súper Bowl, Gran Premio de Fórmula Uno, US Open, Roland Garros, NASCAR; Patinaje Artístico, Vela, regata y cualquier otro solicitado por el Usuario entre otros grandes eventos.

**Localización y recuperación de equipaje:** Localización y recuperación de equipaje en cualquier aerolínea del mundo, así como coordinación del envío hasta el lugar de origen.

**Información previa al viaje:** Vacunas, medidas que el usuario deberá de tomar previas a su viaje, trámites y requisitos de visa, pasaporte etc. Información del estado del tiempo.

**Referencias de ubicaciones:** Ubicaciones y horarios de atención.

**Asistencia previa al viaje:** Información de las oficinas de Embajadas y Consulados, Información previa al viaje como vacunas, medidas que el usuario deberá de tomar previa a su viaje, trámites y requisitos de visa, pasaporte etc.

**Información de horarios:** Información con relación a horarios y reservaciones en los más exclusivos museos de las principales ciudades del mundo, eventos deportivos y espectáculos, instituciones de emergencia, aeropuertos, centrales camioneras y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

**Información general:** Información relacionada con sitios de interés, medidas de precaución que el viajero deberá tomar, estado del tiempo, visa, vacunación etc.

**Información:** Relacionada a domicilios de embajadas, consulados y/u oficinas representativas del gobierno mexicano en la ciudad o país en el que se encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida.

**Conceptos generales fuera de cobertura.**

- Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el beneficiario en contra de prescripción médica y/o durante viajes en el extranjero superiores a 60 días naturales, no dan derecho a los servicios de asistencia.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.
- 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.
- Autolesiones o participación del Usuario y/o beneficiarios en actos delictivos intencionales.
- La participación del Usuario y/o Beneficiarios en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- 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.
- Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.
- 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.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

- Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportista amateurs o profesionales.
- 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 prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Beneficiario.

## REFERENCIAS DE DESCUENTOS.

Se proporcionará al Usuario, referencias de establecimientos y proveedores de en la República Mexicana con descuento o costo preferencial.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario y Tokacuidarte no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de cada establecimiento del Proveedor en las principales ciudades y localidades de la República Mexicana.

### Limitaciones:

Sin límite de eventos.

## ASISTENCIAS AL HOGAR

Derivados de situaciones de emergencia se brindará a través de la red de proveedores asistencia en:

### 1. 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 y que atente contra la seguridad de la casa habitación del Usuario.

### 2. ELECTRICIDAD.

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble y que corresponda al domicilio particular 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

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio y que corresponda al domicilio particular del Usuario.

### 3. PLOMERÍA.

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y de gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble con uso habitacional 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 y aire.

### 4. VIDRIERÍA.

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad de la casa habitación del Usuario. No aplica en el caso de áreas comunes.

#### Limitaciones.

Este Servicio está limitado a 4 (cuatro) eventos al año uno de cada especialidad mencionada por usuario. Monto máximo de \$ 600 pesos (Seiscientos pesos 00/100 M.N.) Incluye material y mano de obra.

Estos servicios aplican solamente en caso de emergencia, lo que incluye 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 aceptada, 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

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

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 o rescate se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

## ASISTENCIA VIAL

En caso de que el Usuario lo requiera, Tokacuidarte ofrece la red vial de sus proveedores las 24 horas del día los 365 días del año los servicios:

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

## 1. ARRASTRE DE GRÚA.

En caso de avería o falla mecánica que no permita la movilización por sus propios medios del vehículo conducido por el usuario, Tokacuidarte a través de su proveedor proporcionará la referencia del remolque o traslado en grúa. Este servicio está limitado a 1 (un) evento anual, hasta por \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.).

### Exclusiones.

- Quedan excluidos los vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses, autos modificados y vehículos arrendados.
- No cubre casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera. El
- Usuario deberá estar presente en todo momento mientras se realiza el arrastre y/o asistencia. No están incluidas como emergencia las reparaciones de cerraduras ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo. No se cubren daños por apertura de puertas.

*Para todos los servicios y/o beneficios antes mencionados son operados a través de la red de proveedores de Tokacuidarte, así como las condiciones, disponibilidad, lineamientos, excepciones y responsabilidad serán única y exclusivamente del proveedor en todo momento; por lo que Tokacuidarte queda liberado de cualquier reclamación.*

## PLAN DE PROTECCIÓN DE MASCOTAS SIN BENEFICIO TOKACUIDARTE

TokaCuidarte coordinará por medio de su red de proveedores, diversos planes dedicados única y exclusivamente para el plan de protección de las mascotas de nuestros Usuarios, por lo que, de manera enunciativa más no limitativa, detallamos los paquetes disponibles:

Paquete premium SILVER PET INSURANCE, a través del cual pone a disposición del Usuario los siguientes servicios:

- Veterinario Online.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Consulta médica veterinaria.

Solo podrá brindarse en 5 eventos hasta por la cantidad de \$300 (Trescientos pesos MXN) en cada consulta.

\*Si el Designado y/o Usuario es condenado mediante sentencia del juez de la causa o bien aparece en alguna de las listas de personas investigadas por delitos de Narcotráfico, Lavado de dinero, Terrorismo o Delincuencia Organizada en Territorio Nacional o en cualquier país del mundo con el que México tenga firmado tratados internacionales sobre la materia, la membresía no aplicará en ninguna circunstancia.\*

- Servicio veterinario a domicilio  
Servicio disponible para 1 solo evento hasta por la cantidad de \$550 (Quinientos cincuenta pesos MXN)
- Referencias médicas veterinarias.  
Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.
- Asesoría legal telefónica veterinaria.  
Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.
- Información de hoteles, restaurantes, parques y demás lugares con acceso a mascotas (Lifepet-friendly).  
Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.
- Red de descuentos veterinarios.  
Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.
- Servicio funerario.  
Servicio limitado a 1 evento hasta por la cantidad de \$2,000 (Dos mil pesos MXN), que podrá destinarlo el Usuario para:
  - ✓ Cremación Individual.
  - ✓ Urna de madera con placa grabada.
  - ✓ Certificado de cremación.
- Ayuda a localizar mascotas extraviadas.  
Servicio disponible hasta por 25 carteles que serán enviados directamente al Usuario.
- Gastos por Hospitalización.  
Servicio disponible para 1 solo evento hasta por la cantidad de \$3,500 (Tres mil quinientos pesos MXN)

Paquete premium GOLD PET INSURANCE, a través del cual pone a disposición del Usuario los siguientes servicios:

- Veterinario Online.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Consulta médica veterinaria.

Solo podrá brindarse en 5 eventos hasta por la cantidad de \$300 (Trescientos pesos MXN) en cada consulta.

- Servicio veterinario a domicilio

Servicio disponible para 1 solo evento hasta por la cantidad de \$550 (Quinientos cincuenta pesos MXN)

- Referencias médicas veterinarias.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Asesoría legal telefónica veterinaria.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Información de hoteles, restaurantes, parques y demás lugares con acceso a mascotas (Lifepet-friendly).

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Red de descuentos veterinarios.

Se brindará el servicio sin límite y sin costo adicional para el Usuario.

- Servicio funerario.

Servicio limitado a 1 evento hasta por la cantidad de \$5,000 (Cinco mil pesos MXN), que podrá destinarlo el Usuario para:

- ✓ Cremación Individual.
- ✓ Urna de madera con placa grabada.
- ✓ Certificado de cremación.

- Ayuda a localizar mascotas extraviadas.

Servicio disponible hasta por 25 carteles que serán enviados directamente al Usuario.

- Gastos por Hospitalización.

Servicio disponible para 1 solo evento hasta por la cantidad de \$5,000 (Cinco mil pesos MXN)

En cualquiera de las 5 categorías que tenga contratada el usuario, se brindará por parte de el proveedor un Interactive Voice Response (IVR) personalizado para atención telefónica las 24 horas/365 días del año.

**Excluyente:** El paquete GOLD PET INSURANCE y SILVER PET INSURANCE no incluye SERVICIO FUNERARIO, ASESORÍAS TELEFÓNICAS, ASISTENCIA MÉDICA, VIAL, AL HOGAR O DE VIAJES NI REFERENCIA DE DESCUENTOS bajo ningún supuesto.

Todos los servicios estarán a disponibilidad y conforme a las políticas de cada proveedor, por lo que TokCuidarte no será responsable antes el Usuario por servicios operados por terceros.

El Usuario entiende y acepta ampliamente los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento.

TokaCuidarte, se reserva el derecho de actualizar, modificar o agregar los conceptos, así como las características de los Términos y Condiciones en cualquier momento.

Para cualquier duda o aclaración favor de comunicarse al siguiente teléfono: 338850 0001 o al correo electrónico Servicio a Cliente [serviciocliente@tokacuidarte.mx](mailto:serviciocliente@tokacuidarte.mx).