

“SERVICIOS DE ASISTENCIA APLICABLE AL SEGURO POR ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL”

HSBC Seguros, S.A. de C.V, Grupo Financiero HSBC. (en lo sucesivo “HSBC”) a través de un Prestador de Servicios (en lo sucesivo el “Prestador”) brindará los “Servicios de Asistencia”, a través de un Centro de Atención Telefónica (CAT), dirigido a aquellos Usuarios que contratan el Seguro de Protección por Accidentes Personales Individual ⁽¹⁾ o a quienes cuentan con el Seguro por Accidentes Personales (en lo sucesivo Seguro por Accidentes Personales). Los “Servicios de Asistencia” entra en vigor a partir de la contratación de la Póliza.

Objetivo de los Servicios de Asistencia:

El Usuario al contratar el Seguro por Accidentes Personales en HSBC, podrá disponer y hacer uso de manera inmediata de los Servicios de Asistencia. Sin menoscabo de lo anterior, los Servicios de Asistencia otorgada se mantendrá vigente siempre y cuando el Usuario mantenga vigente la Póliza. Los Servicios de Asistencia no genera un costo o comisión alguna para el Usuario.

HSBC podrá modificar, suspender o cancelar el presente Servicios de Asistencia, previa publicación de la modificación, suspensión o cancelación en la página de Internet de HSBC: www.hsbc.com.mx/seguros/cuidar-tu-vida/accidentes-personales/ con por lo menos con 5 (cinco) días hábiles previos a su entrada en vigor, suspensión o cancelación. Excepto cuando la modificación, suspensión o cancelación se derive de una disposición legal o resolución de autoridad competente, en cuyo caso se estará a los tiempos establecidos por la disposición o resolución correspondiente.

El usuario deberá facilitar al Prestador los siguientes datos para poder recibir la Asistencia:

- Lugar donde se encuentra.
- Número de teléfono donde el Prestador podrá contactarlo para brindarle los Servicios de Asistencia, o a su representante, así como todos los datos y referencias que el Prestador le solicite para facilitar su ubicación.
- Nombre completo y número de Póliza asignado en el contrato con HSBC Seguros, S.A. de C.V., Grupo Financiero HSBC.
- Descripción del problema o dolencias que le aquejen.

DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Servicios de Asistencia, se entenderá en singular o plural por:

- a. Solicitante o Usuario:** Es el Asegurado o Beneficiario descrito en la Carátula de la Póliza quien adquiere los Servicios de Asistencia Médica derivado de la Póliza contratada y quien utilizará el/los Servicios de Asistencia;

- b. Coordinador:** Persona que forma parte del Centro de Atención Telefónica;
- c. Proveedor:** Es la persona moral, que presta el servicio al Solicitante sobre los Servicios de Asistencia descritos en el presente documento;
- d. Servicios de Asistencia:** Son los Servicios de Asistencia Médica, que se brindará al Solicitante, cuando lo requiera como consecuencia de algún evento o acontecimiento futuro e incierto, en los términos y bajo las condiciones estipuladas en las presentes Condiciones Generales;
- e. Situación de Asistencia:** Es todo estado de un Asegurado y/o Beneficiario que requiera de la atención descrita en los términos y con las limitaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.

Descripción de las Asistencias:

A partir de su adhesión al Servicio, HSBC da a conocer al Usuario las Asistencias que se le otorgan al contratar el Seguro por Accidentes Personales:

1. Traslado Médico Terrestre.

Cuando el Usuario sufre una Enfermedad Grave o Accidente que le provoque lesiones o traumatismos que requieran de la hospitalización del Usuario, el Prestador del Servicio organizará y cubrirá el costo del traslado del Usuario al centro hospitalario más cercano y apropiado, en ambulancia terrestre, limitado a 2 (dos) eventos por año, sin límite en el monto.

Si fuera necesario por razones médicas se realizará dicho traslado, bajo supervisión médica.

2. Referencias Médicas en la República Mexicana.

Cuando el Usuario necesite Asistencia Médica, el Equipo Médico del Prestador, le orientará acerca de las medidas a seguir según sea el caso, sin emitir un diagnóstico, tratamiento médico, ni recetar medicamentos. A solicitud del Usuario y con cargo al mismo, el Equipo Médico del Prestador del Servicio, dispondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

- a. A través de la concertación de una cita médica a domicilio del Usuario. El costo de la consulta correrá por cuenta del Usuario.**
- b. Concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario. El costo de la consulta correrá por cuenta del Usuario.**

Prestador, dará referencias de clínicas, hospitales, centros de salud y farmacias cercanas a su domicilio o lugar donde se encuentre. **Todos los gastos que efectuó el Usuario en los establecimientos referenciados, son responsabilidad de este y en ningún caso el Prestador tendrá responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de los referidos establecimientos.**

Prestador, proporcionará los Servicios de Asistencia Médica a nivel nacional, en las principales ciudades como: Ciudad de México, Puebla, Guadalajara, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Toluca y Tijuana y donde cuente con oficinas regionales. El Prestador hará lo posible por ayudar al Usuario para que localice con la mayor celeridad posible a un médico u hospital.

3. Orientación Médica Telefónica.

Cuando el Usuario por alguna razón requiera orientación médica derivada de cualquier situación de emergencia, el Prestador del Servicio pondrá a disposición del Usuario, su Red de Médicos, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta relacionada con diagnósticos de padecimientos, segundas opiniones, interpretación de resultados de laboratorios, asesoría sobre el uso adecuado de medicamentos prescritos por su médico tratante, así como para cualquier consulta relacionada con diagnósticos de padecimientos anteriores a la orientación telefónica, sin que al efecto se considere como un nuevo diagnóstico.

El Prestador del Servicio, no será responsable por la orientación médica telefónica que al efecto realice la red de médicos, en los términos descritos en el párrafo anterior.

4. Referencia de Servicios.

El Prestador del Servicio ofrecerá al Usuario asesoría telefónica para la ubicación de los servicios siguientes:

- Consultas con médicos generales.
- Consultas con médicos especialistas (Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Cirugía General, Oftalmología, Otorrinolaringología, Traumatología)
- Laboratorios (No aplica en especiales o medicina nuclear)
- Gabinetes.
- Hospitales.
- Farmacias.
- Casas de enfermería
- Unidades de rehabilitación física.
- Ópticas.
- Psicología.

5. Asistencia Legal Telefónica.

El Prestador del Servicio pondrá a disposición del Usuario los servicios de asesoría legal telefónica con su red de abogados, para cualquier consulta telefónica relacionada con asuntos legales.

El Usuario en caso de que tenga cualquier duda debe marcar a la línea de la asistencia (0155) 5809 4808, donde el coordinador le brindará los Servicios de Asistencia y en su caso le informará los precios que apliquen.

EXCLUSIONES PARA SERVICIOS DE ASISTENCIA

- 1. Traslados médicos programados, cualquiera que sea su naturaleza.**
- 2. Cuando el Usuario no se identifique como tal.**
- 3. Cuando el Usuario incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.**
- 4. Todas aquellas contempladas en las presentes Condiciones Generales.**
- 5. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa de:**
 - a) 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.**
 - b) Auto lesiones o participación del Usuario en actos delictuosos intencionales.**
 - c) La participación del Usuario en combates, salvo en caso de defensa propia.**
 - d) La práctica del Usuario en deportes como profesional, así como su participación en competencias oficiales y en exhibiciones.**
 - e) La participación del Usuario y/o Beneficiarios en cualquier clase de carreras, competencias o exhibiciones.**
 - f) Enfermedades mentales o alienación.**
 - g) Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente.**
 - h) Trasplante y/o traslado de órganos o miembros de cualquier tipo.**
 - i) Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.**
 - j) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.**
 - k) Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.**

Legales

(1) Consulte coberturas, exclusiones y restricciones del Seguro por Accidentes Personales en www.hsbc.com.mx. El Seguro fue contratado a través de HSBC México, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC y es operado por HSBC Seguros, S.A. de C.V, Grupo Financiero HSBC.