

ASISTENCIA FUNERARIO

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS



PRESTACIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS EN EL PROGRAMA DE ASISTENCIA FUNERARIA POR ASOCIACIÓN NECROLOGICA MEXICAN, S.A. DE C.V EN LO SUCESIVO “LA ASOCIACIÓN”

CLAUSULAS GENERALES

PRIMERA. – “LA ASOCIACION” se obliga a contratar los Servicios Funerarios para "EL AFILIADO" inscrito, una vez ocurrido el fallecimiento, proporcionando los servicios que se especifican en la cláusula Segunda del presente instrumento.

SEGUNDA. - El tipo de Servicio Funerario que se contrata es el servicio básico que tengan las funerarias de la localidad incluyendo los siguientes servicios:

Para Inhumación
- Recolección del cuerpo
- Servicio de Embalsamado
- Arreglo estético del cuerpo
- Sala de velación *
- Ataúd Metálico
- Gestión de trámites
- Traslado en carroza para inhumación

Para Cremación
- Recolección del cuerpo
- Arreglo estético del cuerpo
- Ataúd para velación
- Sala de velación*
- Servicio de cremación
- Una Urna
- Gestión de trámites

* El servicio podrá otorgarse a domicilio, sin costo adicional. Asesoría gratuita (una consulta) con abogados especializados en juicios testamentarios o intestados. Disponibilidad de los servicios de tanatología para familiares (una consulta).

En el servicio funerario NO se incluyen exhumaciones o lotes en el panteón ni ningún otro servicio que no esté expresamente relacionado en la presente cláusula.

** Para mayor información sobre los beneficios consulte el apartado DESCRIPCIÓN DE BENEFICIOS.

TERCERA. – La membresía entrara en vigor para “EL AFILIADO” y/o beneficiarios(as) inscritos menor(es) a 65 (setenta) años de edad,

y a los 60 días de la fecha que aparece en la carátula de la membresía.

CUARTA. - Al ocurrir el deceso de alguno de los afiliados inscritos, el familiar del “EL AFILIADO” deberá informar sobre el fallecimiento inmediatamente a “LA ASOCIACION” a los números telefónicos que previamente se les indique mismos que estarán disponibles las 24 horas del día los 365 días del año. A fin de que sea “LA ASOCIACION”, quien se haga cargo de todo el Servicio Funerario, siendo este procedimiento, requisito indispensable para el otorgamiento del servicio. “LA ASOCIACION” le propondrá al solicitante del servicio, cuando menos dos alternativas de Agencias Funerarias con las cuales se podrá otorgar o coordinar el servicio, lo anterior siempre y cuando en la localidad en donde se solicite el servicio lo permita.

QUINTA. – “LA ASOCIACION” ofrece, para consulta de “EL AFILIADO” sobre las Agencias Funerarias en convenio los siguientes medios de información: a través de Internet en su página www.anemex.com.mx o al teléfono 01800-504-6455 o en sus oficinas ubicadas en Antonio Sola No. 49 Col Condesa 06140 México, D.F.

SEXTA. - Todos y cada uno de los derechos y deberes asumidos por “EL AFILIADO”, serán ejercidos o complementados personalmente por este o por sus beneficiarios(as) designados por éste y será la persona que reporte y solicite el Servicio Funerario la que determine el tipo de servicio que se otorgará.

SEPTIMA. - Al fallecimiento de “EL AFILIADO”, quedará en concluido la obligación de “LA ASOCIACIÓN”.

OCTAVA. - “LA ASOCIACION” sólo se compromete a la prestación de Servicios Funerarios en las Agencias Funerarias con quien tiene un Convenio en la República Mexicana o con cualquier tercero que designe, y en ningún caso hará devoluciones de dinero ni cubrirá ningún gasto, si se contratará otra agencia diferente a la(s) que se haya autorizado.

NOVENA. - En todos los casos y por disposiciones legales se requerirá necesariamente la siguiente documentación para la prestación del servicio contratado:

ASISTENCIA FUNERARIO

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS



a) Original o copia del certificado de defunción, b) Copia del acta de nacimiento y/o matrimonio, c) Identificación oficial y, d) Todos aquellos documentos que se le requieran por parte de "LA ASOCIACION" para acreditar la personalidad al momento de informar sobre el deceso.

La falta de presentación de alguno de estos documentos en la agencia convenida imposibilitará el cumplimiento del presente Certificado, sin responsabilidad alguna para la agencia convenida y/o "LA ASOCIACION".

DECIMA. - Durante la vigencia de la membresía, el servicio se prestará en la localidad en la que ocurra el deceso. Los Servicios de traslado fuera de dicha localidad los contratará "LA ASOCIACION" con costo para "EL AFILIADO" o sus beneficiarios inscritos o los podrá adquirir "EL AFILIADO" por cuenta propia.

DECIMA PRIMERA. - En virtud de que los Servicios Funerarios a que se refiere la cláusula Segunda del presente instrumento pueden ser prestados en una entidad o plaza diferente a la de la expedición del presente Certificado, de acuerdo al lugar del deceso de "EL AFILIADO" o sus beneficiarios inscritos, "LA ASOCIACIÓN" se compromete a otorgar el Servicio con condiciones similares o superiores a las descritas en dicha cláusula sin detrimento para "EL AFILIADO" aun y cuando no se cuente con convenio con alguna agencia funeraria de la localidad donde haya ocurrido el deceso. En todo caso "LA ASOCIACION" será la única responsable del cumplimiento de los servicios objeto del presente Certificado.

DÉCIMA SEGUNDA. - Si por causas ajenas al contratante e imputables a LA ASOCIACION el servicio solicitado no se puede otorgar, LA ASOCIACIÓN pagará al cliente el costo del servicio funerario promedio que hubiera pagado en la localidad en que se negó el servicio. Para tal efecto el contratante titular o sus beneficiarios deberán presentar a satisfacción de la ASOCIACIÓN los documentos que soporten la base de su reclamación, así como las facturas de la agencia funeraria que prestó el servicio y los comprobantes que le solicite la ASOCIACION para la comprobación de la vigencia del presente certificado al momento del fallecimiento de "EL AFILIADO".

DECIMA TERCERA. - La omisión de uno o más pagos a "LA ASOCIACIÓN" por parte del CONTRATANTE, darán derecho a "LA ASOCIACIÓN" de rescindir el presente certificado sin necesidad de intervención judicial o de cualquier otro acto.

DECIMA CUARTA. - Si "EL AFILIADO" es dado de baja por el CONTRATANTE o si el CONTRATANTE deja de realizar los pagos en nombre de "EL AFILIADO", éste perderá los derechos del servicio funerario.

DECIMA QUINTA. - "LA ASOCIACION" podrá en cualquier momento ceder sus derechos y/u obligaciones. "EL AFILIADO" no podrá ceder sus derechos y/u obligaciones bajo este Certificado sin el previo consentimiento por escrito de "LA ASOCIACION".

DECIMA SEXTA. - Con fundamento en los artículos 15 y 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares hacemos de su conocimiento que ASOCIACION NECROLOGICA MEXICANA, S.A. DE C.V., es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección. Su información personal será utilizada para las siguientes finalidades: proveer los servicios y productos que ha solicitado; notificarle sobre nuevos servicios o productos que tengan relación con los ya contratados o adquiridos; comunicarle sobre cambios en los mismos; elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo; realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos; evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted.

Para las finalidades antes mencionadas, hemos obtenido los siguientes datos personales: Nombre completo, Edad, Estado civil, Sexo, Teléfono fijo y/o celular, Correo electrónico, Firma autógrafa, Dirección, RFC y/o CURP. Es importante informarle que usted tiene derecho al Acceso, Rectificación y Cancelación de sus datos personales, a Oponerse al tratamiento de los mismos o a revocar el consentimiento que para dicho fin nos haya otorgado. Para ello, es necesario que envíe la solicitud en los términos que marca la Ley en su Art. 29 a DEPARTAMENTO DE ATENCION A CLIENTES, responsable de nuestro Departamento de Protección de Datos Personales, ubicado en Antonio Sola 49 Col. Condesa, 06140 México D.F., o bien, se comunique al teléfono 01800-504-6455 o vía correo electrónico a anemex@anemex.com.mx, el cual solicitamos confirme vía telefónica para garantizar su correcta recepción.

DECIMA SEPTIMA. - El plan tendrá vigencia de 365 días naturales a partir del primer día de la fecha de expedición, en caso de renovación automática su vigencia será continua por 365 días naturales a partir del primer día posterior al vencimiento del certificado.

DECIMA OCTAVA. - En caso de aclaraciones, quejas o reclamaciones, "EL AFILIADO" deberá comunicarse al centro de atención de "LA ASOCIACIÓN", al número telefónico 01800-504-6455 o presentarse en el domicilio indicado en la carátula del presente Certificado. La queja correspondiente o solicitud puede presentarse vía telefónica o por escrito, al teléfono y/o dirección

ASISTENCIA FUNERARIO

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS



anterior. “LA ASOCIACIÓN” deberá proporcionar un número de reporte al “EL AFILIADO”, con el que se identificará la queja o inconformidad correspondiente y se dará seguimiento al trámite

relevante, el cual será atendido en un tiempo no mayor a 10 días hábiles.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS

1. En caso de Inhumación:

1.1. **Recolección del cuerpo.** - Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms., siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

1.2. **Servicio de Embalsamado.** -El servicio de embalsamado se entiende como el proceso mediante el cual, el cuerpo del fallecido es sometido a intervenciones hechas por especialistas con el fin de que no evitar o retrasar el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación.

1.3. **Ataúd Metálico.** - Se refiere al suministro de un receptáculo para restos mortuorios, para este caso en específico, dicho receptáculo tendrá como mínimo una lámina de calibre 22 (grosor) para mayor seguridad.

1.4. **Sala de Velación.** - La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta para 30 personas en circulación. 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 y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).

1.5. **Traslado en Carroza de Cortejo.** - Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo, mismo que será dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms.

1.6. **Gestión de Trámites.** - Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En la Secretaría de Salubridad se realizará el asentamiento del Certificado de defunción. En el caso del Registro Civil se tramitarán los permisos

de traslado del cuerpo, el pago de derechos correspondientes, la boleta de inhumación y asentamiento del Acta de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.

1.7. **Casos Legales.** - Se consideran casos legales aquellos en los cuales el Ministerio Público interviene. Las principales causas de fallecimiento por las que el Ministerio Público actúa son: Muerte Violenta, Suicidio, fallecimiento en la vía pública, accidente. El Ejecutivo de Asistencia asesorará y explicará al cliente el proceso que por ley deberá seguir para la liberación del cuerpo del finado del Servicio Médico Forense, que entre otros son: reconocimiento del finado, declaraciones ministeriales, necropsia, obtención del Certificado de Defunción en SEMEFO y liberación del finado (Dichos pasos podrán variar dependiendo de la legislación vigente de cada entidad federativa).

2. En caso de Cremación

2.1. **Recolección del cuerpo.** - Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO*) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 kms., siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

*En casos de muerte legal solamente se podrá cremar el cuerpo si los familiares directos del fallecido lo solicitan y exista autorización por parte del Ministerio Público.

2.2. **Arreglo Estético del Cuerpo.** - El cual consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.

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

2.4. **Sala de Velación.** - La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta para 30 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares

ASISTENCIA FUNERARIO

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS



del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).

2.5. **Servicio de Cremación.** - Se refiere al proceso mediante el cual un cuerpo es sometido a temperaturas suficientes para reducirlo a cenizas.

2.6. **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.

2.7. **Urna para Ceniza.** - Se refiere al suministro de un receptáculo mortuario especial para alojar cenizas.

2.8. **Gestión de Trámites.** - Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En Salubridad se realizará el asentamiento del Certificado de defunción. En el caso del Registro Civil se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo, el pago de derechos, boleta de cremación y asentamiento del Acta de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.

3. En ambos casos, también tendrán derecho a:

3.1. **Servicio de Tanatología:** Se brindarán hasta dos sesiones con un especialista. 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 de manera presencial siempre y cuando en la localidad donde se solicite la asistencia lo permita, en caso contrario la asistencia será vía telefónica. 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. La asistencia tanatológica podrá ser solicitada una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.

3.2. **Asesoría Testamentaria:** Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario y/o abogado especialista, no incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.

NOTA:

En caso de solicitar mejoras en el servicio proporcionado (cambio de féretro, capilla de velación más amplia, flores, etc.), se sugiere contactar en primera instancia al CAF para que el Ejecutivo de Asistencia negocie con la Agencia Funeraria los costos preferenciales que ya tiene establecidos. De lo contrario no podrá apoyar a los deudos en este caso.