

CONDICIONES GENERALES

SERVICIO DE ASISTENCIA “REMESA SEGURA”

Las siguientes Condiciones Generales regirán la prestación de los servicios asistenciales de **WORLD MEDICAL MANAGEMENT SOLUTIONS** (en adelante **LA PRESTADORA**) para los clientes asociados en los planes establecidos por **SEKURA OPERADORA S.A. DE C.V.** (en adelante **LA PRESTATARIA**), durante la vigencia del producto “REMESA PROTEGIDA” según corresponda a cada una de sus beneficios. Las presentes Condiciones Generales se considerarán conocidas y aceptadas por el asociado desde el momento en que **SEKURA OPERADORA S.A. DE C.V.** le comunique el alta del servicio y también por el simple requerimiento o prestación de cualquier servicio asistencial aquí incluido.

PARTE I – Generalidades y definiciones

1) **Beneficiarios:** Los servicios asistenciales de **LA PRESTADORA** se prestarán de acuerdo a lo establecido en estas Condiciones Generales a los usuarios de la empresa de **Supermercados Internacionales HEB, S.A. de C.V.** que adquieran los servicios a **LA PRESTATARIA**, para “**REMESA SEGURA**”, debida y fehacientemente informados por **LA PRESTATARIA** a **LA PRESTADORA** (en adelante “los beneficiarios”)

2) Definiciones

- a) **Accidente:** Es todo evento generador de un daño corporal que sufre el usuario beneficiario, por la acción de un agente externo que, de forma repentina, inesperada y violenta, provoca esa lesión corporal o modifica el estado de salud de una persona, o causa su muerte, independientemente de su voluntad, y que se produce como consecuencia del impacto de un objeto contundente en movimiento contra la persona o de esta última contra el objeto.
- b) **Cuadro de prestaciones:** Es el detalle de las prestaciones ofrecidas en cada producto, que indica una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del usuario beneficiario.
- c) **Fallecimiento accidental:** Muerte del Remitente ocurrida como consecuencia directa, inmediata y fortuita de un accidente, entendiéndose por éste todo acontecimiento externo, violento, súbito e involuntario, que produzca lesiones corporales que deriven en el fallecimiento, independientemente de la voluntad del Remitente.

Para efectos de estas Condiciones Generales, los beneficios aplicarán si y solo si el fallecimiento ocurre dentro del plazo establecido en el producto, contado a partir de la fecha del envío de la remesa, y no deberá derivarse de enfermedades, padecimientos preexistentes, causas naturales, ni de cualquiera de las exclusiones previstas en el presente documento, conforme a lo dispuesto por las leyes y disposiciones aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

- d) **Remitente:** Persona física que envía, dinero en efectivo y/o valores, por cuenta propia o de un tercero, desde un punto de origen hacia un destinatario determinado, asumiendo la responsabilidad del traslado de la remesa, para efectos de la activación y prestación de las asistencias previstas en el presente documento.
 - e) **Robo de remesa:** Sustracción ilegítima de dinero en efectivo y/o valores, ocurrida durante su traslado físico a cualquier punto, y tal evento que se lleva a cabo mediante violencia física, amenazas o intimidación, ejercidas directamente sobre el Usuario.
 - f) **Usuario:** Persona física que **gozará de los beneficios y podrá solicitar las asistencias** descritas en el presente documento, ya sea en su carácter de **Remitente o Beneficiario de la remesa**, siempre que cumpla con los requisitos, límites y condiciones establecidos para la prestación de dichos servicios.
- 3) **Ámbito territorial:** Los servicios asistenciales aquí incluidos se prestarán en el ámbito nacional en territorio de los Estados Unidos Mexicanos y en USA siempre y cuando la vigencia de la protección se encuentre activa.

- 4) **Vigencia de los servicios:** La asistencia se prestará en períodos que no superen la cantidad de horas que se señala dentro del cuadro de prestaciones. La finalización de las prestaciones implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en estas Condiciones Generales. Los servicios aquí incluidos no podrán ser utilizados bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido con anterioridad a la fecha de inicio de la protección, independientemente de que los servicios que se soliciten hayan sido indicados por **LA PRESTADORA** o por terceros.

5) **Procedimiento para solicitar asistencia:**

- a) Los servicios asistenciales deberán ser, en todos los casos solicitados por **LA PRESTATARIA** a **LA PRESTADORA** por teléfono y previamente autorizados por la Central Operativa correspondiente. Todas las comunicaciones que reciba la Central Operativa, por razones de seguridad y de calidad, podrán ser grabadas y registradas. Si el beneficiario no deseara que su voz quede registrada deberá hacérselo saber al operador que reciba su llamado. La negativa quedará asentada. Las grabaciones de los llamados servirán como medio de prueba en caso de posibles desavenencias y/o conflictos entre partes.
- b) Para solicitar los servicios asistenciales aquí incluidos, **LA PRESTATARIA** deberá, en todos los casos, comunicar el documento de identificación oficial correspondiente al Usuario beneficiario de la atención de asistencia, y protección vigente. Y pudiendo **LA PRESTADORA** requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación, así como para corroborar el lugar de residencia o asiento del domicilio. La negativa por parte del beneficiario a presentar dicha documentación libera a **LA PRESTADORA** de prestar servicio alguno.

6) **Obligaciones del beneficiario**

Para permitir a **LA PRESTADORA** asistir al beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación la obligación a cargo del beneficiario de:

- a) Realizar el llamado telefónico para solicitar asistencia y obtener la previa autorización de **LA PRESTADORA** a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto. Cuando por razones de fuerza mayor plenamente justificadas, el beneficiario no pudiera obtener la autorización previa de **LA PRESTADORA** para su atención, deberá ponerse en contacto con la misma dentro del plazo improrrogable de 24 horas de ocurrido el hecho, en forma fehaciente, lo cual podrá ser realizado por quien solicita la asistencia directamente u otra persona por este designada.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por **LA PRESTADORA**.
- c) Proveer la documentación descrita en el check list en caso de siniestro, que permita establecer la procedencia del caso además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por **LA PRESTADORA**.
- d) Facilitar a **LA PRESTADORA** todos los elementos necesarios para verificar fehacientemente la activación de protección de remesa. **LA PRESTADORA** se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento, información y/o documentación adicional a la señalada en el check list, que considere necesaria o conveniente para la adecuada revisión, análisis y continuidad del caso.
- e) El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones liberará a **LA PRESTADORA** de toda responsabilidad bajo este contrato.

7) **Reintegros**

LA PRESTADORA procederá al reintegro de los gastos efectuados en los siguientes casos y situaciones, dentro de los límites establecidos y siempre que se cumplan en su totalidad las presentes condiciones generales.

- a) Que exista autorización de la Central Operativa para operar mediante reintegro.

- b) Para que proceda el reintegro (reembolso) de los gastos erogados, el Usuario deberá presentar la **documentación que acredite fehacientemente** la ocurrencia de un **robo de remesa** o, en su caso, la **acreditación del fallecimiento accidental del remitente** para la prestación de los servicios de **auxilio de remesa**, siempre que el evento haya ocurrido **dentro de la vigencia cubierta** y conforme a los **límites, alcances y condiciones** establecidos para gozar de dichos beneficios.
- c) En el supuesto que el Usuario, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido cumplimentar la solicitud de autorización previa para contratar servicios por su cuenta, y sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en la cláusula 6) a) deberá proporcionar a **LA PRESTADORA** todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el servicio obtenido, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición sine qua non para poder obtener una autorización o efectivización de reintegro de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, **LA PRESTADORA** quedará facultada para:
 - i) denegar el reintegro conforme a la evaluación que resultare de auditar el gasto, o bien
 - ii) proceder al mismo con un límite monetario máximo equivalente al que **LA PRESTADORA** hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red.
- d) Forma de pago: **LA PRESTADORA** resarcirá al beneficiario en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago.
- e) Sumas no amparadas: no corresponderá el reintegro de aquellos importes tenidos como percepción y/o retención de impuestos.

PARTE II – Prestaciones asistenciales

- 8) **Robo de remesa:** En caso de que el Usuario sufra un robo de remesa, **hasta 2 (dos) horas posteriores** al retiro de la misma, se cubrirá el reembolso al Usuario, siempre y cuando se acredite ser una remesa protegida, por el monto retirado, siempre y cuando no sea mayor al límite establecido, en ese caso, se cubrirá el monto máximo mencionado en el cuadro de prestaciones.

La asistencia se otorgará conforme a los límites, alcances y condiciones establecidos en el presente documento, siempre que el evento no derive de fraude, abuso de confianza, extravío, descuido, ni de cualquier otra causa excluida, y de acuerdo con las leyes y disposiciones aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

- 9) **Auxilio de remesa:** En caso de que el remitente sufra un fallecimiento accidental, dentro de las **72 (setenta y dos) horas posteriores al envío de la remesa**, se brindará apoyo temporal para el auxilio de remesa al Usuario, hasta por un plazo máximo de tres (3) meses, por un monto máximo de \$2,000 MXN al mes, y se encuentre registrado en el envío de la remesa protegida.

La prestación del auxilio se otorgará conforme a los límites, montos, periodicidad y condiciones establecidos en el presente documento, previa acreditación fehaciente del fallecimiento accidental y de la calidad de remitente, y de acuerdo con las leyes y disposiciones aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

- 10) **Asistencia Legal:** En caso de robo al beneficiario hasta 12 (doce) horas posteriores al retiro de la remesa protegida **LA PRESTADORA** pondrá a disposición del beneficiario quien lo asesorará y/o representará a fin de cumplimentar con los procedimientos de denuncias formales necesarios frente a ministerio público.

11) Exclusiones a los servicios asistenciales

Se encuentran excluidos de toda prestación asistencial, y bajo todo supuesto, el tratamiento y/o gastos de los eventos que se detallan a continuación:

- i) Accidentes producidos por la ingestión de drogas en cualquiera de sus variantes (narcóticos, barbitúricos así como cualquier automedicación sin receta médica que la avale) o bebidas alcohólicas, adicciones de cualquier naturaleza.
- ii) Lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia o criminales del beneficiario, sean en forma directa o indirecta; tentativas de suicidio, autodestrucción, lesiones auto infligidas o cualquier intento de ello, ya sea en posesión de las facultades mentales o no y sus consecuencias; del suicidio del Usuario imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el Usuario como por un tercero, incluso excursiones contratadas.
- iii) De consecuencias derivadas de la participación del Usuario en competencias deportivas (sean estas amateurs o profesionales).
- iv) De consecuencias derivadas de la práctica de deportes peligrosos (sea o no profesional) tales como buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, boxeo, aladeltismo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua, surf, navegación en corrientes rápidas (balsas, gomones, etc.) bungee-jumping, aviación, rugby, así como deportes invernales como ski, snowboard, etc., practicados fuera de pistas reglamentarias.
- v) De accidentes o las consecuencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, cualquier clase de competencia o exhibición de pericia o velocidad con vehículos mecánicos.
- vi) Accidentes, enfermedades a causa de todo hecho producido como consecuencia de catástrofes climáticas de cualquier tipo, eventos climáticos fortuitos o hechos de fuerza mayor tales como fenómenos sísmicos, terremotos de cualquier intensidad, inundaciones, huracanes, avalanchas y otros fenómenos atmosféricos, acontecimientos catastróficos originados por la energía atómica.
- vii) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido por actos que impliquen alteración del orden público por cualquier causa, guerra civil o internacional declarada o no, rebelión, sedición, motín, tumulto popular, invasión, hostilidades (guerra declarada o no), revolución, insurrección militar o usurpación del poder, vandalismo, guerrilla o terrorismo tanto en condición individual como general cualquiera sea su exteriorización (física, química o biológica), movilizaciones de carácter político o gremial (huelgas; lock out); secuestros, duelo, riña.
- viii) Accidentes que el Usuario, por acción u omisión, provoque dolosamente o con culpa grave, o el Usuario sufra en empresa criminal. A los efectos de esta cláusula, se entiende por "culpa grave" a la acción groseramente negligente cometida por el Usuario, cuyo resultado, de obrar de esa manera, hubiera sido previsto por cualquier persona razonablemente diligente.
- ix) Actos ilícitos del Usuario, contrarios a la Ley del país en el cual la enfermedad o lesión ocurre, inclusive la conducción de cualquier tipo de vehículo con un nivel de alcohol en la sangre más alto que el permitido.
- x) Accidentes y todo hecho producido como consecuencia de la participación del Usuario en la prueba de prototipos de aviones, automóviles u otros vehículos de propulsión mecánica, de la intervención en ascensiones aéreas (excepto aerosillas o funiculares) o en operaciones o viajes submarinos, del uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros, o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.
- xi) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia del desempeño de las profesiones de acróbata, domador de potros o fieras y tareas de manipuleo de explosivos o exposición a radiaciones atómicas.

- xii) Accidentes derivados del uso de aeronaves incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boletos o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.
- xiii) Declaraciones falsas, inexactas u omisiones relevantes al solicitar la asistencia o el beneficio.
- xiv) Remesas enviadas fuera de los canales oficiales o no autorizados por el proveedor del servicio.
- xv) Robo sin violencia o intimidación (hurtos, extravíos, olvidos o descuidos).
- xvi) Pérdida del dinero por negligencia del beneficiario o de terceros.
- xvii) Confiscación, incautación o retención del dinero por parte de autoridades gubernamentales.
- xviii) Fallecimiento sin acreditación documental válida (acta de defunción oficial).

PARTE III – Consideraciones adicionales

12) Servicios no acumulativos: En ningún caso **LA PRESTADORA** prestará los servicios de asistencia al Usuario establecidos en las presentes Condiciones Generales, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, en tanto y cuanto el beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa de asistencia, antes, durante o después de haberlas solicitado a **LA PRESTADORA**.

13) Reserva: En los lugares donde por falta de infraestructura adecuada, o por ser despoblados o alejados de zonas urbanas, no fuere posible prestar una asistencia inmediata, **LA PRESTADORA** procederá a autorizar y cubrir los gastos por vía de reintegro, siempre en un todo de acuerdo con los toques y limitaciones establecidas en las presentes condiciones generales. Asimismo, el beneficiario deberá siempre solicitar la previa autorización de **LA PRESTADORA** antes de incurrir en gastos.

LA PRESTADORA se reserva el derecho de exigir al beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido. El tipo de cambio a aplicarse en tales supuestos será el vigente al momento del reembolso en favor de **LA PRESTADORA**.

Hechos de fuerza mayor: **LA PRESTADORA** queda eximida de toda responsabilidad cuando por circunstancias de casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como guerra, huelgas, actos de sabotaje, etc., les fuera imposible prestar los servicios en el tiempo y la forma pactada. Cuando se produjeran circunstancias de esta naturaleza, **LA PRESTADORA** se compromete a efectuar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.

14) Subrogación: Cuando las prestaciones establecidas en estas Condiciones Generales estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio, el beneficiario se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes, funcionando los beneficios otorgados por este servicio en exceso de los pagos que el beneficiario reciba de los aseguradores u otros prestadores. Asimismo **LA PRESTADORA** se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el beneficiario o sus herederos, hasta el costo total de los servicios por ella suministrados. El beneficiario se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **LA PRESTADORA** dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas corridas de intimado el beneficiario al efecto.

15) Cúmulo por evento: En caso de accidente que involucre y afecte a más de un Beneficiario, la responsabilidad máxima de **LA PRESTADORA** y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados la suma por evento de **USD 20,000** importe que se distribuirá entre todos los beneficiarios a prorrata, manteniéndose el límite máximo por persona que corresponda según el producto contratado para cada Beneficiario.

- 16) Jurisdicción:** Para todas las cuestiones de derecho, relativas a la relación contractual entre “los beneficiarios” y **LA PRESTADORA** queda pactada la aplicación de la legislación mexicana y la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, con exclusión de cualquier otro fuero o jurisdicción, renunciándose en forma expresa a cualquier otra que pudiere corresponder.

PARTE IV – Cuadro de prestaciones

Asistencias	Alcance	Detalle
Protección de robo de remesa	Hasta \$ 7,600 MXN	• Hasta 2 (dos) horas posteriores al retiro de la remesa
Asistencia legal	Hasta \$ 2,000 MXN (límite mensual)	• Hasta 12 (doce) horas posteriores al retiro de la remesa protegida, y en caso de sufrir un robo de remesa, amparar los trámites de denuncias formales ante el Ministerio Público.
Auxilio de remesa protegida	\$ 2,000 MXN mensual, por 3 meses	• En caso de fallecimiento accidental del remitente hasta 72 (setenta y dos) horas posteriores al envío de la remesa protegida, el beneficiario de la remesa recibirá un auxilio durante los 3 meses siguientes al deceso, por la cantidad de \$2,000 cada mes.