

Términos y Condiciones

Tu Aliado Falabella

INTRODUCCIÓN

El propósito de nuestros servicios de asistencia es facilitar la vida de nuestros Usuarios brindando seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten.

A continuación, se presenta la definición de términos que se utilizan recurrentemente en la prestación de servicios de asistencia, así como las condiciones generales y las obligaciones del Usuario en torno al flujo de operación.

I.DEFINICIONES

- **Contrato:** El contrato de alianza comercial de fecha 30 de agosto de 2013, celebrado entre Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R y ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V.
- **Beneficiario:** Los Tarjetahabientes Falabella-Soriana que hayan contratado el programa de servicios de asistencia, así como, su cónyuge e hijos dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años (familia) y tarjetas adicionales en las que se tenga contratado el programa.
- **Tarjeta(s):** Toda Tarjeta de Crédito emitida por SFS residentes en los Estados Unidos Mexicanos, vigente, válida y que no esté suspendida ni revocada en el momento de producirse una situación de emergencia.
- **Familia:** El cónyuge e hijos dependientes económicos del Tarjetahabiente menores de 21 (veintiún) años.
- **Proveedor:** Prestadores de servicios independientes contratados por ARSA para prestar los servicios de asistencia descritos en el presente anexo.
- **Servicios de asistencia:** Los servicios de asistencia que presta ARSA a los Tarjetahabientes bajo los Términos y Condiciones del convenio y el presente anexo, referentes al programa "Tu Aliado Falabella".
- **Centro operativo de segunda opinión:** Espacio adaptado especialmente para realizar consultas médicas a distancia.
- **Equipo médico del proveedor:** El personal médico y asistencial experto que esté prestando atención por cuenta de segunda opinión a un Tarjetahabiente.
- **Accidentes:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos al Tarjetahabiente o a sus Beneficiarios, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un Beneficiario durante la vigencia del presente contrato.

- **Avería:** Todo daño o rotura y/o deterioro fortuito, incluyendo baches, que impida la circulación autónoma de un automóvil, que ocurra durante la vigencia del convenio y del presente anexo.
- **Telemedicina:** Es el conjunto de servicios para el cuidado de la salud a través del uso de tecnologías de telecomunicaciones, equipo médico de telemetría y recursos humanos a distancia.
- **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Tarjetahabiente o sus Beneficiarios que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del convenio y del presente anexo.
- **Expediente clínico electrónico:** Conjunto de documentos escritos, gráficos e imágenes o de cualquier otra índole propiedad del Tarjetahabiente o sus Beneficiarios, donde se incluyen los datos necesarios para el seguimiento a distancia de casos médicos, y que respaldan un diagnóstico, mismo al que el proveedor tiene acceso por autorización del Tarjetahabiente o sus Beneficiarios.
- **Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del Tarjetahabiente que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de segunda opinión.
- **Videoconferencia:** Sistema que permite transmitir y recibir información visual y sonora entre puntos o zonas diferentes entre el prestador del servicio y el Tarjetahabiente o sus Beneficiarios.
- **Automóvil:** Vehículo automotor con placas de servicio particular destinado al transporte de personas.
- **Alta de vehículos nuevos de servicios particular:** La acción de dar de alta en el Registro Público Vehicular de la entidad federativa correspondiente, los vehículos nuevos y las placas que le corresponden al mismo.
- **Alta de vehículos usados de servicio particular:** La acción de dar de alta en el Registro Público Vehicular de la entidad federativa correspondiente, los vehículos usados y las placas asignadas.
- **Baja del vehículo:** La acción de dar de baja el vehículo y las placas asignadas.
- **Siniestro:** La manifestación del riesgo amparado, toda vez que surgieron daños irreparables causados por accidente, incendio, desvalijamiento total por robo, desastre natural o cualquier otra causa.
- **Cambio de entidad federativa:** La acción de dar de baja un vehículo y las placas que le corresponden y darlo de alta a su vez, en otro Registro Público Vehicular cuando éste se traslada a otra entidad federativa.
- **Cambio de propietario:** Dar de baja en el Registro Estatal Vehicular los datos del propietario original, dando de alta los datos del nuevo propietario.

- **Reposición de placas por pérdida o robo:** Trámite legal, ante las autoridades correspondientes para la reposición de placas en caso de robo o extravío.
- **Reposición de tarjeta de circulación por pérdida o robo:** Trámite legal, ante las autoridades correspondientes, para la reposición de la tarjeta de circulación en caso de robo o extravío.
- **Expedición de permiso provisional para circular sin placas en traslado para vehículos nuevos:** El trámite que otorga permiso, emitido por la autoridad correspondiente, en el caso de vehículos nuevos que son vendidos al Tarjetahabiente o sus Beneficiarios que viven en otra entidad federativa, para que el vehículo se pueda trasladar.
- **Pago de Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos:** Tramitar el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos ante la autoridad recaudadora.
- **Los servicios de trámite:** Se refiere a la ejecución de las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
- **Prestador de servicios autorizado:** Será el gestor autorizado para ejecutar las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
- **Parque vehicular:** El total de vehículos que están sujetos a la prestación de los servicios de trámite.
- **Los servicios de trámite:** Se refiere a la ejecución de las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
- **Registro civil:** Institución que se ocupa de conocer, autorizar, inscribir, resguardar y dar constancia de los hechos y actos que constituyan, alteren o modifiquen el estado civil de las personas.
- **Registro Público de Propiedad:** Es la Institución dedicada a hacer constar por medio de la inscripción, los títulos por los cuales se adquiere, transmite, modifica, grava o extingue el dominio, la posesión y demás derechos reales sobre bienes inmuebles que requieren de inscripción.
- **Dirección General de Profesiones:** Institución encargada de la vigilancia del ejercicio profesional.
- **Carta de consentimiento informado:** Acto de decisión voluntaria firmado por el Tarjetahabiente, sus Beneficiarios o su representante legal, por el cual acepta o rechaza someterse a un proceso de atención médica con fines de diagnóstico, las acciones diagnósticas o terapéuticas sugeridas por los médicos, fundado en la comprensión de la información revelada al respecto de los riesgos o beneficios que le pueden ocasionar, deslindando a ARSA de toda responsabilidad en la que incurra el médico prestador a distancia, asimismo, este documento autoriza el uso del expediente electrónico y sus anexos, así como el envío del mismo a un tercero.

● **Especialistas:** Persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los servicios de asistencia denominados "Tu Aliado Falabella".

II.DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

De conformidad con lo señalado por las partes, con el objeto de llevar a cabo el programa denominado "TU ALIADO FALABELLA", acuerdan establecer los siguientes límites y alcances a los siguientes servicios de asistencia.

1.ASISTENCIA VIAL

ARSA proporcionará a los Tarjetahabientes Falabella-Soriana y a sus Beneficiarios, los beneficios de su programa KM. 0 (kilómetro cero), el cual consiste en la prestación de los servicios que se enumeran a continuación, partiendo desde su domicilio personal y hasta cualquier lugar dentro del territorio República Mexicana.

1.1. REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO

En caso de que el automóvil conducido por el Beneficiario no pudiera circular a causa de una avería, incluyendo automóviles atascados o atorados en barrancos y/o por la ponchadura de más de una llanta, ARSA se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo, elegido por el Beneficiario.

Si el costo del arrastre excede de \$1,500.00 (un mil quinientos pesos 00/100 M.N.) el Beneficiario pagará el excedente.

Estos servicios se brindarán hasta 4 (cuatro) eventos al año.

1.2. AUXILIO VIAL BÁSICO

En caso de averías menores, ARSA enviará un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta (es indispensable que el Usuario porte llanta de refacción en buen estado y llave del birlo de seguridad), paso de corriente y suministro de gasolina (en este último se cobrará al Beneficiario el precio de los litros de gasolina utilizados, máximo 10 (diez) litros de gasolina).

Estos servicios son sin límite de eventos y el costo máximo de servicio es de \$800.00 (ochocientos pesos 00/100 M.N.).

1.3. SERVICIOS MECÁNICOS

El Tarjetahabiente y/o Beneficiarios podrá solicitar apoyo telefónico las 24 (veinticuatro) horas, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para obtener referencias de la agencia automotriz o talleres mecánicos más cercanos.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario por tanto ARSA no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sin límite de eventos.

1.4. SERVICIO DE TAXI

Si el Tarjetahabiente o sus Beneficiarios necesitaran de un taxi, a consecuencia de la avería de su auto, ARSA coordinará el servicio, toda vez que existan las condiciones materiales necesarias. El tiempo de arribo de dicho servicio dependerá de la distancia o la facilidad de acceso que el proveedor tenga para brindar el servicio.

Todos los gastos que se originen del traslado serán a cargo del Beneficiario. ARSA no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sin límite de eventos.

1.5. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

Los siguientes vehículos quedan excluidos de la prestación de estos servicios:

- Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante.
- Vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses colectivos, autobuses y vehículos arrendados.

ARSA no cubre casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.

ARSA prestará los servicios descritos en el presente numeral, toda vez que el Beneficiario esté presente mientras se realiza el arrastre y/o asistencia. En su caso, el Beneficiario podrá designar una persona de confianza para que acompañe el traslado del vehículo.

2. ASISTENCIA LEGAL

2.1. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO

ARSA se obliga a proporcionar al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios las 24 (veinticuatro) horas los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, los servicios profesionales de los abogados designados por ARSA, para su defensa ante las autoridades judiciales y/o administrativas, por la comisión de delitos culposos en materia de responsabilidad penal derivados del tránsito terrestre de vehículos como son:

- Lesiones.
- Homicidio.
- Daños en propiedad ajena.
- Ataques a las vías generales de comunicación.

ARSA garantiza la presencia de por lo menos un abogado para la defensa y/o asesoría del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, desde el lugar de los hechos, hasta que se dicte sentencia definitiva en cualquier proceso judicial por responsabilidad penal derivada de un accidente automovilístico.

Cuando no exista posibilidad de identificar al responsable de los daños causados al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, ARSA queda eximido de realizar gestiones legales procedentes para lograr el pago de los mismos, sin perjuicio de continuar con los trámites necesarios para eximirlos de cualquier responsabilidad penal.

ARSA se obliga a procurar la libertad del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, utilizando los recursos procedentes que al efecto la ley concede, quedando a cargo del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios el pago del importe de la caución o prima de la fianza correspondiente, ante la autoridad competente.

ARSA solventará todos los gastos originados por la defensa del conductor del vehículo, siempre y cuando éste sea el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, así como los peritajes de defensa o amparos que fueran necesarios, solo con relación a la responsabilidad penal.

Será responsabilidad del Tarjetahabiente y/o Beneficiario cuando no asista a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad, incurriendo en desacato, por lo que no será posible la recuperación de la caución depositada y consecuentemente ARSA no será responsable de recuperar importe alguno.

ARSA se obliga a seguir prestando el servicio, siempre que el Beneficiario le comunique tan pronto tenga conocimiento, de toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones, requerimientos, etc., relacionados con cualquier accidente de tránsito que hubiere sufrido al amparo de este servicio.

De conformidad a las disposiciones conducentes de la Ley de Cultura Cívica publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 13 de marzo de 2008, a partir del 1 de julio 2008 tratándose de daño en propiedad ajena derivado de colisiones que se susciten en dicha entidad, que no conlleven aparejada responsabilidad penal sino exclusivamente responsabilidad civil ante los juzgados cívicos y juzgados de paz civil, ARSA proporcionará los servicios de asistencia legal para el deslinde de la responsabilidad civil del conductor y la liberación del vehículo.

Las sanciones que impongan los juzgados cívicos o de paz civil, así como todos los gastos tales como multas, corralones, pensiones, grúas, etc.; correrán por cuenta exclusiva de los Beneficiarios.

Lo establecido en este párrafo aplicará para las demás entidades de la República Mexicana donde se establezca un mecanismo igual o similar a la Ciudad de México respecto al daño en propiedad ajena causado por tránsito de vehículos.

No se encuentran comprendidas dentro de la asistencia legal los asuntos civiles que deben tramitarse ante los juzgados de primera instancia o ulteriores ya sea en la Ciudad de México o en cualquier entidad de la República Mexicana, por lo que ARSA no se hace responsable de la defensa legal del Beneficiario cuando este decida, por así convenir a sus intereses, no llegar al acuerdo con la contraparte ante el Juez Cívico, en cuyo caso se sujetará a las disposiciones que establece la Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México. Estos servicios son sin límite de eventos.

2.2. ASISTENCIA LEGAL POR ROBO TOTAL O DETENCIÓN DEL AUTOMÓVIL POR ACCIDENTE

ARSA realizará los trámites necesarios ante las autoridades competentes para la recuperación del mismo en compañía del legítimo propietario. Estos servicios son sin límite de eventos.

2.3. ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO

En caso de fallecimiento del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, a consecuencia de un accidente automovilístico, ARSA realizará los trámites necesarios para la integración de la investigación, entrega del cuerpo a los familiares, devolución del automóvil y resolución del Ministerio Público.

ARSA no ofrecerá fianza o caución alguna por reparación del daño derivado de un accidente automovilístico, la cual quedará a cargo y costo del Tarjetahabiente y/o Beneficiario.

2.4. ASESORÍA LEGAL 24/7 Y ACOMPAÑAMIENTO PARA PRESENTAR DENUNCIAS

ARSA pone a disposición del Beneficiario los servicios de asesoría legal telefónica las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para cualquier consulta telefónica relacionada con las ramas del derecho penal, civil, laboral y familiar, asesoría para presentar quejas ante autoridades (falta de agua, cortes de luz, falta de servicio de internet). Este servicio es sin límite de eventos.

Te ofrecemos también acompañamiento para presentar denuncias por robo, asalto con violencia, maltrato, acoso, etc. Un evento al año.

2.5. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

ARSA quedará eximido del cumplimiento de las obligaciones en los siguientes casos:

- Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita al abogado evaluar debidamente el asunto.

- Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario no acuda a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad.
- Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario no atienda la asesoría y recomendaciones realizadas por el abogado de ARSA para su defensa o realice arreglos personales sin consultar, previamente, al profesionista mencionado.
- Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario designe un abogado distinto a los proporcionados por ARSA, la que implique que esta empresa pierda el control del asunto.
- En los casos en que el Tarjetahabiente y/o Beneficiarios conduzcan vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante, vehículos de transporte público de carga y de personas tanto federal como particular (taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados).
- ARSA no cubrirá el importe de las multas por infracciones al reglamento de tránsito y derechos de uso de piso (corralón).

Por último, ARSA no se hace responsable de cubrir la responsabilidad civil (daños en propiedad ajena), en que incurra el Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, por algún hecho relacionado con el tránsito terrestre.

Esto quiere decir, que ARSA no se hace responsable del pago de daños causados a terceros, tanto en sus personas como en sus bienes, ni del pago de indemnizaciones ni garantías civiles que se llegarán a generar a Cargo del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios por tales hechos.

3.ASISTENCIA MÉDICA

3.1. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE

ARSA cubrirá los gastos del traslado del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios 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. Este servicio es sin límite de eventos.

3.2. REFERENCIAS MÉDICAS EN LA REPÚBLICA MEXICANA

ARSA proporcionará al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, referencias de médicos, clínicas y hospitales. Toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, se podrá enviar un médico a su domicilio.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, por lo tanto, ARSA no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sin límite de eventos.

3.3. CONSULTORÍA MÉDICA TELEFÓNICA Y/O POR VIDEOLLAMADA

Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario necesite asistencia médica, el equipo médico de ARSA, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico.

A solicitud del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios y con cargo al mismo, el equipo médico de ARSA dispondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

- Mediante la visita a domicilio de un médico.
- Concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario.

ARSA proporcionará, previa solicitud del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum".

El servicio de videollamada tiene un límite de duración de 20 minutos. Estos servicios son sin límite de eventos.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Tarjetahabiente y/o Beneficiario. ARSA no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

3.3.1. EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.

3.4. ANÁLISIS DE LABORATORIO

Servicios de salud una vez al año sin costo para el Tarjetahabiente o Beneficiario, que incluye una revisión básica y consulta con médico general ("check up"):

- 1 (un) examen General de Orina ("EGO").
- 1 (un) examen de Química Sanguínea de 6 (seis) elementos ("QS").
- 1 (un) electrocardiograma en reposo ("ECG").
- 1 (un) análisis de sangre Factor RH.

Para el ECG quedan excluidos del servicio las personas menores de 18 (dieciocho) años.

3.5. CONSULTA MÉDICA EN CONSULTORIO

El Tarjetahabiente contará con 1 (una) consulta con médico general programada en consultorio sin costo al año.

ARSA proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de ARSA, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

En los demás lugares, ARSA hará lo posible por ayudar al Tarjetahabiente y/o Beneficiario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

ARSA no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Las consultas subsecuentes serán con costo para el Beneficiario.

3.6. CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO

El Tarjetahabiente o su Beneficiario contará con 1 (una) consulta médica programada en su domicilio sin costo y en caso de emergencia o enfermedad grave se enviará una ambulancia.

ARSA proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica al teléfono de "TU ALIADO FALABELLA", donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

En los demás lugares, ARSA hará lo posible por ayudar al Tarjetahabiente y/o Beneficiario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

ARSA no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Las consultas subsecuentes serán con costo para el Beneficiario.

3.7. AMBULANCIA AÉREA

En caso de que alguno de los Beneficiarios se encontrara hospitalizado por una enfermedad grave o accidente, siendo que el centro hospitalario no contara con la infraestructura y/o los recursos necesarios para la atención del paciente; ARSA organizará y cubrirá el costo del traslado aéreo al centro hospitalario más apropiado para la adecuada atención del paciente, dicho traslado se realizará bajo supervisión médica y bajo la recomendación del equipo médico de ARSA. Este servicio se brinda 1 (un) evento al año.

La coordinación del traslado estará a cargo de la cabina médica de ARSA y bajo las siguientes normas.

3.7.1. NORMAS GENERALES AMBULANCIA AÉREA

- Ubicación del Beneficiario: El traslado aéreo se llevará a cabo, siempre y cuando en la localidad en donde se encuentre el paciente, no se tenga la infraestructura mínima para atención médica y se requiera el desplazamiento a otra localidad con un hospital que cuente con todos los recursos físicos y personal médico requeridos según sea el caso.
- Estado de salud del paciente y autorización de vuelo: Si las condiciones del paciente permiten el traslado por vía aérea, el médico tratante deberá otorgar la autorización de vuelo por escrito. En caso de alta voluntaria, el Tarjetahabiente o su familiar permitirá que el paciente sea valorado por la tripulación médica y en caso de no existir las condiciones generales para su traslado aceptará la cancelación o reprogramación del traslado.
- Reporte médico: El familiar responsable, médico tratante o representante legal, designado, deberá hacer llegar al equipo médico de ARSA un reporte médico detallado, especificando, antecedentes, condiciones actuales, diagnósticos y tratamientos, así como el pronóstico, con la finalidad de que el paciente sea trasladado con la infraestructura necesaria para garantizar su integridad.
- Firma de deslinde de responsabilidades: Una vez que el familiar, Beneficiario, Tarjetahabiente o representante legal estén informados sobre las condiciones del vuelo y sus riesgos ARSA deberá solicitarle firmar el formato de deslinde de responsabilidades con la finalidad de dar a conocer que se deslinda de cualquier responsabilidad a la empresa de aerolínea o a ARSA de cualquier complicación presentada durante el traslado.

3.8. OPINIÓN MÉDICA BRINDADA POR ESPECIALISTAS

El servicio de opinión médica brindada por especialista tiene como objetivo poner en contacto, vía llamada telefónica o videoconferencia, al Beneficiario con un médico de la especialidad requerida según sea el caso: ginecólogo, internista, pediatra, cirujano o traumatólogo.

El Usuario será atendido, de primera instancia por un médico general que brindará las primeras indicaciones, en lo que se programa una cita, de acuerdo a la agenda del especialista, en un horario de 9:00am a 9:00pm.

De ser posible el Usuario compartirá con el médico general de ARSA o directamente con el especialista, radiografías, recetas, diagnósticos o imágenes y de esta manera, el Usuario obtendrá una opinión o asesoría sobre cómo actuar mientras se traslada al hospital o clínica en donde se atenderá el paciente o mientras espera a ser atendido por un médico en la clínica o en el hospital (se le brindarán indicaciones para disminuir el dolor, inmovilizar una parte del cuerpo, hacer un torniquete, etc.).

También se puede brindar una segunda opinión sobre el tratamiento y diagnóstico brindado por el médico en turno que atendió el caso en la clínica u hospital público o privado.

La consulta por llamada o videollamada podrá durar hasta 20 (veinte) minutos.

En caso de requerir el servicio inmediato y no tener disponibilidad de un médico especialista (porque la urgencia hace imposible esperar a una cita), el médico general evaluará si es necesario y posible coordinar el envío de una ambulancia.

Este servicio es brindado por hasta 2 (dos) eventos al año.

3.8.1 EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- El equipo médico de ARSA no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

3.9. SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA CON ESPECIALISTAS INTERNACIONALES

El servicio segunda opinión médica con especialistas internacionales tiene como objetivo poner en contacto al Beneficiario con reconocidos especialistas internacionales para obtener una segunda opinión médica, información sobre el diagnóstico y métodos terapéuticos disponibles a nivel internacional.

Este servicio se brinda (3) tres veces al año.

ARSA tendrá a disposición del Tarjetahabiente la línea Falabella-Soriana para información del servicio y los pasos a seguir para obtenerlo.

Si el Beneficiario cuenta con expediente médico, se le solicitará que lo envíe al comité médico de ARSA. Si el Beneficiario aún no cuenta con expediente médico se le canalizará con un médico especialista de nuestra red nacional.

Una vez que ARSA cuente con el expediente médico se someterá a una evaluación por parte del comité médico de ARSA para determinar alguna de las dos opciones:

- Si el caso no requiere de una segunda opinión: ARSA le informará por escrito al Tarjetahabiente o Beneficiario y se le proporcionarán recomendaciones y referencias para el seguimiento de su caso.

- O si el caso del Tarjetahabiente o Beneficiario requiere de una segunda opinión se determinará si se hará por medio de videoconferencia o únicamente enviando y recibiendo información.

Una vez que el equipo médico del proveedor haya determinado si se requiere o no de la segunda opinión, se le proporcionarán opciones de médicos especialistas en el extranjero.

El Tarjetahabiente o Beneficiario al elegir al médico para su segunda opinión, firmará una carta consentimiento informativa y solo en el caso de que el Tarjetahabiente o Beneficiario previamente solicite y autorice expresamente la transferencia de los datos de su expediente médico, se programa una cita para consulta a través de una videoconferencia con el médico.

Una vez realizada la consulta y/o enviados los papeles al médico a distancia, éste emitirá su opinión, la cual entregará ARSA por escrito al Tarjetahabiente o Beneficiario.

Si a criterio del médico a distancia, el Tarjetahabiente o Beneficiario tiene que regresar a consulta, lo hará las veces que sean necesarias para que el Tarjetahabiente o Beneficiario tenga una segunda opinión.

Si el Tarjetahabiente o Beneficiario decide obtener más de una segunda opinión, ARSA le facilitará el servicio, pero será con costo preferencial para el Tarjetahabiente.

ARSA se obliga a indemnizar y sacar en paz y a salvo, así como a pagar los daños y perjuicios, incluyendo gastos que hubiere erogado la otra parte en la defensa de cualquier reclamación o proceso administrativo, arbitral o de cualquier naturaleza referente a la mala elaboración, integración, uso y archivo del expediente clínico, presentado por las autoridades competentes o por algún Beneficiario en contra de SFS.

3.9.1. NORMAS GENERALES SEGUNDA OPINIÓN

- Este servicio no se brinda como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga al Beneficiario que ya se ha encontrado estudiado y con un diagnóstico final o presuntivo.
- Para que ARSA pueda otorgar el servicio segunda opinión tendrán que ser casos que puedan esperar mínimo tres semanas, en caso de que el Beneficiario requiera tomar una determinación respecto a su salud

inmediatamente ARSA no podrá otorgar el servicio.

- Si el Beneficiario se encuentra hospitalizado: El Beneficiario deberá presentar su expediente médico completo incluyendo historia clínica completa, seguimiento, estudios de laboratorio y gabinete todos en original. ARSA y el proveedor de la segunda opinión se deslindan de toda responsabilidad en el seguimiento y resultado de las indicaciones proporcionadas, ya que como se

mencionó es solo una segunda opinión y es responsabilidad del médico tratante y del paciente si toma o no encuentra las observaciones que realice el médico a distancia.

- Si el Beneficiario cae en falsedad de información, ARSA no se hace responsable del servicio.
- Si el Beneficiario vive fuera de la Ciudad de México, ARSA se encargará de trasladarlo el día de la consulta al consultorio de las oficinas de ARSA, cubriendo el costo de un boleto de avión sencillo clase económica desde el interior de la República Mexicana.

El comité médico del proveedor dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiera.

3.10. PAGO DE ENFERMERAS A DOMICILIO

En caso de que el Tarjetahabiente o Beneficiario requiera dichos servicios por convalecencia post- hospitalaria o por accidente, ARSA cubrirá hasta la mitad de los días que sean necesarios, en horario máximo de 8 (ocho) horas al día.

Es un requisito indispensable presentar resumen médico para justificar el tipo de enfermera a cubrir el servicio.

Máximo 30 (treinta) días totales y los días adicionales serán con costo preferencial el cual deberá cubrir el Beneficiario directo con ARSA. Este servicio es 1 (un) evento al año.

Los gastos de transportación, alimentación y hospedaje de la enfermera correrán por cuenta del Tarjetahabiente.

3.11. PAGO DE RENTA DE EQUIPO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS

En caso de que el Tarjetahabiente o Beneficiario requiera dichos servicios por convalecencia post hospitalaria o accidente, ARSA cubrirá hasta la mitad de los días necesarios.

Máximo 14 (catorce) días totales y los días adicionales serán con costo preferencial.

En caso de requerir una cama hospitalaria el costo del colchón corre por cuenta del Tarjetahabiente.

El Tarjetahabiente deberá entregar un resumen médico que lo justifique.

En caso de no ser así, se puede otorgar el servicio con costo preferencial para el Tarjetahabiente o Beneficiario, el cual deberá cubrir directo con ARSA. Este servicio se brinda 1 (un) evento al año.

3.12. DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS

ARSA ofrecerá, a petición del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, medicamentos de patente con descuento sobre precio de mostrador.

En el envío a domicilio puede aplicar un costo adicional.

Sujeto a disponibilidad. Estos servicios son sin límite de eventos.

3.13. ASESORÍA MENSUAL A PACIENTES CRÓNICOS

ARSA brindará a solicitud del Tarjetahabiente y/o Beneficiario asesoría mensual vía telefónica, a pacientes con niveles de glucosa y presión alta.

3.14. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O POR VIDEOLLAMADA

ARSA brindará al Tarjetahabiente y/o Beneficiario, la orientación telefónica, sin límite de eventos, en cualquiera de los siguientes temas:

- Planificación familiar.
- Educación sexual.
- Vacunación.
- Farmacéutica, medicamentos y efectos secundarios.
- Prevención de automedicación.
- Tabaquismo, alcoholismo y farmacodependencia.
- Interpretación de exámenes de laboratorio.

3.15. COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS

ARSA brindará al Tarjetahabiente y/o Beneficiario los servicios para coordinación en caso de emergencias médicas:

- ¿Qué hacer en caso de emergencia?
- Localización de centros con el especialista necesario: hospital general, clínicas, laboratorios y hospitales del IMSS.
- ¿Quién o quiénes tienen derecho al IMSS?
- ¿Cómo funcionan los hospitales generales? ¿cuáles son nuestros derechos ciudadanos?
- Enlace con autoridades.

Este servicio es límite de eventos.

3.16. REGISTRO Y CONFIRMACIÓN DE TU DOMICILIO Y UNIDADES MÉDICAS CERCANAS PREVIO A UNA EMERGENCIA

A solicitud del Usuario podemos ubicar el domicilio del mismo, antes de una emergencia para junto con el Beneficiario, realizar un plan de acción (simulacro) en caso de necesitar una ambulancia por emergencia a consecuencia de enfermedad o accidente.

Este servicio es sin límite de eventos.

3.17. DESCUENTOS EN SERVICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS

ARSA ofrecerá, a petición del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, descuentos en los siguientes servicios:

- Hospitales.
- Consultas dentales.
- Estudios de laboratorio.

Este servicio es límite de eventos.

3.18. SEGURO DE GASTOS DE LABORATORIO, MATERIAL QUIRÚRGICO Y MEDICAMENTOS

En caso de que el Titular sufriera un accidente y tuviera que ser hospitalizado ARSA gestionará el reembolso del costo de material quirúrgico, laboratorios y medicamentos necesarios para ser atendido en dicho hospital, hasta el límite máximo de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100) por reembolso.

Este servicio se brinda un evento por año.

Quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugía plástica, revisiones de salud periódicas (check up) o rutinarias, gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia.

3.19 PLAN DENTAL

Un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención que el Usuario requiera, con los siguientes beneficios:

Plan básico: Consulta y profilaxis (limpieza dental)

Este servicio se brinda (4) cuatro veces por año

3.19.1 Exclusiones:

Eliminación de sarro supragingival: Sarro visible por encima de la línea de las encías.

Eliminación de sarro infra gingival: Sarro profundo que se encuentra por debajo de la línea de las encías.

Gingivitis: Enfermedad bucal bacteriana que ocasiona inflamación y sangrado de las encías.

Periodontitis: Enfermedad crónica que provoca la pérdida del hueso del diente irreversiblemente, inflamación de los ligamentos y movilidad o pérdida de las piezas dentales.

Cualquier otro tratamiento que requiera el usuario que no se encuentra enlistado dentro de las coberturas mencionadas anteriormente quedan excluidas del plan contratado.

La Consulta de Urgencia no cubre los tratamientos que el usuario requiera para finiquitar el dolor.

4.ASISTENCIA PSICOLÓGICA

4.1. ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA Y ONLINE

El equipo médico de ARSA, proporcionará asistencia y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, mediante uno de sus psicólogos a través de una llamada telefónica o videollamada, proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, etc.

Se brindará la atención de forma personalizada iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico.

La sesión tendrá una duración máxima de 30 (treinta) minutos. Este servicio es sin límite de eventos.

4.2. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.

5. ASISTENCIA HOGAR

5.1. MEJORA TU CASA

Este servicio pone a disposición del Beneficiario \$1,500.00 (un mil quinientos pesos 00/100 M.N.) de descuento en mejoras para el hogar del Beneficiario ya sea en colocación de vidrios, instalaciones eléctricas, plomería, cerrajería o albañilería. Este servicio se brinda a través de los proveedores de ARSA.

El proveedor, a solicitud del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, enviará un especialista a su domicilio (casa o departamento) para cotizar cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera y coordinará que el especialista presente simultáneamente al Tarjetahabiente y/o Beneficiario, así como ARSA, el presupuesto y programa de ejecución.

El excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario. Este servicio se brinda 1 evento al año.

5.1.1. EXCLUSIONES DE ESTE SERVICIO

ARSA no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores que sean contratados por el Tarjetahabiente Titular de Falabella-Soriana.

De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, el proveedor no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

5.2. SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ASISTENCIA HOGAR

Los servicios de asistencia hogar a que se refiere el presente numeral, solo se proporcionarán en las especialidades descritas en los siguientes numerales y que se deriven de una situación de emergencia que por accidente o de manera fortuita pueda causar un daño al inmueble identificado como el domicilio permanente del Tarjetahabiente (casa o departamento para uso habitacional) impidiendo el uso normal o adecuado de un servicio o ponga en peligro la seguridad del inmueble y a sus habitantes.

5.2.1. INSTALACIONES ELÉCTRICAS

- Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa o departamento, para uso habitacional) y que corresponda al domicilio permanente del Tarjetahabiente.
- La reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakers) o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, solo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), y que corresponda al domicilio permanente del Tarjetahabiente.

5.2.2. PLOMERÍA

- La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble (casa o departamento para uso habitacional) del Tarjetahabiente.
- La reparación de fugas de gas, únicamente se harán cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores, aire acondicionado o secadoras.

5.2.3. CERRAJERÍA

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo; siempre que la reparación deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble y puertas alternas (casa o departamento para uso habitacional), que atente contra la seguridad del hogar del Tarjetahabiente.

También se incluye la apertura de puertas de automóviles, siempre y cuando sea por olvido de llaves dentro del auto y el Beneficiario se encuentre presente durante la realización del servicio de asistencia.

Aplica la apertura de puertas interiores del inmueble cuando se trate de niños y/o personas discapacitadas con esta necesidad.

5.2.4. VIDRIERÍA

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad del hogar del Tarjetahabiente (casa o departamento para uso habitacional).

5.2.5. REPARACIÓN DE PUERTAS Y VENTANAS

Se enviará un herrero o carpintero para reparar la descompostura de puertas y ventanas que den a la calle y que hayan sufrido descompostura por accidente, robo o intento del mismo y que pongan en peligro la integridad del inmueble (casa o departamento para uso habitacional) del Tarjetahabiente.

5.2.6. SERVICIO COMPLEMENTARIO A LA ASISTENCIA HOGAR

5.2.6.1. SERVICIOS DE ALBAÑILERÍA

Corresponden únicamente a los trabajos que sean consecuencia de un servicio de emergencia en electricidad, plomería y cerrajería señalados anteriormente, siendo los siguientes.

- Demoliciones y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.

- Resanes de ranuras y huecos con aplanados de cemento o yeso en paredes, pisos y lozas.
- Colocar y fijar muebles de baño, fregaderos y lavaderos cuando se presente un cambio obligado de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente, en este servicio se incluye el desmantelamiento o retiro del mueble dañado.

5.2.7. SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL EN CASO DE ROBO AL HOGAR

ARSA enviará al domicilio permanente del Tarjetahabiente un abogado para efecto de que le proporcione la asesoría legal en caso de robo en los bienes que se encuentren dentro de su domicilio (casa o departamento para uso habitacional), así como al Tarjetahabiente y/o Beneficiario para el levantamiento del acta correspondiente ante el agente del Ministerio Público o cualquier otra autoridad competente. Este servicio es sin límite de eventos.

5.2.8. SERVICIOS DE REPORTES DE FUGAS DE GAS

ARSA brindará apoyo telefónico para reportar a las autoridades las fugas de gas LP en tanques estacionarios, cilindros portátiles y tuberías principales de suministro, así como asesoría en cuanto a las acciones emergentes a seguir en el hogar (casa o departamento para uso habitacional). Incluye aparatos gasodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministro de gas. Este servicio es sin límite de eventos.

5.2.9. NORMAS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ASISTENCIA HOGAR

- Los servicios se proporcionarán las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año únicamente al domicilio del Tarjetahabiente.
- Toda vez que no exista un impedimento grave que evite el desplazamiento del especialista, éste llegará al lugar de residencia permanente del Tarjetahabiente, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.
- Todos los servicios de asistencia en el hogar estarán garantizados por un término de 90 (noventa) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de dichos servicios.
- En todos los servicios de asistencia en el hogar por emergencia, ARSA cubrirá hasta un máximo de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento, incluyendo los costos de mano de obra y materiales sin cargo para el Tarjetahabiente Titular, limitado a 6 (seis) eventos al año como máximo y 3 (tres) eventos por especialidad (servicio de cerrajería, vidriería, plomería y electricidad), en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.
- Si el costo del servicio de asistencia en el hogar excediera el máximo establecido anteriormente a cargo de ARSA, previo presupuesto o cotización del especialista debidamente firmado por éste y el Tarjetahabiente y/o Beneficiario,

el excedente deberá ser cubierto por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario el mismo día que se concluya el servicio.

- De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, la reparación se hará hasta por el monto a cargo de ARSA, siempre y cuando ello sea posible y no se ocasione mayores daños, por lo que en su caso el proveedor, no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

5.2.10. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

- Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del presente Términos y Condiciones.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato de apertura de Crédito del Tarjetahabiente Falabella-Soriana.
- 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.
- Reparación de aparatos o equipos eléctricos como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.
- Reparación de aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- Reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- 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.
- Cualquier reparación o gasto que el Beneficiario contrate directamente con terceros.
- Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Beneficiario o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- Lo que 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 Tarjetahabiente Titular Falabella-Soriana.

5.3. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR ESPECIALIZADA

El proveedor, a solicitud del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, enviará un especialista a su domicilio (casa, departamento, oficina, empresa o comercio) en un plazo máximo de 90 (noventa) minutos a partir de la solicitud, salvo que por cuestiones de acceso al domicilio la compañía no pudiera llegar en el tiempo antes establecido, para cotizar cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento, o remodelación que éste requiera fuera de una situación de emergencia y coordinará que el especialista presente simultanea-mente al Tarjetahabiente y/o Beneficiario, así como ARSA, el presupuesto y programa de ejecución.

El proveedor analizará y dará sus recomendaciones al Tarjetahabiente y/o Beneficiario para que decida, una vez que haya sido aceptado por escrito el presupuesto por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, éste asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar. Estos servicios especializados se ofrecen sin límite de eventos en toda la República Mexicana y se atenderán los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, con costo adicional para el Beneficiario.

Nota: ARSA no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores que sean contratados por el Tarjetahabiente Titular Falabella-Soriana.

6.ASISTENCIA EN CASO DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

6.1. ASISTENCIA LEGAL

En caso de que el Tarjetahabiente haciendo uso de la Tarjeta de Crédito Falabella-Soriana inscrita al programa Asistencia Familiar Soriana, sea víctima de robo dentro del cajero automático o dos horas posteriores al retiro o bien cuando este sea obligado a disponer de efectivo de un cajero automático mediante el uso de dicha Tarjeta.

- ARSA garantizará la presencia, de por lo menos, uno de sus abogados que le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva, de acuerdo al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de la denuncia correspondiente.
- En la realización de estos trámites ARSA cubrirá el total de los honorarios de los abogados asignados a cada caso, con un máximo de 2 (dos) eventos por año.

6.2. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE A CONSECUENCIA DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

Si a consecuencia del evento mencionado en el punto anterior se llegara a presentar una lesión del Tarjetahabiente que amerite su hospitalización, ARSA se hará cargo de enviar una ambulancia para el traslado médico terrestre al centro hospitalario más cercano y apropiado dentro de la ciudad donde se encuentre, con un máximo de 2 (dos) eventos por año.

6.3. PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA POR ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

El siguiente servicio será proporcionado por una compañía de seguros (en adelante "la compañía aseguradora") debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Si a consecuencia del robo el Tarjetahabiente o uno de sus adicionales sufriera lesiones que le ocasionaran la muerte durante los 90 (noventa) días posteriores a dicho suceso, la aseguradora pagará al Beneficiario(s) designado(s) la suma asegurada de \$280,750.00 (doscientos ochenta mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) una vez que la aseguradora reciba la documentación requerida.

Para que el Beneficiario se encuentre en la posibilidad de reclamar dicha cantidad, la compañía aseguradora contratada por ARSA realizará el pago al Beneficiario una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por los deudos:

- Certificado de defunción.
- Copia de identificación oficial.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa "TU ALIADO FALABELLA". Dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Lo estipulado en el presente numeral, solo aplicará para personas entre 18 (dieciocho) y 70 (setenta) años no obstante que estén en la lista de las Tarjetas que pagan esta cobertura, no se considerarán cubiertas ni se les reembolsará lo que hubieren pagado.

6.4. PÓLIZA DE SEGURO POR ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

El siguiente servicio será proporcionado por una compañía de seguros (en adelante "la compañía aseguradora") debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Si alguno de los Beneficiarios llegara a sufrir un robo y se viera forzado en contra su voluntad a disponer de efectivo con su Tarjeta de Crédito Falabella-Soriana mediante el uso de violencia física o moral, ARSA gestionará ante la compañía de seguros el reembolso por la máxima cantidad permitida de disposición en cajero durante 24 (veinticuatro) horas, dependiendo el tipo de Tarjeta de Crédito.

Aplica también para el robo con violencia dentro de las 2 (dos) primeras horas inmediatamente después de dicho retiro.

6.5. DOCUMENTACIÓN QUE EL ASEGURADO DEBE PRESENTAR A ARSA EN CASO DE ROBO

- Copia certificada de la denuncia ante el Ministerio Público, describiendo las características del evento que dio origen a la reclamación, avalada por el equipo jurídico de ARSA.
- Comprobante emitido por Soriana, de la utilización de la Tarjeta de Crédito Falabella-Soriana, en el que se pueda verificar monto, fecha y lugar de la disposición de efectivo realizada que genera la reclamación del siniestro.
- Copia de identificación oficial.
- Copia de la Tarjeta de Crédito que genera la reclamación.
- Cualquier otro documento que solicite la aseguradora, siempre y cuando sea razonable en términos de ley.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Tu Aliado Falabella, dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige ARSA, la aseguradora restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles.

Los servicios descritos en el presente numeral 6 (seis) serán aplicables a los Tarjetahabientes Titulares y tarjetas adicionales de éste.

7. CONSERJERÍA

- Información relacionada con: Horarios de museos en las principales ciudades del mundo, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de los Estados Unidos de América.
- Servicio inmediato de referencias de: Médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.
- Pérdida de documentos. En caso de robo o extravío de documentos oficiales ARSA, proporcionará al Beneficiario vía telefónica, asesoría sobre los requisitos que deberá cumplir el mismo para iniciar y/o realizar las denuncias correspondientes ante las autoridades federales y/o entidades federales que para el efecto correspondan y/o en su caso los documentos y requisitos generales para su reposición.
- Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como: aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros y hoteles en las principales ciudades del mundo (sujeto a disponibilidad).
- Reservaciones en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo (sujeto a disponibilidad).
- Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales, enseres varios y renta de autos toda vez que existan las condiciones materiales necesarias.
- En caso de que el Beneficiario se encuentre fuera del territorio nacional, ARSA le proporcionará los domicilios de la embajada, 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.

7.1. NORMAS GENERALES DE CONSERJERÍA

Servicios sujetos a disponibilidad. Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario. ARSA no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Servicios sin límite de eventos.

8. COMPRA PROTEGIDA

El siguiente servicio será proporcionado por una compañía de seguros (en adelante "la compañía aseguradora") debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Si alguno de los Beneficiarios comprase un artículo con su Tarjeta de Crédito Falabella Soriana y este fuera robado con violencia dentro de los primeros 90 (noventa) días inmediatamente después de que las mercancías fueron compradas y siempre que dicha compra haya sido con la Tarjeta de Crédito Falabella Soriana y se trate de una compra mayor a \$1,500.00 (un mil quinientos pesos 00/100 M.N.), incluyendo el IVA en un establecimiento autorizado; la compañía aseguradora reembolsará el monto pagado por el artículo, previo dictamen.

- La indemnización consistirá en el reemplazo o reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original.
- Si el artículo consiste en un par, se cubre solo ese par. A menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.
- La Tarjeta con la que se adquirió el artículo debe ser válida y vigente al momento en que se realice el aviso de falla y que se haga la reparación o reemplazo.
- Que el cliente reporte el robo en no más de 30 (treinta) días naturales siguientes a la misma.
- Ámbito de aplicación de esta cobertura: territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- Para la reclamación, ARSA gestionará el pago del costo de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el Beneficiario:
 - a) Voucher original de compra.
 - b) Copia de la Tarjeta de Crédito Falabella-Soriana con la que compró el artículo.
 - c) Denuncia ante las autoridades, en caso de robo con violencia.
 - d) Copia de identificación oficial.
 - e) Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Tu Aliado Falabella, dicho cargo deberá verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige ARSA, la aseguradora restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles.

Este servicio estará vigente durante los 90 (noventa) días posteriores a la compra del artículo y limitado a \$11,230.00 (once mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N.) por evento y hasta \$112.300.00 (ciento doce mil trescientos pesos 00/100 M.N.) por año.

8.1. EXCLUSIONES DE COMPRA PROTEGIDA

- No se cubren bienes que hayan sido comprados en un viaje personal de asegurado (excepto por los viajes de negocios).
- No se cubren accesorios del artículo
- No se cubren bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la Tarjeta.
- No se cubre cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- Bienes muebles comprados para revenderlos o para darle uso comercial.
- Bienes muebles dejados en un lugar con acceso al público en general, sin vigilancia.
- Bienes muebles robados dentro de cualquier vehículo automotor.
- Artículos antiguos, obras de arte, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- No se cubren garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios) o artículos con "garantía de satisfacción".
- Bienes consumibles o productos perecederos.
- Servicios.
- Bienes inmuebles.
- Cualquier artículo robado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, el Servicio Postal Mexicano u otro servicio de entrega).
- Cheques de viajero, efectivo.
- Boletos de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral será aplicable a los Tarjetahabientes Titulares y Usuarios de Tarjetas adicionales de éste.

9.GARANTÍA EXTENDIDA EN MÉXICO

El siguiente servicio será proporcionado por una compañía de seguros (en adelante "la compañía aseguradora") debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Aplica si el Beneficiario comprase un artículo con su Tarjeta de Crédito Falabella Soriana y éste se averiará irreparablemente por accidente después de que las mercancías fueron compradas y siempre que dicha compra sea por un mínimo

\$50.00 (cincuenta) USD o su equivalente en Moneda Nacional (incluyendo el Impuesto sobre el Valor Agregado), en un establecimiento autorizado.

Los artículos comprados deben de ser nuevos y destinados a uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías. Productos tales como línea blanca, video, ambiente, audio y cómputo.

- Se define daño accidental como aquel daño producido en el bien mueble, debido a un evento súbito o fortuito. Para efectos de este seguro no se considera daño accidental cuando el evento esté cubierto por la garantía original del fabricante.
- No se cubrirá cuando el artículo no haya sido entregado al Beneficiario, cuando esté en posición de una empresa transportista.
- La indemnización consistirá a juicio de la aseguradora en el reemplazo o en la reparación o en el reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original.
- Si el artículo consiste en un par es solo para la parte dañada a menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.
- La Tarjeta con la que se adquirió el artículo debe ser válida y vigente al momento en que se realice el aviso de falla y que se haga la reparación o reemplazo.
- El cliente deberá reportar la falla en no más de 30 (treinta) días naturales posteriores a la misma.
- Ámbito de aplicación de esta cobertura: territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- Este servicio estará vigente hasta durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días inmediatos posteriores a la fecha de expiración de la garantía del fabricante, hasta \$11,230.00 (once mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N.) por evento y limitado a \$56,150.00 (cincuenta y seis mil ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.) por año.

9.1. PARA RECLAMACIONES

ARSA gestionará el pago de la reparación de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el Beneficiario:

- Voucher de compra original.
- Copia de la Tarjeta de Crédito Falabella-Soriana con la que compró el artículo.

- Póliza de garantía original y sellada por el establecimiento afiliado.
- Copia de identificación oficial.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Tu Aliado Falabella, dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

9.2. EXCLUSIONES DE ESTE SERVICIO

- Artículos usados en forma indistinta a las especificaciones de uso señaladas por el fabricante.
- Robo.
- Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse del deterioro en pintura del equipo, así como óxido o salitre.
- Artículos de computación cuyo daño es causado por la falta de reemplazo de sus componentes o instalaciones indebidas de software o uso de software indebido.
- Cualquier falla o desperfecto sufrido por el tiempo transcurrido para elaborar diagnóstico del reemplazo requerido de algún componente.
- Artículos desarmados, incompletos o con piezas sueltas y alterados.
- Artículos que al momento de la compra ya estén usados.
- Artículos que hayan sido comprados para revender o para uso comercial.
- Accesorios del artículo.
- Bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la Tarjeta.
- Películas, audios, videos, software.
- Pantallas o LSD rotas, rajadas, manchadas o con daños derivados de fósforo en pantallas y cinescopios, daños por derramamiento de líquido o presión y perforaciones externas en estas pantallas.
- Programas de aplicación, ni software.
- Cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- Artículos antiguos, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- Garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios) o artículos con "garantía de satisfacción".
- Bienes consumibles o productos perecederos.

- Daños por humedad, o animales.
- Gastos de expedición, transporte y entrega o plazos de entrega prometidos, sin tener en cuenta si se encuentran o no estipulados o cubiertos por la garantía del fabricante.
- Cualquier daño físico que sufra el producto, incluso el daño como resultado directo de cualquier hecho de la naturaleza o por subidas de tensión o voltaje.
- Bienes muebles rentados o prestados.
- Desperfectos mecánicos que ocasionen la retirada de los productos del mercado.
- Cargos por revisión ante la ausencia de reparaciones cubiertas.
- Desperfectos mecánicos ocasionados por el uso y desgaste normal o deterioro gradual.
- Defectos inherentes al producto.
- Servicios.
- Bienes inmuebles o bienes adheridos a un inmueble.
- Cualquier artículo extraviado.
- Cualquier artículo robado o dañado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, el Servicio Postal Mexicano u otro servicio de entrega).
- Cheques de viajero, efectivo.
- Boletos de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral será aplicable a los Tarjetahabientes Titulares y Tarjetas adicionales de éste.

10.GESTORÍA

La prestación de los servicios será exclusivamente para los siguientes servicios.

10.1. TRÁMITES ADMINISTRATIVOS (SOLO PARTICULARES)

Asesoría y/o gestión gratuita 1 (una) vez al año, ante autoridades correspondientes, respecto a:

- Obtención de copias de actas de nacimiento, matrimonio y defunción.

- Obtención de certificado de adquisición o enajenación de bienes inmuebles (no propiedad).
- Obtención y reposición de cédula profesional.

10.2. TRÁMITES VEHICULARES (SOLO PARTICULARES)

Descuentos en gestoría sobre los siguientes trámites:

- Alta y baja de autos nuevos y usados.
- Cambio de propietario.
- Reposición de placas y tarjeta de circulación.
- Expedición de permiso de circulación.
- Pago de impuestos sobre tenencia. Sin límite de eventos.

10.3. HORARIO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PROGRAMA DE GESTORÍA

Los servicios serán proporcionados los 365 (trescientos sesenta y cinco) días al año, durante las 24 (veinticuatro) horas del día para recibir cualquier asesoría y para la gestión del trámite vehicular será en los días y horarios establecidos por cada autoridad del estado que se trate.

10.4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS

La duración de cada trámite será conforme a lo establecido por la legislación, usos, costumbre, así como por las autoridades administrativas y recaudadoras de cada entidad federativa. ARSA otorgará el servicio de un gestor para realizar el trámite vehicular y/o administrativo que se trate, sin el pago de derechos, contribuciones, multas y/o montos requeridos por cualquier autoridad por ningún concepto, debiendo realizarlo el Beneficiario y/o Titular.

Antes de comenzar el trámite vehicular, el Beneficiario deberá entregar la documentación que establezca cada autoridad administrativa y/o recaudadora y en su caso el pago de derechos, multas o el que la autoridad requiera para la realización del trámite requerido, en caso de no entregar dicha documentación no podrá realizarse el trámite.

Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al Titular y/o Beneficiario. Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del Titular y/o Beneficiario.

11.APOYO FUNERARIO

Pago de gastos funerarios por accidente o muerte natural del Titular, Beneficiarios o Tarjetahabientes adicionales del programa "Tu Aliado Falabella".

Se prestarán los servicios funerarios a través de la red de proveedores de ARSA.

- Recolección de cuerpo en domicilio u hospital.
- Aseo y arreglo estético.
- Embalsamado.
- Ataúd de aglomerado tapizado.
- Equipo de velación (pedestal, torcheros, Cristo y moño negro).
- Servicio de pan dulce y café hasta para 50 (cincuenta) personas.
- Corona de parte de Tu Aliado Falabella.
- Carroza fúnebre para cortejo.

Los servicios funerarios serán brindados, exclusivamente por proveedores calificados de la red de ARSA con los que cuenta la compañía a nivel nacional.

1 (un) evento al año hasta por \$15,000.00 (quince mil pesos 00/100 M.N.).

12.BENEFICIO 2X1 EN CINES

Con asistencia "Tu Aliado Falabella", obtén un 2x1 de lunes a viernes en boletos para Cinépolis en salas tradicionales 2D.

Máximo 2 (dos) folios por semana.

12.1. MODO DE USO

Si cuentas con el programa de servicios de asistencia "Tu Aliado Falabella" solo comunícate al 01 (55) 5809 4626 nacional y solicita tu folio numérico para hacer válido el beneficio.

Dicho folio te llegará vía correo electrónico o SMS, en ese momento, y deberás presentarlo en la taquilla de Cinépolis antes de realizar la compra de los boletos.

12.2. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Folio electrónico válido por una entrada al 2x1 únicamente en conjuntos Cinépolis tradicionales de la República Mexicana.
- Boletos válidos de lunes a viernes, consulta vigencia llamando al 01 (55) 5809 4626 nacional.

- Aplica únicamente para funciones en formato 2D.
- No aplica en funciones en formato Cinépolis VIP, 3D, 4DX, Macro XE®, Cinépolis IMAX®, Sala Junior, Cinema Park y Xtreme Cinemas.
- La promoción aplica sobre el precio más alto de lunes a viernes y el correspondiente a cada formato (funciones 2D).
- Los precios preferenciales no aplican en esta promoción (como son precio de miércoles, matinées, estudiantes, menores de 12 años, personas de la tercera edad o cualquier otro que determine Cinépolis®).
- El folio debe presentarse o mencionarse completo en la taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.
- El beneficio lo posee el portador del folio y es válido una sola vez.
- No aplica con otras promociones.
- No aplica en días de descanso obligatorio señalados en la Ley Federal del Trabajo.
- No aplica en premieres, funciones especiales o contenido alternativo.
- No aplica en reservaciones por Cineticket o venta avanzada.
- Sujeto a disponibilidad o cupo de la película.
- Por seguridad de los clientes y de la empresa, Cinépolis se reserva el derecho de admisión.
- Promoción sujeta a cambios sin previo aviso.
- Promoción limitada hasta agotar existencia de beneficios 2x1.

13.SERVICIOS VETERINARIOS

13.1. VETERINARIO ON LINE

Orientación veterinaria por videollamada Recibe orientación veterinaria en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, a través de videollamada. El veterinario toma historial y síntomas, no se brindan recetas, solo informativos para medidas generales.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.

Este servicio se brindará sin límite de eventos

13.1.1. EXCLUSIONES

Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la Sociedad Protectora de Animales y PROFEPA.

Negligencia por parte del Usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.

Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes de la mascota que pudiendo ser atendidas previamente por el Usuario, sean el objeto de la contratación del presente servicio.

Cuando el Usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas

13.2. GROOMING

ARSA Asistencia coordinará a través de su red de proveedores veterinarios el servicio de estética, incluye, baño, corte de pelo, corte de uñas y cepillado para perros y gatos, en las principales Ciudades de la República Mexicana.

Este servicio se brindará (1) un evento al año, hasta \$500 (quinientos pesos 00/100)

13.2.1. EXCLUSIONES

Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.

Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y PROFEPA.

No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

No se prestará servicio cuando se trate de personas físicas, empresas o asociaciones dedicadas a la venta, reproducción y cuidado de mascotas con fines lucrativos. De igual manera, queda excluido cualquier tipo de refugio o asociación que, dada la evidente situación de sus instalaciones, afecte o agrave la condición de salud de las mascotas en resguardo.

Cuando el Usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas.

Reembolso de gastos realizados por parte del Usuario, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios.

13.3. VACUNAS Y DESPARACITACIÓN

ARSA apoyara a coordinar un servicio veterinario de desparasitación y vacunas que solicite nuestro usuario hasta el tope de la cobertura, en las principales ciudades como: Monterrey, Guadalajara, CDMX, y zona metropolitana.

Este servicio se brindará (1) un evento al año, hasta \$500 (quinientos pesos 00/100)

13.3.1 EXCLUSIONES

Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.

Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.

Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y PROFEPA.

No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

13.4. SERVICIOS VETERINARIOS FUNERARIA

En caso de fallecimiento de la mascota se deberá notificar a ARSA para que con su red de proveedores coordine el servicio funerario hasta tope cobertura en las principales ciudades de la república mexicana, el servicio funerario incluye:

- Cremación individual
- Urna.
- Recolección a domicilio programado.
- Recuperación de cenizas en máximo 24 hrs a 48 hrs.
- Certificado de cremación.

Servicio programado lunes a domingo de 8:00 a 19:00 horas.

En caso de ser necesario, se podrá cubrir la eutanasia, la eutanasia aplica siempre y cuando se presente justificante médico que acredite que la mascota efectivamente por condiciones de una enfermedad / accidente ya no pueda tener posibilidad de una mejor vida. Este servicio genera un costo adicional a la cremación hasta tope cobertura.

Este servicio se brindará (1) un evento al año, hasta \$3,000 (tres mil pesos 00/100)

13.4.1 EXCLUSIONES

Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.

Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y PROFEPA.

No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

III.CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA DENOMINADO "TU ALIADO FALABELLA"

ARSA prestará los servicios descritos en el presente anexo, toda vez que el Tarjetahabiente y/o Beneficiario cumpla con los siguientes requisitos.

Lo reportará a las oficinas de ARSA al teléfono nacional 01 (55) 5809 4626 y proporcione al coordinador del servicio la siguiente información:

- Nombre completo.
- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- Indicar el número telefónico donde ARSA, podrá contactar al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Nombre, número y vencimiento de su Tarjeta de Crédito Falabella- Soriana.
- Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
- Monto del robo (en el caso que aplique).
- Descripción de lo ocurrido.
- Si es familiar del Tarjetahabiente Titular, indicar el parentesco.
- Nombrar como su abogado al designado por el ARSA (en el caso en que aplique).
- Los elementos necesarios para la ubicación y localización de la situación de asistencia o Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a ARSA.
- Dar aviso de cambios de domicilio.
- El equipo médico y jurídico de ARSA tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del Beneficiario para conocer su situación, si tal acceso les es negado, ARSA no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios de asistencia.
- Haber realizado todas las compras, consumos o transacciones con su Tarjeta de Crédito Falabella Soriana.

- Cualquier otro documento que solicite ARSA, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
- Se obliga a comunicar a ARSA, tan pronto tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.
- A cooperar en todo momento con ARSA en la recuperación de las cauciones o garantías exhibidas para la obtención de su libertad como consecuencia de un delito culposo por tránsito de vehículos, así como a reintegrar a ARSA el importe de las cauciones que hubiere exhibido por dicho concepto, cuando la autoridad ante la cual se haya exhibido ordene su devolución.
- Para efecto de cualquier reclamación, la Tarjeta de Crédito del Tarjetahabiente Titular deberá encontrarse en situación normal, sin que se presente algún sobregiro o mora.

A falta de dicha notificación ARSA considerará al Tarjetahabiente Titular de Tarjetas Falabella Soriana y/o Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

Los servicios que se refiere a estos Términos y Condiciones configuran la única obligación a cargo de ARSA y en ningún caso pagará al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causas imputables a ARSA no se hubiera podido atender la emergencia.

ARSA se subrogará, hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Tarjetahabiente, en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra cualquier responsable del accidente automovilístico, que haya dado lugar al servicio de asistencia.

IV.OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario del servicio deberá llamar a los teléfonos de ARSA facilitando los datos siguientes:

- Indicar el número telefónico donde, se podrá contactar con el Beneficiario del servicio.
- Nombre y número de Tarjeta emitida por SFS.

PARA EL CASO DE CHECK UP MÉDICO Y FACTOR RH

- Indicar el lugar donde se ubica el Beneficiario del servicio.
- ARSA le dará las opciones de laboratorio más cercanas a su domicilio para realizar el servicio.
- ARSA coordinará día y hora para la realización del servicio y se le dará un número de expediente el cual tendrá que presentar junto con una copia de una identificación oficial y el número de Tarjeta.
- Para este servicio no aplica reembolso y solo será otorgado previa coordinación de ARSA.

PARA EL CASO DE SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA CON ESPECIALISTAS INTERNACIONALES

- Su nombre completo.
- Descripción del caso médico.
- Indicar el número telefónico donde ARSA, podrá contactar al Tarjetahabiente o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Si es familiar del Tarjetahabiente Titular, indicar el parentesco.
- Proporcionar los elementos necesarios para la realización del servicio.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a ARSA.
- Dar aviso de cambios de domicilio.
- El equipo médico de ARSA tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos del Beneficiario para conocer su situación, si tal acceso les es negado, ARSA no tendrá obligación de prestar el servicio.
- Proporcionar a ARSA, cualquier otro documento que le solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de ley y caso médico.
- Acudir a las citas programadas por ARSA, en caso de que el Beneficiario no pudiera asistir tendrá que cancelar con 24 (veinticuatro) horas de anticipación si no se cancela el Tarjetahabiente será sancionado de modo que no podrá programar otra cita en las siguientes 2 (dos) semanas.
- Firmar la carta consentimiento informado antes de recibir el servicio segunda opinión.
- Contar con expediente clínico completo.

PARA EL CASO DE DESCUENTOS MÉDICOS

- Indicar el lugar donde se ubica el Beneficiario del servicio.

- ARSA le informará sobre los distintos descuentos a aplicar de acuerdo a las necesidades del Tarjetahabiente, así como de los proveedores más cercanos a su domicilio.
- Firmar la carta consentimiento informado antes de recibir el servicio segunda opinión.
- Contar con expediente clínico completo.

PARA EL CASO DE GESTORÍA

- Indicar el lugar donde se ubica el Beneficiario del servicio.
- Indicar el número telefónico donde, podrá contactar con el Tarjetahabiente o su representante, así como todos los datos y documentos que el gestor le solicite para realizar el trámite y a su vez localizarlo.
- Nombre y número de Tarjeta emitida por SFS.
- Indicar el lugar y municipio a realizar el trámite.
- Descripción del trámite a realizar.
- Nombrar como su abogado y o gestor al designado por ARSA.
- Proporcionar los elementos necesarios, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a su gestor de ARSA. En caso de solicitar descuento en gestoría con costo preferencial, el Usuario tiene que pagar la cantidad de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.) por trámite, previo depósito al NO. DE CUENTA 321 1596626, BANCO BANAMEX, S.A, Beneficiario ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S.

DE R.L. DE C.V., o con cargo a su Tarjeta de Crédito Falabella Soriana.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- Cuando el Tarjetahabiente no liquide los servicios solicitados.
- Si el Beneficiario no entrega la documentación requerida, no podrá efectuarse el trámite vehicular, quedando prohibida la entrega de cualquier monto por concepto de gratificación.

- Si el Beneficiario se retrasa con la entrega de la documentación requerida o entrega datos erróneos, ARSA no se responsabilizará por la duración del trámite administrativo.
- Para aquellos estados en donde sea obligatoria la revisión física del vehículo, ARSA no se responsabilizará por la no presentación. En caso de tener alguna irregularidad o esté reportado como robado, no procederá el servicio y deslindará de toda responsabilidad al gestor y a ARSA.
- No se podrá realizar la gestión del trámite vehicular en aquellos casos en los que no sea vehículo del Titular.
- Cuando por una acción intencional del Beneficiario resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente anexo 1.
- No se realizará trámites contenciosos ante autoridades administrativas.
- Cuando el Beneficiario se encuentre en el extranjero. Si el Beneficiario cae en falsedad de declaraciones. Cuando el Beneficiario no efectúe el pago correspondiente de los trámites solicitados.

V.PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

- Cualquier reclamación relativa a una gestoría, deberá de ser presentada a ARSA, dentro de los 90 (noventa) días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo de cualquier acción legal, transcurrido dicho plazo.
- Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Tarjetahabiente a ARSA podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

VI.EXCLUSIONES GENERALES DE ASISTENCIA

- Cuando por una acción intencional del Tarjetahabiente resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Tarjetahabiente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Tarjetahabiente no se acredite como Tarjetahabiente Titular o Beneficiario.

- Cuando el Tarjetahabiente haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.
- Cuando el Tarjetahabiente incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente anexo.
- Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.
- También quedan excluidos los trámites 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 Tarjetahabiente en actos delictuosos intencionales; suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Beneficiario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 (sesenta) días naturales, no dan derecho a los servicios de asistencia.
- Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados al transporte público de carga o de personas, tanto federal como local; transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.
- La participación del Tarjetahabiente y/o Beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- Los automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la avería o el accidente automovilístico.
- Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos criminales.
- Labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero.
- La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y ponchadura o falta de aire en solo una de las llantas no dan derecho al servicio de remolque.
- Remolque del automóvil con carga o con heridos.
- ARSA no cubrirá casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.

- Enfermedades mentales o alienación; cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
- Embarazos en los últimos 3 (tres) meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslado 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.
- Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.
- Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, 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. Hechos de la naturaleza tales como (pero no limitativos) a inundación, huracán y terremoto.
- Cualquiera de las mencionadas en Términos y Condiciones.

VII.IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN AL PROGRAMA "TU ALIADO FALABELLA"

Los servicios de asistencia a que se refiere este anexo, configuran la única obligación de ARSA, de organizar y cubrir los costos directamente, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Tarjetahabiente para solicitarlos en los términos de este propio anexo, dicho Tarjetahabiente podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto ARSA, y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, podrá pagar al Tarjetahabiente las sumas que hubiera erogado, respecto de los siguientes servicios:

- En caso de peligro de vida, traslado médico terrestre sin previa notificación a ARSA.
- En situación de peligro de muerte, el Tarjetahabiente y/o sus Beneficiarios deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado médico terrestre del herido o enfermo al centro hospitalario más cercano al 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 ARSA para reportar la situación, a más tardar dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al accidente o la enfermedad.

- Hospitalización sin previa notificación al programa "Tu Aliado Falabella".
- En caso de peligrar la vida del Tarjetahabiente y/o sus Beneficiarios, si requieren de hospitalización sin previa notificación a ARSA, el Tarjetahabiente o su representante deberán contactar a ARSA a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes al accidente o enfermedad.

A falta de dichas notificaciones, ARSA considerará al Tarjetahabiente como responsable de los costos y gastos incurridos.

VIII.CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El Usuario podrá cancelar el servicio sin costo cuando lo considere conveniente llamando al 55 5809 4626 opción 4.

Adicionalmente, para disfrutar de los beneficios de este programa es necesario mantener los pagos de la Tarjeta de Crédito donde tiene contratado el programa asistencia "Tu Aliado Falabella" al corriente. Si el atraso fuera mayor a 3 (tres) meses de su fecha de pago, el programa "Tu Aliado Falabella" se cancelará de forma inmediata.