

TÉRMINOS Y CONDICIONES - PROGRAMA DE ASISTENCIAS BANCO AFIRME – ASISTENCIA PLUS

ASISTENCIA HOGAR (PLOMERÍA, ELECTRICIDAD, CERRAJERÍA Y VIDRIERÍA)

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en el Domicilio del Afiliado se presente una contingencia que afecte las instalaciones básicas del inmueble, ADDIUVA coordinará el envío de un técnico especializado para brindar asistencia en servicios de plomería, electricidad, cerrajería y/o vidriería, con el objetivo de restablecer las condiciones mínimas de seguridad y funcionalidad del Domicilio, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

El servicio incluye mano de obra, traslado del técnico y materiales básicos, conforme a los límites del programa contratado.

EXCLUSIONES GENERALES DE ASISTENCIA HOGAR

Quedan excluidos:

- a) Reparaciones derivadas de falta de mantenimiento, defectos de construcción o remodelaciones.
- b) Instalaciones, mejoras locativas o trabajos estéticos.
- c) Reparaciones en áreas comunes o de uso compartido.
- d) Electrodomésticos, equipos electrónicos o sistemas especiales.
- e) Daños ocasionados por fenómenos naturales o eventos catastróficos.

ASISTENCIA DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones hidráulicas del Domicilio del Afiliado se produzca una fuga de agua, obstrucción o falta de suministro que afecte la habitabilidad del inmueble, ADDIUVA coordinará el envío de un técnico especializado en plomería para realizar las reparaciones necesarias con el fin de restablecer el servicio básico, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

El servicio incluye mano de obra, traslado del técnico y materiales básicos, conforme a los límites del programa contratado.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA DE PLOMERÍA

Quedan excluidos:

- a) Reparaciones derivadas de desgaste natural, falta de mantenimiento o antigüedad de las instalaciones.
- b) Reparación o sustitución de tuberías completas, tinacos, cisternas, bombas o sistemas hidroneumáticos.
- c) Instalaciones nuevas, remodelaciones o modificaciones estructurales.
- d) Daños en áreas comunes o de uso compartido.
- e) Daños ocasionados por fenómenos naturales o eventos catastróficos.

Servicios brindados por:



Av. Jaime Balmes 11-Piso 1, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México

+525575883611

<https://addiuva.com/>

- f) Sustitución, instalación o reparación de artefactos, incluyendo llaves, grifos, mezcladoras, duchas, regaderas, sanitarios, lavabos, fregaderos, válvulas o cualquier otro tipo de accesorio hidráulico.
- g) Reparaciones relacionadas con instalaciones de gas.
- h) Limpieza, desazolve o mantenimiento de bajadas de agua de lluvia o sistemas pluviales.
- i) Reparaciones por filtraciones, humedad o daños ocasionados por lluvias o causas ajenas a las redes de agua del inmueble.
- j) Reparaciones o mantenimiento de tinacos, cisternas o sistemas externos de almacenamiento de agua.

ASISTENCIA DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una falla súbita e imprevista en la instalación eléctrica del Domicilio del Afiliado se presente la interrupción parcial o total del suministro eléctrico, ADDIUVA coordinará el envío de un técnico electricista para realizar las reparaciones necesarias que permitan restablecer el servicio eléctrico básico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

El servicio incluye mano de obra, traslado del técnico y materiales básicos, conforme a los límites del programa contratado.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA DE ELECTRICIDAD

Quedan excluidos:

- a) Reparaciones por sobrecarga eléctrica, corto circuito general o instalaciones fuera de norma.
- b) Sustitución de cableado completo, centros de carga, tableros eléctricos o medidores.
- c) Reparación de electrodomésticos, luminarias decorativas o equipos electrónicos.
- d) Instalaciones nuevas, ampliaciones o trabajos estéticos.
- e) Daños ocasionados por fenómenos naturales o variaciones externas del suministro.

ASISTENCIA DE CERRAJERÍA

Cuando el Afiliado no pueda acceder al Domicilio debido a la pérdida, robo o daño de las llaves, o por falla súbita del mecanismo de la cerradura, ADDIUVA coordinará el envío de un cerrajero para realizar exclusivamente la apertura de la puerta principal del Domicilio, siempre que se acredite la posesión legítima del inmueble.

El servicio incluye mano de obra y traslado del técnico, conforme a los límites del programa contratado.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA DE CERRAJERÍA

Quedan excluidos:

- a) Cualquier servicio distinto a la apertura de la puerta principal del Domicilio.
- b) Sustitución, cambio o instalación de chapas, cerraduras, cilindros, cerrojos, cerraduras electrónicas o sistemas de seguridad especiales.

Servicios brindados por:



Av. Jaime Balmes 11-Piso 1, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México

+525575883611

<https://addiuva.com/>

- c) Apertura de puertas interiores, alacenas, closets, muebles, bodegas o accesos secundarios, salvo en casos de emergencia comprobable en los que exista una persona encerrada dentro del inmueble.
- d) Llaves de cajas fuertes, vehículos, portones automáticos, accesos electrónicos o controles remotos.
- e) Apertura de inmuebles cuando no se acredite la posesión legítima del Domicilio, reservándose ADDIUVA el derecho de solicitar y validar la documentación correspondiente.
- f) Reparaciones en áreas comunes o de uso compartido.
- g) Daños derivados de vandalismo, intento de robo o actos dolosos.

ASISTENCIA DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un evento súbito e imprevisto se produzca la rotura de vidrios externos y perimetrales en puertas o ventanas del Domicilio del Afiliado que comprometan la seguridad del inmueble, ADDIUVA coordinará el envío de un técnico vidriero para realizar la colocación provisional o definitiva del vidrio, con el objetivo de restablecer las condiciones mínimas de seguridad.

El servicio incluye mano de obra, traslado del técnico y materiales básicos, conforme a los límites del programa contratado. En ningún caso el servicio incluye la reposición, reparación o sustitución de marcos, ventanas, cancelería o estructuras.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA DE VIDRIERÍA

Quedan excluidos:

- a) Cristales decorativos, templados, blindados, domos, vitrales o cancelas especiales.
- b) Daños en vitrinas comerciales, fachadas o inmuebles con uso distinto al habitacional.
- c) Sustituciones derivadas de desgaste natural, antigüedad o falta de mantenimiento.
- d) Daños en áreas comunes o de uso compartido.
- e) Daños ocasionados por fenómenos naturales o eventos catastróficos.
- f) Reposición, reparación o sustitución de ventanas, marcos, cancelería, herrería o estructuras asociadas al vidrio.

SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO

Cuando el Afiliado presente una enfermedad o accidente no emergencia que requiera valoración médica presencial, ADDIUVA coordinará el envío de un médico general al Domicilio registrado del Afiliado, quien realizará una revisión de salud básica, emitirá recomendaciones médicas y, de ser necesario, prescribirá tratamiento conforme a la normativa sanitaria vigente.

El tiempo de respuesta dependerá de la ubicación del Afiliado y de la disponibilidad de la red médica.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO

Quedan excluidos:

- a) Emergencias médicas que requieran traslado inmediato en ambulancia.
- b) Procedimientos quirúrgicos, terapias especializadas o atención hospitalaria.

Servicios brindados por:



Av. Jaime Balmes 11-Piso 1, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México

+525575883611

<https://addiuva.com/>

- c) Seguimientos médicos prolongados por el mismo padecimiento.
- d) El costo de medicamentos, estudios o insumos médicos.
- e) Atención en zonas rurales o sin cobertura de red médica.

SERVICIO DE CHECK UP

El Afiliado tendrá derecho a acceder a un chequeo médico preventivo que ADDIUVA coordinará en laboratorios o centros médicos afiliados, el cual incluirá 12 elementos clínicos, examen general de orina y biometría hemática completa, con la finalidad de evaluar el estado general de salud y fomentar la detección temprana de factores de riesgo. Para la prestación del servicio, el Afiliado deberá solicitar previamente la cita a ADDIUVA, quien proporcionará un código o cupón que permitirá la realización del check up de manera gratuita en los laboratorios vigentes de la red afiliada.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE CHECK UP

Quedan excluidos:

- a) Estudios de alta especialidad o no contemplados en el paquete.
- b) Tratamientos, cirugías o medicamentos derivados de los resultados del estudio.
- c) Consultas médicas adicionales no incluidas en el servicio.
- d) Repeticiones del estudio fuera de la periodicidad establecida.
- e) Estudios realizados sin la previa coordinación de ADDIUVA o sin la presentación del código o cupón correspondiente.

SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso de accidente o urgencia médica que requiera traslado inmediato, ADDIUVA coordinará el envío de una ambulancia terrestre equipada para trasladar al Afiliado al hospital más, siempre que la situación clínica lo permita y el traslado se realice dentro de la misma ciudad.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE AMBULANCIA

Quedan excluidos:

- a) Traslados programados o interhospitalarios.
- b) Traslado de pacientes hospitalizados.
- c) Traslados fuera de la ciudad de residencia.
- d) Casos en los que el Afiliado rechace la atención o traslado.

Servicios brindados por:



Av. Jaime Balmes 11-Piso 1, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México

+525575883611

<https://addiuva.com/>

SERVICIO DE ESTUDIO PREVENTIVO (MASTOGRAFÍA O ANTÍGENO PROSTÁTICO)

Cuando el Afiliado lo solicite y conforme a su edad y género, ADDIUVA coordinará la realización de un estudio preventivo consistente en mastografía o antígeno prostático, en centros médicos afiliados, con el objetivo de fomentar la detección oportuna de enfermedades.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ESTUDIO PREVENTIVO

Quedan excluidos:

- a) Estudios complementarios o de confirmación diagnóstica.
- b) Tratamientos, cirugías o consultas especializadas posteriores.
- c) Repetición del estudio fuera de la periodicidad autorizada.
- d) Atención en centros no afiliados.

SERVICIO DE REEMBOLSO DE MEDICAMENTOS

Cuando como consecuencia directa de una atención médica previamente coordinada por ADDIUVA dentro del Programa de Asistencia el Afiliado requiera la adquisición de medicamentos prescritos mediante receta médica válida, ADDIUVA coordinará el otorgamiento del beneficio de reembolso conforme a los montos máximos, alcances, requisitos y procedimiento establecidos en el programa contratado.

El beneficio de reembolso operará exclusivamente a través de una gift card o saldo digital, habilitado para su uso en comercios autorizados, sin que en ningún caso ADDIUVA entregue dinero en efectivo, realice transferencias bancarias o efectúe devoluciones directas al Afiliado.

El reembolso de medicamentos estará sujeto de manera obligatoria a la autorización previa y expresa de ADDIUVA, derivada de la validación de la atención médica coordinada dentro del programa, así como de la revisión de la documentación correspondiente.

No se reconocerán ni procesarán solicitudes de reembolso que no cuenten con dicha autorización previa. En ningún caso el presente servicio se considerará como un seguro, indemnización o reembolso de gastos médicos de ningún tipo.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE REEMBOLSO DE MEDICAMENTOS

Quedan excluidos del presente Servicio:

- a) Solicitudes de reembolso sin autorización previa y expresa de ADDIUVA.
- b) Medicamentos que no deriven directamente de una atención médica coordinada por ADDIUVA dentro del Programa de Asistencia.
- c) Medicamentos adquiridos sin receta médica válida.
- d) Medicamentos controlados, de uso especializado o restringidos por la normativa sanitaria.
- e) Productos naturistas, suplementos alimenticios, vitaminas o similares.
- f) Compras realizadas fuera del periodo autorizado
- g) Solicitudes que pretendan la devolución de dinero directamente al Afiliado.

Servicios brindados por:



Av. Jaime Balmes 11-Piso 1, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México

+525575883611

<https://addiuva.com/>

ASISTENCIA DENTAL: CONSULTA DIAGNOSTICA, LIMPIEZA DENTAL

Cuando el Afiliado lo solicite, ADDIUVA coordinará la atención odontológica básica en clínicas afiliadas, la cual incluye consulta diagnóstica y limpieza dental preventiva, con el objetivo de promover la salud bucal.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA DENTAL

Quedan excluidos:

- a) Tratamientos de ortodoncia, implantes o cirugías dentales.
- b) Endodoncias, rehabilitaciones o procedimientos especializados.
- c) Medicamentos, prótesis o insumos adicionales.

ASISTENCIA VISUAL

Valoración Visual en Ópticas y red de descuentos

Se coordina una cita con un optometrista para una valoración inicial sobre la visión del usuario, quien recomendará y evaluará los requerimientos en materia de lentes y la graduación requerida según el padecimiento que se presente, según la disponibilidad existente en la red nacional de optometristas.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA VISUAL

Quedan excluidos:

- a) Responsabilidad por cualquier determinación que adopte el usuario por la consulta médica.
- b) El costo de cualquier tratamiento a consecuencia de esta valoración preliminar deberá ser pagado por el usuario.

ASISTENCIA FUNERARIA

En caso de fallecimiento del Afiliado o un beneficiario inscrito, ADDIUVA coordinará la prestación de servicios funerarios básicos. El servicio busca acompañar a la familia del Afiliado en un momento sensible, garantizando la atención logística necesaria para el cumplimiento de las disposiciones funerarias.

- Atención personalizada 24/7, los 365 días del año, a través del Call Center de la Compañía, para la coordinación y gestión del servicio funerario.
- Asesoría y atención ante el Ministerio Público para la recuperación del cuerpo, dentro del territorio nacional.
- Traslados del finado, que comprenden:
 - ❖ Primer traslado desde el lugar del fallecimiento hacia la agencia funeraria designada o corresponsal.
 - ❖ Segundo traslado desde el lugar de velación hasta el panteón designado por los familiares o al crematorio, según disponibilidad.

Servicios brindados por:



Av. Jaime Balmes 11-Piso 1, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México

+525575883611

<https://addiuva.com/>

- Los traslados incluyen recorridos de hasta 30 kilómetros, dentro de la misma localidad, municipio o zona conurbada.
- Arreglo estético del cuerpo, que contempla maquillaje y vestimenta del finado (la ropa deberá ser proporcionada por los familiares).
- Ataúd metálico básico, otorgado en derecho de uso para el servicio de cremación.
- Sala o capilla de velación básica o estándar, con capacidad aproximada para 20 personas; o bien, equipo de velación a domicilio, en caso de requerirse.
- Facilidades para la realización de servicios religiosos, conforme a las creencias y costumbres de la familia.
- Servicio de cremación y entrega de urna básica, siempre que dicho servicio se encuentre disponible en la localidad correspondiente.
- La asistencia funeraria cubre un evento por año, aplicable para el Usuario titular y, conforme a las condiciones del programa, para los beneficiarios autorizados.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA FUNERARIA.

Quedan excluidos:

- a) Traslados internacionales o fuera de la cobertura geográfica.
- b) Servicios adicionales no incluidos en el plan contratado (coronas, recordatorios, homenajes).
- c) Trámites sucesorios o testamentarios.

ASISTENCIA TANATOLÓGICA TELEFÓNICA

Cuando el Afiliado enfrente una situación de pérdida o duelo, ADDIUVA coordinará sesiones de orientación tanatológica telefónica con especialistas, con fines de contención emocional y acompañamiento inicial.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA TANATOLÓGICA

Quedan excluidos:

- a) Terapias psicológicas prolongadas.
- b) Atención psiquiátrica.
- c) Prescripción de medicamentos.

SERVICIO DE DESCUENTOS COMERCIALES

El Afiliado tendrá acceso a beneficios y descuentos preferenciales en establecimientos afiliados a la red de convenios que ADDIUVA coordinará, los cuales podrán comprender, entre otros, ópticas, servicios médicos, estudios clínicos, consultas médicas y servicios de salud a costo preferente, así como otros comercios y servicios participantes.

Los descuentos aplicarán conforme a la disponibilidad, vigencia y condiciones particulares establecidas por cada establecimiento afiliado. El Afiliado podrá comunicarse a la Central de Asistencia de ADDIUVA para

Servicios brindados por:



Av. Jaime Balmes 11-Piso 1, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México

+525575883611

<https://addiuva.com/>

consultar en cualquier momento los descuentos vigentes, comercios participantes y condiciones aplicables.

ADDIUVA se reserva el derecho de celebrar, modificar, sustituir o cancelar convenios comerciales, así como de actualizar la red de establecimientos afiliados, sin que ello genere obligación de mantener descuentos específicos ni responsabilidad alguna frente al Afiliado.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE DESCUENTOS COMERCIALES

Quedan excluidos del presente Servicio:

- a) Establecimientos que no formen parte de la red de convenios vigente al momento de la solicitud.
- b) Promociones acumulables con otros descuentos, campañas o beneficios.
- c) Garantía de aceptación del descuento en establecimientos fuera de la red afiliada.
- d) Descuentos sujetos a disponibilidad, horarios, cupos, términos o restricciones del comercio.
- e) Responsabilidad por cambios, cancelaciones o modificaciones realizadas por los establecimientos afiliados.

ASISTENCIA GADGET (HELP DESK TECNOLÓGICO)

Cuando el Afiliado presente dudas, fallas operativas o requiera orientación sobre el uso de su dispositivo móvil, tableta o equipo tecnológico personal, ADDIUVA coordinará la prestación de soporte técnico remoto tipo Help Desk, a través de atención telefónica o digital, con el objetivo de asistir al Afiliado en la configuración, uso, diagnóstico básico y solución de incidencias de carácter operativo o funcional.

El servicio podrá incluir, entre otros:

- Orientación sobre configuración inicial del dispositivo.
- Soporte en instalación, actualización y uso de aplicaciones.
- Diagnóstico básico de fallas de software.
- Asistencia para respaldo de información y configuración de cuentas.
- Recomendaciones de seguridad digital y buenas prácticas de uso.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA GADGET (HELP DESK)

- a) Reparaciones físicas del dispositivo, reemplazo de piezas o componentes.
- b) Daños ocasionados por golpes, líquidos, manipulación indebida o desgaste natural.
- c) Soporte sobre hardware, microcomponentes o soldaduras.
- d) Recuperación de información perdida o dañada.
- e) Instalación o soporte de software sin licencia o ilegal.
- f) Dispositivos corporativos o no registrados por el Afiliado.
- g) Soporte presencial o envío de técnicos al domicilio.

Servicios brindados por:



Av. Jaime Balmes 11-Piso 1, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México

+525575883611

<https://addiuva.com/>