

## Términos y Condiciones de Uso de Servicio

Contrato de Servicio que se celebra entre 911 MEX-USA S. A. de C. V., en lo sucesivo 1234-1234 y el usuario del servicio, en lo sucesivo EL CLIENTE, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas.

### DECLARACIONES

- I. **Declara 911 MEX-USA S. A. de C. V.:**
  - a. Que es Sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes de la República Mexicana.
  - b. Que su representante legal cuenta con todas las facultades suficientes y necesarias para celebrar el presente contrato, las cuales no le han sido revocadas ni modificadas.
  - c. Que se encuentra en disponibilidad de ofrecer la prestación del servicio objeto del presente contrato.
  - d. Que cuenta con contratos con empresas especializadas en Atención Pre-hospitalaria y de Atención de Primeros auxilios, las cuales cuentan con los recursos económicos, humanos y técnicos necesarios, así como con los permisos y autorizaciones por parte de las Autoridades competentes para el ejercicio de su objeto social. Las referidas empresas (en lo sucesivo PROVEEDORES), ejecutarán parte de los servicios objeto del presente contrato en coordinación con 1234-1234.
- II. **Declara EL CLIENTE por sus propios derechos:**
  - a. Que es una persona física y que cuenta con todas las facultades legales necesarias para celebrar el presente contrato. En caso de que el padre o tutor de un menor de edad decida contratar el servicio para sus menores, será responsabilidad del padre o tutor proporcionar la información necesaria para que sus dependientes tomen parte en la decisión de contratar el servicio y sepan en qué circunstancias deben de utilizarlo.
  - b. Que acepta de conformidad los servicios que ofrece 1234-1234, descritos en el presente contrato.
  - c. Que de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares mediante la firma del presente contrato autoriza a 1234-1234 con domicilio en Ave. Ignacio Morones Prieto 2110 Local 6, Col. Loma Larga, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64710, a la utilización de sus datos personales para la ejecución de los servicios materia de este contrato, a su transferencia a terceros y a utilizar sus datos personales para las siguientes finalidades:
    - i. Gestión de la información para mantener una base de datos actualizada.
    - ii. Gestión comercial.
    - iii. Gestionar cobranza y procesar pagos.
    - iv. Con fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial: Enviar notificación de publicidad, publicaciones, avisos, mensajes, novedades, invitación a eventos de forma impresa o a través de medios electrónicos, telefónicos, físicos y presenciales incluyendo comunicaciones sobre servicios con fines de mercadotecnia avisos y/o mensajes informativos y diversos, que le serán enviados, a menos que el Titular manifieste expresamente su voluntad de no recibirlas.
    - v. Gestión de marketing (investigación de mercados) a clientes y prospectos: Encuestas de satisfacción, y entrevistas de opinión; EL CLIENTE declara conocer y aceptar el Aviso de Privacidad en el sitio web [www.1234-1234.mx/avisodeprivacidad](http://www.1234-1234.mx/avisodeprivacidad) para el caso de que sea su voluntad limitar alguna de las finalidades descritas anteriormente.

- d. Que de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, acepta el presente contrato y autoriza a 1234-1234 a la utilización de sus datos personales y localización geográfica para la ejecución de los servicios materia de este contrato, a su transferencia a terceros y a utilizar sus datos personales para la siguiente finalidad:
- i. Gestión de asistencia en caso de emergencia.

### **III. Declaran ambas partes:**

Que el contrato que celebran lo otorgan en este acto de conformidad con las siguientes:

## **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.** 1234-1234 se obliga a prestar los servicios de asesoría, orientación, aplicación y coordinación a EL CLIENTE, respecto a los servicios que integran el programa de "Atención de Emergencias 1234-1234" (en lo sucesivo el SERVICIO); los servicios del programa referido, mismos que se detallan en las cláusulas posteriores, serán prestados por medio de 1234-1234 y los PROVEEDORES con los que 1234-1234 cuenta.

**SEGUNDA.** El suscriptor acepta recibir una llamada por parte de 911 MEX- USA, S.A. de C.V. dentro de 24 horas posteriores a su solicitud de servicio para finalizar el alta de su servicio. En caso de no recibir dicha llamada es responsabilidad del suscriptor ponerse en contacto con 911MEX-USA vía telefónica, para finalizar el alta de su servicio. Si el suscriptor contrata servicio a dependientes o terceros, es responsable del suscriptor comunicar a dichas personas que recibirán una llamada por parte de 911 MEX- USA, S.A. de C.V. para recabar información pertinente al servicio. En caso de que la contratación sea para un menor de edad, se requiere que ambos el menor y su padre o tutor acepten el servicio. El propósito de la llamada es para verificar los datos recabados y la recolección de datos complementarios para brindarle un mejor servicio.

**TERCERA.** Los servicios contratados serán proporcionados y ejecutados con los recursos humanos y materiales designados por los PROVEEDORES acreditados por 1234-1234.

**CUARTA.** Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, EL CLIENTE deberá estar al corriente en todos y cada uno de sus pagos con 1234-1234.

**QUINTA.** EL CLIENTE está de acuerdo en que 1234-1234 le cobre más de un mes, bimestre, semestre o año de servicio, dependiendo de las características de su contrato, en caso de que haya algún cobro anterior rechazado o pendiente.

**SEXTA.** EL SERVICIO abarca la atención de la solicitud de auxilio recibida por 1234-1234 proveniente del teléfono de EL CLIENTE registrado en el sistema de 1234-1234, otorgación de primeros auxilios vía telefónica y, si es necesario, solicitud a PROVEEDOR correspondiente para la prestación del servicio requerido para la atención del incidente en sitio, ya sea PROVEEDOR de ambulancia, policía, bomberos, protección civil u otra dependencia. Este servicio tiene una cobertura de 24 horas al día, 365 días al año, sin un máximo de envío de unidades (policía, bombero, ambulancia, etcétera) por año en caso de emergencias. En caso que EL CLIENTE tenga una factura vencida con 1234-1234, EL CLIENTE deberá de cubrir el costo de la ambulancia si es necesaria para la atención de la emergencia. En caso que EL CLIENTE requiera una ambulancia aérea, la única responsabilidad de 1234-1234 será gestionar el envío de la ambulancia; el pago del servicio y cualquier otra responsabilidad adquirida al aceptar el servicio de EL PROVEEDOR de la ambulancia aérea será responsabilidad de EL CLIENTE.

**SÉPTIMA.** 1234-1234 será responsable solamente de la rapidez o prontitud con la que llegue la ambulancia, no será responsable de la rapidez o prontitud con la que atiendan los demás proveedores que son dependencias municipales.

**OCTAVA.** La asesoría médica otorgada vía telefónica por parte de 1234-1234 es precisamente asesoría y no consulta. EL CLIENTE acepta que el médico no puede recetar ningún medicamento por ese medio.

**NOVENA.** EL CLIENTE autoriza a que 1234-1234 comunique una emergencia a los contactos de familiares o vecinos seleccionados por EL CLIENTE en caso de que éste se encuentre en una emergencia.

**DÉCIMA.** EL CLIENTE autoriza a 1234-1234 a grabar todas las llamadas telefónicas y solicitudes de servicio recibidas de EL CLIENTE.

**DÉCIMA PRIMERA.** En caso de que EL CLIENTE se encuentre en un área donde las ambulancias privadas no tienen cobertura y/o acceso, se buscará la mejor manera de brindar el servicio de ambulancias, esto incluye la posibilidad de proveerlo a través de la Cruz Roja Mexicana.

**DÉCIMA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE 1234-1234.**

- a. Prestar los servicios de asesoría, orientación y coordinación a EL CLIENTE, que integran el SERVICIO, a través del (81) 1234-1234 desde su teléfono registrado en el sistema de 1234-1234 a cualquier habitante del domicilio registrado.
- b. Almacenar de forma electrónica los datos de cada solicitud recibida de EL CLIENTE que genere un incidente por 5 años.
- c. Responder sus solicitudes de emergencia.

**DÉCIMA TERCERA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

- a. Mantener al corriente el pago de la prima mensual, bimestral, semestral o anual del SERVICIO, a fin de mantener vigente los servicios del plan contratado.
- b. Notificar prontamente cualquier cambio de número telefónico, número de teléfono móvil, domicilio, contactos de emergencia, alergias, enfermedades, compañía proveedora de seguro de gastos médicos, o cualquier otro dato recabado al momento de contratar el servicio o que 1234-1234 considere relevante para la atención de emergencia exitosa.
- c. Permitir el acceso al inmueble al personal autorizado por 1234-1234.
- d. Conducirse con veracidad sobre la información proporcionada a 1234-1234.
- e. Responder la encuesta de calidad proporcionada por el personal de 1234-1234 días posteriores al servicio.
- f. Comunicarse con 1234-1234 al (81) 1234-1234 al tener una emergencia o en caso de notar alguna falla o anomalía en el servicio.

**DÉCIMA CUARTA. VIGENCIA.**

Ambas partes declaran y otorgan que el presente contrato se celebra por tiempo indeterminado, su vigencia iniciará después de haber transcurrido 48 horas de la fecha de su firma y podrá terminarse a petición de cualquiera de las partes de forma electrónica, escrita o telefónica sin que exista un periodo mínimo de permanencia.

**DÉCIMA QUINTA. CAUSALES DE RESCISIÓN.**

- a. No notificar a 1234-1234 el cambio de domicilio o datos recabados al contratar EL SERVICIO.
- b. Comprobar que la información proporcionada por EL CLIENTE es falsa, ha sido alterada o ha existido dolo o mala fe por parte de EL CLIENTE.
- c. Incumplimiento de alguna o algunas de las partes en cualquiera de sus obligaciones estipuladas en el presente contrato en las cláusulas Décima segunda y Décima tercera.
- d. Provocar una solicitud catalogada como falsa alarma o broma.

**DÉCIMA SEXTA. TERMINACIÓN.**

Para dar por terminado el presente contrato EL CLIENTE deberá de solicitar la desactivación del SERVICIO al número telefónico (81) 1234-1234 o de forma escrita vía correo electrónico a [svc@911mexico.com](mailto:svc@911mexico.com)

**DÉCIMA SÉPTIMA. COSTO Y FORMA DE PAGO.**

El suscriptor al aceptar los términos y condiciones acepta que se le cobre la cantidad de \$42.00 pesos mensuales (incluye IVA) por el SERVICIO partiendo del año 2015, cobro que podrá realizarse de forma mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual, dependiendo del acuerdo con 1234-1234. El precio será ajustado anualmente de acuerdo al Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) sin previo aviso a EL CLIENTE. Un suscriptor puede pagar el servicio de más de un usuario siempre y cuando se tenga consentimiento de ambos suscriptores.

**DÉCIMA OCTAVA.**

Todo contenido, incluyendo pero no limitado a logotipo, marca, programas informáticos, código fuente, código objeto e imágenes que formen parte de la página

web [www.911mexico.com](http://www.911mexico.com) o [www.1234-1234.mx](http://www.1234-1234.mx), cualquier servicio de 1234-1234 pertenece a 1234-1234 y está prohibida su reproducción y/o distribución total o parcial.

**DÉCIMA NOVENA.**

EL CLIENTE autoriza expresamente a que las cuotas que se derivan del presente contrato y sus posteriores actualizaciones sean cobradas por un medio externo a 1234-1234 como el recibo de Naturgy, tarjetas de crédito o débito, medios electrónicos, etc.

**VIGÉSIMA. CESIÓN.**

Los derechos y obligaciones derivados del presente contrato no podrán ser cedidos o transferidos en forma total o parcial por EL CLIENTE, sin consentimiento previo y escrito de 1234-1234.

**VIGÉSIMA PRIMERA. DOMICILIO FISCAL.**

1234-1234 se encuentra ubicado en la calle Ave. Ignacio Morones Prieto 2110 L-6 Col. Loma Larga, en Monterrey NL México C.P. 64710. El domicilio de EL CLIENTE ha quedado identificado en el sistema de 1234-1234.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.**

En caso de inconformidad de EL CLIENTE por la prestación de los servicios otorgados por los PROVEEDORES, dicha inconformidad deberá ser presentada por escrito a 1234-1234, en un plazo de 15 (quince) días naturales, contados a partir de haber recibido la prestación de los servicios, quien dispondrá de un plazo de hasta 15 (quince) días naturales para dar respuesta por escrito sobre la misma. Si persiste la controversia, EL CLIENTE podrá interponer su queja respectiva ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor. Se extiende el presente contrato por triplicado, siendo un ejemplar para EL CLIENTE, quien declara estar conforme en todas y cada una de sus partes y haber entendido su significado y alcance legal.

Monterrey, N.L. a con última actualización el 10 de Agosto de 2020.