

**Términos y Condiciones**  
**INSIGNIA LIFE**  
**Asistencia Funeraria Colectiva**

Servicios amparados para Titular, cónyuge e hijos que dependan económicamente del titular, hasta los 25 años en el caso de los hijos y sin límite de edad de aceptación para el usuario o su cónyuge.

Tabla de Prestaciones:

ASISTENCIA	DETALLE	LIMITE
Repatriación	Recolección del cuerpo en cualquier lugar donde haya ocurrido el fallecimiento y traslado a la funeraria para su preparación	Hasta <b>\$50,000</b> Servicio exclusivamente para los casos donde el deceso se haya presentado en el extranjero para retornar el cuerpo del asegurado fallecido a territorio nacional.
	El embalsamamiento profesional del cuerpo	
	Préstamo del ataúd metálico para su traslado.	
	Trámite consular (documentos ya traducidos)	
	Apostillamiento tesis de embalsamado	
	Apostillado de acta de defunción	
	Vo Bo de sanidad internacional	
	Permiso de traslado de salubridad	
	Traducción al idioma	
	El traslado terrestre hasta su lugar de origen donde vaya a ser inhumado o cremado	
Asistencia Funeraria	Atención y asesoría las 24 horas los 365 días del año.	Sin limite en el costo del servicio, incluyendo costo por los derechos de inhumación (no Incluye terreno)
	Un primer traslado en carroza para recoger el cuerpo ya sea del hospital o domicilio hacia la agencia funeraria o domicilio, siempre y cuando se encuentre en la misma localidad.	
	Arreglo estético del cuerpo (maquillar y vestir).	
	Ataúd básico económico o urna económica según corresponda/ Préstamo de ataúd metálico para la velación.	
	Sala de velación básica.	
	El servicio de velación con sus implementos para otorgarse a domicilio, sin costo adicional.	
	Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el acta de defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando éste se encuentre en la misma localidad y el titular entregue el certificado médico correspondiente).	
	Un segundo traslado del cuerpo, de la capilla o domicilio, hacia el cementerio o crematorio dentro de la localidad en donde se presentó el fallecimiento.	
	Servicio básico para inhumación o cremación.	

Orientación psicológica	Apoyo en situaciones de tipo emocional además de Tanatológicas.	Ilimitado
Orientación Legal Telefónica	Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el Acta de Defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando, éste se encuentre en la misma localidad y el Titular, entregue el certificado médico correspondiente). Extendiéndose de forma general para resolver dudas en materia penal, civil, mercantil y familiar.	1 evento al año
Orientación Médica Telefónica	Orientación médica telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, al respecto de la salud de la familia	Ilimitado
Orientación Nutricional Telefónica	Orientación sobre temas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo del peso ideal y masa corporal.</li> <li>• Recomendaciones alimenticias</li> <li>• Orientación sobre desórdenes alimenticios.</li> </ul>	Ilimitado
Orientación Médico por Videollamada	Asistencia de Médico General para valoración y diagnóstico con posibilidad de emitir una receta con la prescripción médica o de exámenes de laboratorio necesarios	Ilimitado

A los efectos de este contrato se entenderá por:

**ACCIDENTE**

Lesión corporal debida a una causa violenta, súbita y externa, sufrida por el Asegurado o Titular durante el periodo de vigencia de la Garantía y ajena a su voluntad o intencionalidad, cuyo diagnóstico y certificación sea efectuado por un médico.

**ÁMBITO TERRITORIAL INTERNACIONAL**

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta fuera del territorio nacional.

**ÁMBITO TERRITORIAL NACIONAL**

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

**ASISTENCIA**

Servicios/Asistencias, comercializados por MAWDY, cuyo objeto consiste en resolver incidencias de naturaleza diversa, que se encuentren previstas en las descripciones del presente documento.

**CENTRO MÉDICO o CENTRO HOSPITALARIO**

Todo establecimiento público o privado legalmente autorizado para el tratamiento de enfermedades o lesiones corporales, provisto de los medios para efectuar diagnósticos, intervenciones quirúrgicas, e internamiento superior a 24 horas. Estos centros pueden disponer además de unidades especiales de hospitalización y de hospital de día.

A los efectos de la póliza no se considerarán hospitales los hoteles, asilos, casas de reposo o convalecencia, balnearios, instalaciones dedicadas principalmente al internamiento y/o tratamiento de enfermedades crónicas, tratamientos de drogadicción o alcoholismo e instituciones similares.

#### COMPAÑÍA/MAWDY

Se refiere a la sociedad MAWDY, quien comercializa los Servicios objeto del presente documento, los cuales serán prestados directamente o través de su red de Prestadores de Servicios.

#### CONTRATO

Documento que contiene los acuerdos y condiciones reguladoras de la prestación del servicio.

#### CONTRATANTE

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por MAWDY en los términos y condiciones del Contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

#### CÓNYUGE

Esposa o esposo, concubino(a), cualquier pareja en una relación reconocida por derecho que viva en el mismo domicilio.

#### COSTO

Cantidad de dinero que MAWDY dedica a la creación o producción de servicios. No incluye el margen de beneficio.

#### COSTO NETO

Cantidad de dinero que MAWDY cobra por una asistencia. Incluye el margen de beneficio, gastos de administración, gastos de adquisición, comisión, UDI.

#### ENFERMEDAD

Toda alteración involuntaria de la salud, no debida a lesión corporal, sufrida por el Asegurado o Titular durante el periodo de vigencia de la Garantía y ajena a su voluntad o intencionalidad, cuyo diagnóstico y certificación sea efectuado por un médico.

#### EVENTO

El evento es el hecho o circunstancia que desencadena la obligación de la asistenciadora en proporcionar el servicio de asistencia ofrecido por la empresa.

#### FAMILIARES

Se considera familiar, al cónyuge del titular, e hijos menores de 25 años, que dependan económicamente de él.

#### LIMITE

Montos máximos dentro de una asistencia que se otorga al Titular, indicado en el contrato de forma puntual o en el condicionado.

#### LOCALIDAD

Perimetro del municipio, alcaldía o zona conurbada del lugar donde ocurrió el fallecimiento, con una distancia máxima de 50 kilómetros.

## ORIENTACIÓN

Servicio que consiste en el asesoramiento, a fin de informar sobre un tema específico, previsto en la descripción de dicho servicio.

## PRESTADOR DE SERVICIOS

Es la persona, física o moral, que, mediante una relación jurídica y comercial, se obliga a efectuar una prestación en favor de un tercero, a cambio de una contraprestación por la realización de dichas actividades.

## PROMESA VALOR

Tiempo promesa de arribo del proveedor de servicio.

## PROVEEDOR

Aquella persona, física o jurídica, que provee o suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros, como forma de actividad económica y a cambio de una contraprestación.

## TANATOLOGO

Disciplina científica cuya finalidad principal es curar el dolor de la muerte y la desesperanza, es humanizar el proceso de la muerte, así como ayudar a los dolientes a elaborar procesos de duelo.

## TITULAR

Persona física a las que corresponde por contrato el derecho a recibir las prestaciones y servicios contratados y/o establecidos en este contrato.

## VIAJE

Es el trayecto que comprende entre la salida del titular de su domicilio, de manera temporal por motivo de placer, de negocios o de estudios hasta su regreso nuevamente a su domicilio. En todos los casos el titular deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo MAWDY requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del titular a presentar dicha documentación, libera a MAWDY de prestar servicio alguno.

## GARANTIAS

### **ASISTENCIA FUNERARIA**

MAWDY gestionará en territorio nacional los servicios de protección de los gastos por servicios funerarios básicos que se especifican a continuación, hasta por los límites establecidos en la tabla de prestaciones, adjunta en el apartado correspondiente del presente documento:

- Atención y asesoría las 24 horas los 365 días del año.
- Un primer traslado en carroza para recoger el cuerpo ya sea del hospital o domicilio hacia la agencia funeraria o domicilio, siempre y cuando se encuentre en la misma localidad.
- Arreglo estético del cuerpo (maquillar y vestir).
- Ataúd básico económico o urna económica según corresponda. Préstamo de ataúd metálico para la velación.
- Sala de velación básica.
- El servicio de velación con sus implementos para otorgarse a domicilio, sin costo adicional.
- Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el acta de defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando éste se encuentre en la misma localidad y el titular entregue el certificado médico correspondiente).
- Un segundo traslado del cuerpo, de la capilla o domicilio, hacia el cementerio o crematorio dentro de la localidad en donde se presentó el fallecimiento.

- Servicio básico para inhumación o cremación.

En caso de que MAWDY no cuente con proveedor en la localidad o zona donde se haya presentado el deceso, se podrá optar por la gestión vía reembolso, siempre que MAWDY así lo indique al momento de la notificación a la central de emergencia, es decir, los servicios funerarios gestionados desde la red de proveedores de MAWDY no tendrán límite en el costo del servicio, amparando los conceptos de un servicio básico en apego a términos y condiciones, ahora bien, si el caso es tramitado vía reembolso, una vez recibidos los documentos completos, entra a dictamen de reembolso con un monto máximo a reclamar de \$30,000.00 IVA Incluido.

## **TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL TITULAR FALLECIDO**

En caso de fallecimiento del titular o familiar amparado, MAWDY efectuará los trámites correspondientes y llevará a cabo el traslado o la repatriación de sus restos mortales hasta el aeropuerto más cercano de su lugar de residencia habitual. Los servicios no incluyen servicios funerarios, ni gastos relacionados con la inhumación, cremación, velación u otras ceremonias funerarias en el extranjero o lugar de fallecimiento. Estos servicios estarán sujetos a las leyes y políticas aplicables en el o los Países respectivos y sujetos a los límites y condiciones de los servicios contratados.

1. Recolección del cuerpo en cualquier lugar donde haya ocurrido el fallecimiento y traslado a la funeraria para su preparación.
2. El embalsamamiento profesional del cuerpo
3. Préstamo del ataúd metálico para su traslado.
- 4.- Trámite consular (documentos ya traducidos)
- 5.- Apostillamiento tesis de embalsamado
- 6.- Apostillado de acta de defunción
- 7.- Vo Bo de sanidad internacional
- 8.- Permiso de traslado de salubridad
- 9.- Traducción al idioma
10. El traslado terrestre hasta su lugar de origen donde vaya a ser inhumado o cremado.
11. La asistencia funeraria se prestará en territorio nacional bajo los límites establecidos para el servicio.

## **ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA**

MAWDY ofrecerá orientación médica telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, al respecto de la salud de la familia, relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular o familiar, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- En caso de ser necesario, el equipo médico de MAWDY recomendará al Titular o familiar, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Titular haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestados en función de los límites establecidos en la tabla de prestaciones o directamente a cargo del titular.

## ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

MAWDY ofrecerá orientación psicológica en favor del Titular o familiar, vía telefónica, en horario de lunes a viernes, de las 9:00 a las 21:00 horas, relativa a los siguientes temas:

- Apoyo en situaciones de tipo emocional.
- Realizar citas de acuerdo con la elección del titular en centros hospitalarios o en consultorios especialistas, con costo a cargo del Titular y de acuerdo con la red de proveedores de MAWDY.
- Tanatología

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- MAWDY no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

## ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE CUIDADO PERSONAL (NUTRICIÓN, ESTADO FÍSICO)

### Nutrición

MAWDY prestará en favor del Titular o Familiar, el servicio de orientación nutricional telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, sobre los siguientes temas:

- Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- Recomendaciones alimenticias
- Orientación sobre desórdenes alimenticios.

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

### Fitness

MAWDY orientará telefónicamente, a través de entrenadores, o preparadores físicos a efectos de asesorar sobre rutinas básicas de acondicionamiento físico, de acuerdo con las necesidades de cada persona.

Dentro de la orientación que se brinda se abordan las siguientes áreas:

- Adaptaciones fisiológicas que se producen en el organismo derivadas de la práctica del ejercicio.
- Estructura de una sesión de acondicionamiento físico.
- Aumento de la intensidad de una sesión de ejercicios.
- Cálculo del Índice de masa muscular y porcentaje de grasa.

#### CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular o Familiar, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular o Familiar, de acuerdo con la información proporcionada.
- MAWDY no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

#### RESTRICCIONES

- No aplica para deportistas de alto rendimiento.
- No aplica para deportistas profesionales, que reciban remuneración económica por la práctica.

#### ORIENTACIÓN MEDICA EN VIDEO LLAMADA CON RECETA

En caso de lesión y/o enfermedad del Titular o Familiar que no sea una emergencia o urgencia médica y que amerite una orientación médica o un tratamiento farmacológico, las 24 horas, los 365 días del año, podrá ser derivado a una Video llamada con médico general de la red, quien realizará una valoración y un diagnóstico clínico para orientar acerca de la acción más correcta a seguir desde el punto de vista médico, facilitando la conexión con el eslabón asistencial o el profesional médico más apropiado, incluso podría emitir una receta con la prescripción médica o de exámenes de laboratorio necesaria como tratamiento del padecimiento presentado /presentada. Esta asistencia médica se brindará en un lapso de 30 a 120 minutos posteriores a que el titular haga la solicitud a MAWDY.

La orientación medica está basada a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos
- Recomendaciones higiénico-dietéticas
- Efectos y evolución de distintos tratamientos
- A criterio del equipo Médico, recomendación de acudir a consulta médica presencial
- Información sobre enfermedades en general
- Información sobre pruebas diagnosticas
- Orientación en primeros auxilios
- Medicina Preventiva
- Valoración de la necesidad de consultas con especialistas
- Asistencia por Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2
- Valoración de la necesidad con servicios de urgencia y/o emergencia Médica.

En caso de detectar algún síntoma durante la asistencia y que requiera atención inmediata, se notificara al paciente para que pueda dirigirse a algún hospital.

Enlace con otros servicios como:

- Central Médica, distribuidores de medicamentos, médicos de red preferente.

#### CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El equipo Médico de MAWDY orientará lo que estime oportuno al titular hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. Si se cuenta con el servicio para solventarla serán prestados en función de los límites existentes, de no ser así correrán por cuenta del titular.

## RESTRICCIÓN:

MAWDY no será, en ningún caso, responsable ni ofrecerá servicio derivado de:

- Las acciones u omisiones del titular en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por los titulares de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.
- No se emitirán recetas para adquirir medicamentos controlados u otra sustancia que requieren control estricto debido a su capacidad de producir dependencia, abuso o adicción.

## ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

MAWDY prestará en favor del titular o Familiar, orientación legal, vía telefónica, a través de especialista en el ámbito penal, civil, mercantil y familiar, en un horario de lunes a viernes, de las 09:00 a las 18:00 horas.

Esta asistencia, incluye:

- Referencia con abogados penalistas: Acceso a abogados penalistas a nivel nacional.
- Referencias con otras instancias legales a causa de una emergencia vial: Para exponer su situación de interés.
- Asesoría en caso de emergencia vial: contactar al Titular con las autoridades competentes y con especialistas, sobre este tipo de emergencias.
- Asesoría en caso de robo: contactar al titular con las autoridades competentes para reportar el robo.
- Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el Acta de Defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando, éste se encuentre en la misma localidad y el Titular, entregue el certificado médico correspondiente).

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Cualquier consulta distinta a las coberturas establecidas para el programa o fuera de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Además de las restricciones específicas para cada uno de los servicios contemplados en el presente documento, son causas de restricción general, aquellas que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican a continuación:

- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva, así como las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.
- Los que se produzcan a causa de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.

- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del titular, por su participación en actos delictivos o hechos constitutivos de delito, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- MAWDY queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.
- Causas de fuerza mayor o casos fortuitos.
- Los que se produzcan por la participación del Titular, en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La práctica profesional de cualquier deporte, así como, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, incluidos los helicópteros.
- Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por MAWDY y acordado por su servicio médico.
- MAWDY queda relevada de responsabilidad de ofrecer el servicio si por cualquier circunstancia, el Titular se encontrare privado de su libertad por cualquier autoridad.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
- Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.
- No se podrá considerar incumplimiento por parte de MAWDY, el rechazo respecto de cualquier solicitud para la prestación de servicios de asistencias, cuando éstos sean en territorio diverso a la República Mexicana.
- Los servicios contratados por el titular por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento de MAWDY.
- Suicidio y secuelas por su tentativa, amparándose a partir del segundo año de vigencia de la póliza.
  
- La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, por hechos punibles o acciones dolosas del Titular. La muerte o lesiones que resulten de accidentes sufridos por el Titular cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes no prescritos médicamente. Para tales efectos se considerará que el Titular se encuentra en estado de ebriedad cuando exceda el límite de gramos por litro de alcohol en la sangre o de alcohol en aire espirado (expirado) de miligramos por litro, certificado por la autoridad competente, conforme a lo permitido en las disposiciones de tránsito, vialidad, movilidad o su equivalente, y demás disposiciones jurídicas aplicables, en las distintas entidades de los Estados Unidos Mexicanos.
- Cuando no se hubiera realizado el pago del producto contratado, en caso de las pólizas autoadministradas se brindará el servicios una vez comprobando la pertenencia del asegurado a la colectividad, ya sea con documento del IMSS, credencial de la empresa o recibo de nomina.
- Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.
- Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
- Cualquier lesión autoinfligida
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
- Los acontecidos en algún, automóvil o cualquier otro vehículo, de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
- Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente, la existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica como Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2 o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
- Los hechos ocurridos cuando exista concurrencia de dos o más servicios. En este supuesto el servicio se prestará de forma complementaria a los anteriores.