

# Guía del asegurado



## Conoce cómo funcionan los servicios de Club de Protección Familiar

Estamos a tu disposición los 365 días del año, las 24 horas para ti, tu cónyuge e hijos menores de 21 años que vivan contigo.

**Cuando nos necesites:**

- Llámarnos y te daremos atención personalizada
- Proporciona tu número de cliente y todos los datos solicitados
- Selecciona el servicio que necesitas

Contáctanos al:  **800 900 2582 y 800 022 3060**

**Importante:**

Estar al corriente con tus pagos.

# Los servicios a los cuales tienes derecho son:

## 1. Asistencia Vial

### Servicio de grúa

#### Incluye:

- Asistencia de grúa si tu auto está en circulación y se detiene por una falla mecánica o eléctrica (no aplica a causa de un accidente automovilístico)
- Traslados al lugar de tu elección dentro de la ciudad
- Remolque hasta una distancia de 80 km si tu auto no puede ser reparado en la ciudad donde te encuentras\*
- Puedes utilizar este servicio hasta tres veces al año

\*Los kilómetros adicionales\*\* y las casetas las paga el titular

\*\*Kilómetros no acumulables

Importante: Si tu auto está atascado y requiere de maniobras para ponerlo en condiciones de arrastre, el costo de éstas deberá ser pagado por el asegurado.

### Auxilio vial

#### Suministro de gasolina, cambio de llanta y paso de corriente:

Aplica hasta 3 veces por año según los eventos que se presenten primero.

#### Si tu auto se detiene por:

Suministro de gasolina*	Cambio de llanta	Paso de corriente
Enviamos la gasolina a donde estés, ciudad o carretera	Cambio de llanta ponchada por la de refacción	Consiste en pasar carga a la batería del auto del asegurado
<b>Para recibir el servicio:</b>		
El costo de la gasolina se paga al momento en efectivo	Debes contar con dado maestro si tu auto tiene birlo de seguridad	
<b>Importante:</b>		
Puedes pedir hasta 20 litros	Si no cuentas con dado maestro en caso de requerirlo, no se podrá prestar el servicio. No se reparan ni prestan llantas	No se prestan acumuladores

\*El servicio de grúa y suministro de gasolina aplica para autos y motos.

\*El auxilio vial se puede solicitar hasta por una distancia de 80 km

### Cerrajero para auto

#### Incluye:

- Podrás solicitar un cerrajero para abrir tu automóvil cuando las llaves se hayan quedado dentro y sean visibles
- Este servicio es exclusivamente para abrir las portezuelas del auto
- Puedes utilizar este servicio hasta tres veces al año

#### Importante:

- Previo al servicio, el usuario deberá identificarse a solicitud del técnico
- En caso de que el vehículo sea abierto y las llaves no se encuentren dentro de él, el costo del servicio correrá a cargo del asegurado
- Si la llave se rompiera al momento de querer abrir el auto, el servicio no procederá

## Asistencia legal automovilística en caso de accidente

Como titular de la cuenta, puedes solicitar servicios profesionales de un abogado las 24 horas, los 365 días del año.

### Te asistimos en situaciones:

Derivadas de un accidente de auto

Responsabilidad penal por daños a terceros:

- Lesiones
- Homicidio
- Daño en propiedad ajena
- Ataques a las vías generales de comunicaciones y que, como consecuencia, estés privado de tu libertad

### Incluye:

Club de Protección Familiar pondrá a tu disposición un abogado que te asistirá ante las autoridades competentes e interpondrá los recursos legales que la ley concede para procurar la libertad del titular; este servicio incluye los honorarios del abogado.

Se realizará exclusivamente el pago de obligaciones procesales y/o el pago de una prima de fianza o caución hasta por la cantidad de \$50,000 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), esto último únicamente para garantizar la libertad provisional del titular.

Se limita este servicio hasta dos eventos al año a favor del titular.

### Excepciones:

Club de Protección Familiar estará libre de toda responsabilidad y no estará obligado a la prestación del servicio en los siguientes casos:

- \* Cuando el titular no dé aviso inmediato del accidente automovilístico
- \* Cuando el titular no esté al corriente de sus pagos por el presente servicio
- \* Cuando no haya responsabilidad penal a cargo del titular
- \* Cuando el titular no proporcione información inmediata, veraz y oportuna que por naturaleza no permita al abogado asignado por el Club de Protección Familiar evaluar debidamente el asunto
- \* En los casos en que el titular no asista a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad conforme a los procedimientos legales correspondientes
- \* Cuando el titular no atienda las recomendaciones hechas por el abogado designado por el Club de Protección Familiar para su defensa o cuando realice arreglos personales sin consultar previamente al abogado designado
- \* Cuando el titular presente a un abogado distinto al designado por el Club de Protección Familiar para la prestación del servicio, así como a defensores de oficio

### Importante:

Para la solicitud de la asistencia vial deberán encontrarse tú, tu cónyuge o tus hijos menores de 21 años en el lugar de los hechos.

El vehículo deberá contar con placas y permiso de circulación.

### Excepciones de la asistencia vial:

Vehículos atorados en:	Vehículos:	Situaciones:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Barrancos</li><li>• Arena</li><li>• Atajos</li><li>• Zonas pantanosas</li><li>• Estacionamientos</li><li>• Corralones</li><li>• Talleres de servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rentados</li><li>• De servicio público*</li><li>• De empresas privadas</li><li>• Excedentes de 3.5 toneladas de peso</li><li>• Cámpers</li><li>• Con redilas</li><li>• Remolques</li><li>• Vehículos de carga</li><li>• No cuenta con placas ni permiso de circulación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desastres naturales</li><li>• Conflictos sociales</li><li>• Disturbios</li><li>• Represión de autoridades</li><li>• Manifestaciones</li><li>• Guerras</li><li>• Huelga</li><li>• Asegurado en estado de ebriedad</li></ul>

\*Los taxis pueden recibir servicio de grúa, pero no auxilio vial.

## 2. Asesoría Telefónica



Este servicio está disponible para ti las 24 horas, los 365 días del año.

### Médica:

- Contacto inmediato con médicos generales para estabilizar al paciente\* en caso de urgencia médica o enfermedad
- Referencia de la ubicación y números de teléfono de hospitales y médicos cercanos a tu domicilio o lugar donde te encuentres

• No cubre gastos médicos generados

\*El médico no podrá dar un diagnóstico o recetar medicamentos

### Emocional:

Asesoría profesional en situaciones críticas de conducta y estados anímicos a través de terapia en temas de:

- Depresión
- Soledad
- Comportamiento y adaptación social y familiar
- Bullying escolar, laboral y familiar
- Problemas sexuales
- Temas de sexualidad
- Problemas laborales
- Drogadicción
- Alcoholismo

Se brinda referencia y tarifa preferencial en la red de psicólogos.

### Nutricional:

Orientación nutricional a través de un grupo de nutriólogos con el objetivo de promover un estilo de vida saludable con dieta balanceada acorde a tu perfil.

Incluye:

- Asesoría en hábitos alimenticios
- Información nutricional
- Control de obesidad y peso
- Ayuda al conteo de calorías

Horario de servicio de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas (hora del centro de México).

### Jurídica:

- Recibe asesoría ante un conflicto que te obligue a realizar trámites de carácter legal ante las autoridades correspondientes en cualquier rama del derecho.
- Un abogado te asesorará vía telefónica sobre los procedimientos y trámites necesarios que deberás seguir de acuerdo con el tipo de situación legal en la que te encuentres.

## 3. Cobertura Funeraria



### Coordinación del evento funerario:

Incluye servicio funerario en caso fallecimiento del titular, cónyuge o hijos menores de 25 años.

En caso de fallecimiento, cualquier persona allegada podrá solicitar el servicio funerario llamando a los números indicados y seleccionando la opción correspondiente.

**☎ 800 900 2582 y 800 022 3060**

El ejecutivo de asistencia:

- Solicitará los datos básicos
- Es responsable de solicitar y coordinar todos los servicios con las agencias funerarias
- Proporcionará las opciones disponibles para velación en domicilio o agencia funeraria

Incluye	Inhumación	Cremación
Recolección del cuerpo	●	●
Servicio de embalsamado	●	
Arreglo estético del cuerpo	●	●
Ataúd metálico o de madera básico**	●	●
Servicio de velación: sala en agencia funeraria o servicio a domicilio	●	●
Servicio de cafetería básico*	●	●
Un arreglo floral*	●	●
Servicios religiosos*	●	●
Traslado en carroza para inhumación o cremación	●	●
Servicio de cremación		●
Una urna para cenizas		●
Camión de acompañamiento*	●	●
Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica	●	●
Servicio de tanatología vía telefónica	●	●
Asesoría en gestión de trámites	●	●
Gestión administrativa integral de decesos	●	●

\*Siempre y cuando la agencia funeraria ofrezca estos servicios en sus instalaciones.

\*\*En caso de cremación, se utiliza un ataúd especial para la velación. Importante: En la cobertura no está incluido el terreno dentro del cementerio (fosa).

**Recolección del cuerpo:** Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento (hospital, domicilio particular o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro de una distancia máxima de 50 km, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

\*En caso de exceder esta distancia o traslados foráneos, será proporcionado el servicio con costo para los familiares con un precio preferencial. Es requisito coordinar este servicio directamente con el ejecutivo de asistencia.

**Servicio de embalsamado:** Proceso quirúrgico mediante el cual, se evita o retrasa el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación.

**Arreglo estético del cuerpo:** Consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.

**Ataúd básico (metálico o de madera):** Se mantendrá un estándar de calidad en materiales y diseño, a elegir en la agencia funeraria.

\*Dependiendo de la localidad en que se lleve a cabo el servicio, se podrá proporcionar un ataúd de características diferentes a las aquí descritas para dar cumplimiento a la legislación vigente del estado.

#### Servicio de velación

**Sala en agencia funeraria:** Se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un periodo de 24 horas.

El servicio incluye una sala con capacidad para 30 personas en circulación.

**Servicio a domicilio:** En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: pedestal para ataúd, 4 cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros.

\*Se proporcionará un crucifijo a petición del solicitante.

**Servicio de cafetería\*:** Servicio básico (café, té y galletas) dentro de la sala de velación de la funeraria.

**Un arreglo floral\*:** Arreglo de flores de tamaño mediano.

**Servicios religiosos\*:** A solicitud de la familia, la agencia funeraria contratará los servicios de una persona de culto quién se encargará de llevar a cabo una ceremonia religiosa en el lugar de la velación.

\*Servicios sujetos a disponibilidad de la agencia funeraria.

**Traslado en carroza de cortejo para inhumación:** Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo, mismo que será dentro de una distancia máxima de 50 km o con costo para los familiares en los casos de traslados foráneos.

**Servicio de cremación:** Solamente se podrá cremar el cuerpo si los familiares directos del fallecido lo solicitan y exista autorización por parte de las autoridades correspondientes.

\*En caso de que la funeraria seleccionada por el familiar para la velación no cuente con horno, al momento de realizar la cremación se trasladará al horno más cercano disponible.

**Ataúd para velación:** Se refiere a un ataúd, que será utilizado únicamente durante la velación del cuerpo, mismo que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación.

**Traslado en carroza al horno crematorio:** En caso de que la agencia funeraria donde se realice la velación no cuente con horno crematorio propio o no esté disponible, la agencia funeraria gestionará y realizará el traslado del cuerpo al horno crematorio próximo.

\*Los horarios de cremación estarán sujetos a la demanda del horno crematorio.

**Urna para cenizas:** Se incluye una urna estándar con capacidad de 2 litros.

**Camión de acompañamiento\*** La agencia funeraria pondrá a disposición de la familia un camión para trasladar a los acompañantes de la sala de velación al panteón o cementerio para la inhumación del fallecido.

**Asesoría jurídica testamentaria:** Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario o abogado especialista. \*No incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.

No está considerado el reembolso de ningún gasto contratado directamente por el cliente.

**Servicio de tanatología:** Se brindarán hasta dos sesiones con un especialista a solicitud del asegurado, el objetivo es ofrecer una guía de apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Cada asesoría tiene una duración de 55 minutos aproximadamente y se otorgará la asistencia vía telefónica o presencial siempre y cuando en la localidad donde se solicite la asistencia lo permita.

\*La asistencia tanatológica podrá ser solicitada una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.

\*En el caso de la asistencia presencial, el solicitante deberá acudir al consultorio designado. La(s) cita(s) será(n) coordinada(s) entre el solicitante y el ejecutivo de asistencia.

**Asesoría en gestión de trámites:** Se asesorará vía telefónica en los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad, para llevar a cabo el servicio mortuario.

### **Gestión administrativa integral de decesos:**

Una vez ocurrido el fallecimiento del titular o alguno de los asegurados y habiendo concluido el servicio funerario, se apoyará a los familiares con asesoría en el llenado de la documentación y seguimiento de los trámites que a continuación se describen:

- Cobro de seguros
- Cancelación de tarjetas y membresías
- Cierre de cuentas y traspaso de saldos a los beneficiarios
- Baja en IMSS e ISSSTE, transmisión de derechos y pensiones
- Transmisión de fondos individuales de la Afore
- Cierre de hipotecas
- Cierre de créditos
- Baja del RFC
- Obtención de actas de defunción

### **Nota importante:**

Todos los servicios extras deberán ser pagados directamente por el cliente. Se deberá contactar en primera instancia al ejecutivo de asistencia y negociar con la agencia funeraria los costos preferenciales que ya tiene establecidos. De lo contrario no se podrá apoyar a los deudos en este caso.

Hasta \$50,000 por evento.

\*Servicios sujetos a disponibilidad de la agencia funeraria.

## 4. Seguro de Vida



Desde \$65,000 hasta \$390,000 de acuerdo al tipo de plan contratado y vigente. Para hacerlo válido, visita [www.coppel.com/club-de-proteccion-familiar-proceso-de-reclamacion](http://www.coppel.com/club-de-proteccion-familiar-proceso-de-reclamacion) donde encontrarás el proceso y la documentación necesaria para solicitar la reclamación tanto del Seguro de vida como del apoyo adicional del Club de Protección Familiar.

### Apoyo adicional:

Además, el beneficiario designado por el cliente recibe un apoyo adicional por \$10,000 el cual será cobrado en Cajas de abono de tu Tienda Coppel, presentando:

- Certificado de defunción
- Identificación del beneficiario y del titular

### Importante:

- Aplica para personas de 18 a 65 años. Clientes que conserven y paguen puntualmente su Club de Protección Familiar de los 66-70 años de edad, tendrá un costo de \$103
- Los servicios de Asistencia Vial, podrán utilizarse después de 36 horas de adquirir tu Club de Protección Familiar
- En caso de muerte natural, la Cobertura Funeraria es válida en un plazo de 30 días posteriores a la compra y el Apoyo Adicional de \$10,000 podrá solicitarse en un plazo de 90 días posteriores a la compra de Club de Protección Familiar
- Para muerte accidental no aplican periodos de espera
- En caso de suicidio, la Cobertura Funeraria y el apoyo adicional serán aplicables a partir del mes 13 de la contratación del seguro
- No aplican pagos vía reembolsos por servicios no solicitados, así como gastos extras. Todo el servicio deberá ser solicitado y coordinado por el ejecutivo de asistencia
- Club de Protección Familiar aplica mes pagado, mes asegurado, por lo que asegúrate de estar al corriente del pago de tu prima

En caso de no haber recibido el servicio solicitado, por favor acude a tu Tienda Coppel más cercana y reporta lo sucedido al gerente de Cajas de abono. Es un compromiso darte una respuesta.



**800 900 2582 y 800 022 3060**



Para conocer más detalles de los servicios, puedes consultar la Guía del Asegurado en nuestra página de internet: [www.coppel.com/club-de-proteccion-familiar](http://www.coppel.com/club-de-proteccion-familiar). Aplican restricciones y exclusiones.

Producto operado y registrado por MAPFRE MÉXICO, S.A., con el número de registro:

CNSF-S0041-0796-2010- 18/08/2010

RECAS: CNSF- S0041-0524-2010 /CONDUSEF-002403-04

Producto operado y registrado por Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V. con el número de registro

CNSF-S0104-0471-2018 / CONDUSEF-005684-01.

La coordinación del evento funerario es otorgado por Ventura Coberturas S.A de C.V. y todos los demás servicios son proporcionados por Club de Asistencia S.A de C.V. o TM Assistance S.A. de C.V.

Consulta nuestro Aviso de Privacidad en [www.coppel.com/aviso-de-privacidad](http://www.coppel.com/aviso-de-privacidad)

Consulta el Aviso de Privacidad de Cardif México Seguros de Vida, S.A. de C.V., en [www.cardif.com.mx](http://www.cardif.com.mx).

Consulta el Aviso de Privacidad de MAPFRE MÉXICO, S.A., en [www.mapfre.com.mx/aviso-privacidad/](http://www.mapfre.com.mx/aviso-privacidad/).

Este documento solo es de tipo informativo, por lo que su finalidad es que conozcas más del Club de Protección Familiar.

