

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS BENEFICIOS **EN PROTECCIONES DONDÉ**

A. NOMBRE Y DOMICILIO DE QUIEN REALIZA LA PROMOCIÓN:

Fundación Rafael Dondé, I.A.P. con domicilio en calle Monte de Piedad, Número 3, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06000, Ciudad de México.

B. BIEN O SERVICIO OBJETO DE LA PROMOCIÓN:

- **PROTECCIÓN SALDO DEUDOR.** Al contratar esta protección, los clientes pueden obtener beneficios adicionales.

C. BENEFICIO QUE SE OFRECE EN LA PROMOCIÓN:

- **PROTECCIÓN SALDO DEUDOR:** Al contratarlo, los clientes podrán utilizar de manera gratuita asistencia nutricional, asistencia funeraria, asistencia psicológica, plan dental, plan visual y/o servicio de ambulancia en caso de emergencias y el servicio de telemedicina con médico general, durante el periodo vigente de la póliza, conforme a lo señalado en el inciso (d) de los presentes Términos y Condiciones.

Fundación Rafael Dondé, no prestará directamente los servicios antes mencionados. Dichos servicios serán proporcionados por Terceros proveedores, quienes serán responsables de la prestación de estos servicios ante los usuarios, por lo que cualquier reclamación por la prestación de estos servicios deberá dirigirse exclusivamente a dichos Terceros proveedores para su atención pertinente, haciendo del conocimiento a Fundación Rafael Dondé de cualquier reclamación en contra de los Terceros proveedores a efecto de que se les aplique la sanción que contractualmente corresponda. Cabe mencionar que los clientes (usuarios de los servicios en comento) tienen en todo momento el derecho de recurrir a las autoridades competentes para solicitar la solución de sus reclamaciones, en caso de que éstas no hayan sido atendidas oportunamente por los Terceros proveedores de los servicios mencionados.

D. METODOLOGIA DE APLICACIÓN DE BENEFICIOS Y DESCUENTOS

- Para obtener los beneficios otorgados para **PROTECCIÓN SALDO DEUDOR** los clientes deberán observar los siguientes términos y condiciones:
 - i. **ORIENTACION NUTRIMENTAL TELEFÓNICA** Orientación nutrimental telefónica ilimitada proporcionada por médicos generales sugiriendo un plan de alimentación según sus necesidades, que incluye: • Cálculo de peso ideal y el índice de masa corporal. • Diseño de dietas apropiadas para el tipo de persona solicitante. • Recomendaciones en materia de acondicionamiento físico. • Referencia a médicos especialistas cuando un problema de salud impida el uso de dietas sin control médico. Eventos ilimitados con horario de atención de 9:00 am a 21:00 hrs. de lunes a viernes. La llamada tendrá una duración máxima de treinta minutos, transcurrido dicho término se cortará la comunicación sin responsabilidad para ABC ASISTENCIA. El personal que atiende esta asistencia son únicamente nutriólogos titulados con cédula profesional, con experiencia en su ramo, y con experiencia en identificación de situaciones que requieren otro nivel de atención y actúan de forma independiente a ABC ASISTENCIA. El servicio no cubre ningún gasto generado. No aplica reembolso. Límite de cobertura: No aplica. Eventos: Eventos ilimitados durante el periodo de vigencia de los servicios. **NO TOMA LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS COMO CONSEJOS MÉDICOS Y/O DE SALUD. NINGUNA INFORMACIÓN**

SUMINISTRADA POR LOS SERVICIOS PRETENDE SER UN SUSTITUTO DE LA ATENCIÓN ADECUADA DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, INCLUYENDO EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE CONDICIONES MÉDICAS. NO DEJE DE BUSCAR AL PROFESIONAL MÉDICO, NI DESMIENTA ALGÚN CONSEJO RECIBIDO ANTERIORMENTE POR INFORMACIÓN OBTENIDA POR MEDIO DE LOS SERVICIOS. EN CASO DE QUE UN USUARIO UTILICE LA INFORMACIÓN DE ALGÚN SERVICIO, LO HACE EXPRESAMENTE BAJO SU PROPIO RIESGO Y RESPONSABILIDAD.

- ii. **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA** Descripción: Apoyo en manejo de crisis ilimitado a través de terapias breves vía telefónica, así como orientación en la atención especializada de cualquier padecimiento de este tipo. Eventos ilimitados con horario de atención de 9:00 am a 21:00 hrs. de lunes a viernes. El personal que atiende esta asistencia son únicamente psicólogos titulados con cédula profesional, con experiencia y normas éticas y actúan de forma independiente a ABC ASISTENCIA. El servicio no cubre ningún gasto generado. No aplica reembolso. Límite de cobertura: No aplica. Eventos: Eventos ilimitados durante el periodo de vigencia de los servicios. Sin perjuicio de lo anterior. NO TOME LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS COMO CONSEJOS MÉDICOS Y/O DE SALUD. NINGUNA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS SERVICIOS PRETENDE SER UN SUSTITUTO DE LA ATENCIÓN ADECUADA DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, INCLUYENDO EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE CONDICIONES MÉDICAS. NO DEJE DE BUSCAR AL PROFESIONAL MÉDICO, NI DESMIENTA ALGÚN CONSEJO RECIBIDO ANTERIORMENTE POR INFORMACIÓN OBTENIDA POR MEDIO DE LOS SERVICIOS. EN CASO DE QUE UN USUARIO UTILICE LA INFORMACIÓN DE ALGÚN SERVICIO, LO HACE EXPRESAMENTE BAJO SU PROPIO RIESGO Y RESPONSABILIDAD.
- iii. **PLAN DENTAL** Descripción: A solicitud del usuario, ABC ASISTENCIA coordinará la cita con odontólogos, de la red de proveedores, quienes le proporcionarán los siguientes servicios: • 1 (una) limpieza dental sin costo • 1 (una) consulta diagnóstica sin costo • 1 (una) radiografía periapical • Descuento en procedimientos dentales Para poder hacer uso del servicio, el usuario deberá comunicarse desde un inicio con ABC ASISTENCIA para coordinar el servicio. No aplican reembolsos. Para consultar los precios de los procedimientos más usuales consulte la siguiente página: <https://thonaseguros.mx/wp-content/uploads/2023/04/Endoso-Asistencias-.pdf>. Todos los tratamientos requieren de una previa valoración la cual siempre va incluida con costo de la consulta. Eventos y cobertura: 1 (un) evento al año sin costo, durante el periodo de vigencia de los servicios.
- iv. **PLAN VISUAL** Descripción: Referencia a Optometristas que ofrecerán al cliente un examen de la vista sin costo durante el periodo de vigencia del servicio, se ofrecen descuentos en pago en efectivo, tarjeta de crédito o débito, sobre el precio de lista en vigor en Anteojos Graduados, Armazones*, micas graduadas en diferentes materiales*, Lentes Solares, Lentes de Contacto, extensivo a familiares directos. Los descuentos no aplican en lentes de contacto cosméticos (color), soluciones, accesorios, productos que estén bajo promoción o paquetes. El descuento no aplica en marcas Premium tales como: Essilor, Transitions, Varilux, Blue UV, Eyeze, Xperio y Crizal de manera enunciativa más no limitativa, pudiendo elegir el usuario de entre los siguientes planes con precio preferencial: PAQUETE BÁSICO: Visión sencilla. policarbonato, mica blanca con armazones marcas genéricas como: MARTINELLI OFT (0864). UNIVERSITY OFT (0390 -0402). JUEANZ OFT (0390), BASIC OFT (0711), CONTINENTAL OFT (0629), EMOTION OFT (0629), EMOTION OFT (712) NEW BASIC OFT (0630), DEVLYN CLASIC OFT (0395) 4U OFT (0596), DILAURO OFT (0831), LINK OFT (0177- 0187), FORZA OFT (0479-0628), EME OFT (0410-0626), COOL GIRL OFT (0452), ANITMO OFT (0584 -0979), ETEL OFT, (0840). MILLENIUM OFT (0627), TRENDY

OFT (0013), YUNNO OFT (0610). PUNTO 5 (0775), GIOLE, GRAND OFT (0559-0576), INBUBOADORA OFT (0068), MEGAFLEX (0443), SILK OFT (0609), TRANSPARENZA OFT (0401-0457-0602), TUS DEVLYN OFT (0061). Precio exclusivo: \$780.00 Precio y marcas de armazón sujeto a cambios y disponibilidad en sucursal PAQUETE PROGRESIVO: Progresivo, policarbonato, mica blanca con armazones de marcas estándar como: RALPH (0737-0572-0772) PUMA (0881) SOFIA VERGARA (0337) TIMBERLAND (0155-0893) ELIZABETH ARDEN (0705). JOO L Y (0995). Precio exclusivo: \$1,900.00 Precio y marcas de armazón sujeto a cambios y disponibilidad en sucursal Exclusiones: No cubre los siguientes conceptos: • Lentes de contacto ya sean cosméticos, duros o especial • Soluciones, líquidos y estuches especiales • Medicamentos • Cualquier servicio proporcionado fuera del territorio nacional • Cualquier tratamiento adicional en micas blancas CR-39 visión sencilla (terminadas) • Cualquier tratamiento adicional en las Micas Bifocales Flap Top (Terminadas) • Cualquier producto o servicio que no se encuentre descrito en la tabla de servicios • Los descuentos no aplican en promociones vigentes de la Óptica • Accesorios en general • Cualquier servicio realizado por una óptica que no se encuentre dentro de la red

*El beneficio deberá ser coordinado desde un inicio con ABC ASISTENCIA. No aplica reembolso. Límite de cobertura: No aplica. Eventos: Eventos ilimitados durante el periodo de vigencia de los servicios.

- v. **AMBULANCIA TERRESTRE POR EMERGENCIA** Descripción: En caso de que el cliente sufra una emergencia derivada de un accidente y requiera los servicios de traslado médico, ABC ASISTENCIA enviará una ambulancia terrestre para su traslado hasta el centro hospitalario más cercano de la ciudad donde se encuentre. No aplica el traslado por emergencia para pacientes con sospecha de COVID-19 o cualquier enfermedad pandémica o con alguno de estos padecimientos confirmados por un laboratorio o médico certificado, servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año. El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por ABC ASISTENCIA para hacer válido el beneficio. No aplican reembolsos. Se entenderá por emergencia: Situación que pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del cliente, para la cual requiere una atención médica inmediata. El servicio de ambulancia por emergencia consistirá en una unidad móvil de urgencias básicas, contará con un conductor y un técnico en urgencias médicas a bordo y equipamiento necesario que marca la NOM-034-SSA3-2013. El personal técnico en urgencias médicas, del nivel básico, contará con conocimientos de reanimación cardiopulmonar básica, anatomía y fisiología elemental, levantamientos, movilizaciones, inmovilización y empaquetamiento del paciente, manejo básico de la vía aérea, evaluación y exploración, identificación y manejo de problemas de trauma (hemorragias, estado de choque, tejidos blandos, sistema muscular y esquelético, cabeza y columna vertebral), farmacología elemental, identificación y manejo de problemas médico-clínicos (urgencias respiratorias, cardiovasculares, diabéticas, alérgicas, ambientales, obstétricas, conductuales y envenenamientos), vías de administración de medicamentos bajo supervisión médica (subcutánea, oral, inhalación), operación general de ambulancias, sistemas de comunicación, manejo inicial de incidentes con materiales peligrosos, técnicas básicas de rescate, selección y clasificación de los Usuarios, e interacción con aeronaves. De la unidad: La Ambulancia de urgencias básicas, será la unidad móvil, terrestre, destinada al servicio de pacientes que requieren atención médica prehospitalaria, mediante soporte básico de vida. ABC ASISTENCIA, no será responsable de cualquier complicación que se pueda presentar con el traslado médico, ni de resultado alguno; sin embargo, ABC ASISTENCIA, coadyuvará con

el cliente, a fin de reclamar la responsabilidad del tercero que deba asumir la responsabilidad. Se considera únicamente un traslado al hospital más cercano, en caso de que no exista disponibilidad y el cliente tenga que ser trasladado a otro hospital, se considerará como un segundo evento y el costo adicional será cubierto por el cliente En caso de que el servicio de ambulancia tenga que esperar a que el paciente sea ingresado o esté en esperando a que se le dé de alta para el egreso del hospital, o por cualquier circunstancia ajena al proveedor del servicio, el cliente tendrá que pagar directamente al proveedor la hora adicional por cada hora de espera, costo que se le comunicará en el momento a el cliente. En caso de que el cliente cuente con sobrepeso y por tanto requiera para su traslado de una ambulancia de dimensiones mayores a las comunes deberá pagar directamente al proveedor de los servicios de ambulancia, el cargo adicional generado por este requerimiento especial. El servicio de asistencia de ambulancia no aplica para casos por la enfermedad pandémica por COVID-19, fiebre del mono o cualquier otra enfermedad pandémica, la cual se cotizará por aparte al cliente y tendrá que ser cubierta de conformidad con la cotización que se realice en el momento ABC ASISTENCIA, no es responsable de los servicios proporcionados por los proveedores, ni de las funciones realizadas por estos, siendo el proveedor de servicio el responsable directo, en caso de cualquier queja, reclamación o demanda, siendo que el servicio que presta ABC ASISTENCIA es únicamente de coordinación y gestión de envío de los proveedores, por lo que ABC ASISTENCIA, coadyuvará en todo momento al cliente para la solución ante el proveedor. Eventos y cobertura: 2(dos) eventos al año sin costo para los usuarios, durante el periodo de vigencia de los servicios.

- vi. **ASISTENCIA FUNERARIA** Descripción del Producto / Beneficios Servicios incluidos en el programa (muerte por cualquier causa): • Atención y asesoría personalizada las 24 horas, los 365 días del año en temas relativos a la Asistencia Funeraria • Recolección del cuerpo y primer traslado, del lugar del fallecimiento o SEMEFO a la funeraria (máximo 30 km) • Arreglo estético • Embalsamado • Facilidades para celebrar servicios religiosos • Ataúd metálico o madera estándar • Sala de velación estándar (el servicio puede otorgarse en el domicilio, sin costo adicional) • Segundo traslado. De la funeraria al cementerio o crematorio • Orientación tanatológica telefónica para un familiar del fallecido Opciones del servicio: Cremación • Servicio en crematorios autorizados (según disponibilidad) • Ataúd para velación • Urna básica • Traslado en carroza al cementerio Inhumación • Embalsamado • Traslado en carroza al cementerio Características particulares: • El servicio funerario se otorgará solamente como pago directo al proveedor, es decir, no se cubren servicios por reembolso • El servicio únicamente podrá ser proporcionado por la red de funerarias de RI • El servicio de recolección del cuerpo podrá llevarse a cabo siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y el permiso de las autoridades. • Si la distancia del traslado del cuerpo es mayor a 30 km, se considera como traslado foráneo, en cuyo caso los costos adicionales para el traslado estarán a cargo del familiar o responsable y deberán ser pagados directamente a la Agencia Funeraria. • El servicio Funerario 360 se otorga en caso de muerte por cualquier causa • El servicio únicamente se otorgará para titulares de pólizas vigentes al momento del fallecimiento Exclusiones: • No incluye el traslado a una localidad distinta al lugar del deceso • El servicio funerario no incluye fosas en panteones, pago de derechos, nichos, apertura o cierre de fosa ni movimiento de monumentos. • No incluye pago de gestoría, derechos ni trámites gubernamentales • No incluye la repatriación del o al extranjero • No se cubre ningún servicio adicional a los mencionados en las condiciones generales del producto, como son, de forma enunciativa, más no limitativa: servicio de cafetería,

arreglos florales, cambio de plan funerario, etc. Cualquier costo adicional al costo del paquete deberá ser cubierto por el usuario directamente a la agencia funeraria. Ventana de Servicio: 24 horas 365 días del año. ¿Cómo solicito el servicio? Comunicarse al 554750 9255. Un ejecutivo especializado atenderá la llamada y le solicitará: Nombre del Asegurado y/o Contratante Número de la Póliza o Certificado Todos los servicios de asistencia son proporcionados por Red Integral S.A. de C.V. Mediante la aceptación de los términos y condiciones del servicio descrito en el presente documento, usted otorga su consentimiento expreso para asegurarlo en caso de su fallecimiento, en la póliza de seguro contratada por Red Integral S.A. de C.V. y emitida por Thona Seguros S.A. de C.V., aceptando que el beneficiario irrevocable sea el contratante de dicha póliza y cuya asuma asegurada garantizará el pago de los servicios funerarios que dicho contratante haya efectuado hasta por el importe establecido en el contrato de seguro respectivo. Para cualquier duda o aclaración deberá ponerse en contacto al número 554433 -8900

- vii. **TELEMEDICINA CON MEDICO GENERAL.** Descripción: En caso de emergencia médica, el cliente podrá tener contacto inmediato por videoconferencia por medio de la plataforma del sistema contratada a un proveedor certificado con médicos generales, de manera personalizada y virtual que pertenecen a ABC ASISTENCIA, quienes ayudarán a tomar las medidas necesarias para estabilizar al usuario y ayudarlo con su malestar. La videoconsulta puede realizarse desde cualquier dispositivo móvil (celular, Tablet) o PC que cuente con una cámara frontal y conexión de datos (preferentemente WIFI) por medio la plataforma digital que opera ABC ASISTENCIA. El personal que atiende esta asistencia son únicamente médicos titulados con cédula profesional, con experiencia en atención médica de primer contacto, normas éticas en medicina y con experiencia en identificación de situaciones que requieren otro nivel de atención. El usuario deberá de comunicarse a la línea de atención y en caso de requerir video consulta médica, se le hará llegar a su correo o a su celular una liga de la plataforma que utiliza ABC ASISTENCIA, con los datos para acceder al video consulta.

Para consultar el proceso operativo ingrese a la siguiente página:

<https://thonaseguros.mx/wp-content/uploads/2023/04/Endoso-Asistencias-.pdf>

ABC ASISTENCIA, no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos: • Cuando el Usuario no cuente con conectividad adecuada y los medios electrónicos necesarios para descargar una video llamada: cámara frontal y conexión de datos (preferentemente WiFi), por medio de WhatsApp o la plataforma digital que ocupa ABC ASISTENCIA. • En casos de fuerza mayor o caso fortuito, la prestación del servicio puede verse afectada, en cuyo caso, ABC ASISTENCIA, hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles, en el supuesto de que la Autoridad emita acuerdo mediante el cual declare la suspensión de actividades, el médico podrá prestar la atención vía remota desde el lugar en el que se encuentre, siempre y cuando los medios de comunicación no se vean afectados debido al caso fortuito o fuerza mayor. • Queda estrictamente prohibido, tanto al profesional médico como al paciente y/o usuario, la reproducción total o parcial de la video llamada por cualquier medio, así como subirla a cualquier plataforma tecnológica, y redes sociales, toda la información, será tratada como información confidencial. • ABC ASISTENCIA, podría utilizar datos personales, usted puede consultar nuestro AVISO DE PRIVACIDAD en www.telasist.com/aviso-de-privacidad. De igual manera los médicos independientes que proporcionan las consultas médicas tienen obligación de la privacidad del tratamiento de sus datos personales e información considerada como sensible. Este servicio estará disponible las 8:00 a.m. a las 21:00 horas, los 365 días del año. El servicio se agendará para ser atendido en un tiempo

máximo de quince minutos. Límite de cobertura: No aplica. Eventos: Eventos ilimitados durante el periodo de vigencia de los servicios.

Sin perjuicio de lo anterior:

NO TOME LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS COMO CONSEJOS MÉDICOS Y/O DE SALUD. NINGUNA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS SERVICIOS PRETENDE SER UN SUSTITUTO DE LA ATENCIÓN ADECUADA DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, INCLUYENDO EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE CONDICIONES MÉDICAS. NO DEJE DE BUSCAR AL PROFESIONAL MÉDICO, NI DESMIENTA ALGÚN CONSEJO RECIBIDO ANTERIORMENTE POR INFORMACIÓN OBTENIDA POR MEDIO DE LOS SERVICIOS. EN CASO DE QUE UN USUARIO UTILICE LA INFORMACIÓN DE ALGÚN SERVICIO, LO HACE EXPRESAMENTE BAJO SU PROPIO RIESGO Y RESPONSABILIDAD

El servicio no cubre ningún gasto médico generado. En ningún caso, el médico podrá dar un diagnóstico o recetar medicamentos. El usuario tendrá derecho a eventos ilimitados durante la vigencia de los servicios.

E. DUDAS Y ACLARACIONES: Al contratar estos servicios, el cliente acepta los términos y condiciones establecidos en el presente documento. En caso de dudas y/o aclaraciones sobre el alcance de los términos y condiciones establecidos anteriormente, el cliente se podrá comunicar a Servicio al Cliente al número 800 00 366 33 o al correo electrónico info@frd.org.mx

Todos los servicios de asistencia son proporcionados por ABC Asistencia S.A. de C.V. para los Asegurados de Thona Seguros S.A. de C.V. Para activarlos el cliente tendrá que comunicarse al 800 400 8462 o 551518 0681. Seleccionar la opción deseada y de acuerdo con la selección, un ejecutivo especializado atenderá la llamada y le solicitará: Nombre del Beneficiario y/o Contratante y Número de la Póliza o Certificado
V 20230314