

Servicios de Asistencia

Condiciones Generales

Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia

Definiciones

- **Avería:** Significa todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida la circulación autónoma del Vehículo Cubierto durante la vigencia del servicio de asistencia.
- **Centro Hospitalario, Sanatorio o Clínica:** Significa la institución legalmente autorizada para brindar atención médica.
- **Certificado:** significa el documento emitido por la Compañía a través del cual se identifica el Vehículo Cubierto.
- **Compañía:** Significa Cardif Asistencia, S.A. de C.V., cualquiera de sus sucesores, cesionarios o causahabientes.
- **Conductor:** Significa cualquier persona física que conduzca el Vehículo Cubierto siempre y cuando cuente con el consentimiento del propietario del Vehículo Cubierto y sea mayor de 18 años, con licencia de conducir vigente expedida por la autoridad competente, al momento de producirse una Situación de Asistencia.
- **DSMGVDF:** Significa Días de Salario Mínimo Diario General Vigente en el Distrito Federal, conforme a lo establecido por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos.
- **Equipo Médico:** Significa el conjunto de Médicos con los que cuenta la Compañía para brindar al Usuario los servicios de asistencia.
- **Enfermedad:** Significa toda alteración a la salud sufrida por el Usuario, que se origine independientemente de hechos accidentales.
- **Enfermedad no Grave:** Significa aquella Enfermedad o padecimiento del Usuario o Conductor que no son consideradas como emergencias médicas y/o que no ponen en peligro la vida, la integridad física o la viabilidad de algún órgano del Usuario.
- **Médico:** Significa la persona legalmente autorizada para ejercer la medicina y que cuenta con cédula profesional emitida por Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.
- **Prestador de Servicios:** Significa la empresa o empresas contratadas por la Compañía para prestar los servicios de asistencia descritos en el presente documento.
- **Residencia Permanente:** Significa el domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos de los Usuarios, tal como aparece en el Certificado.
- **Situación de Asistencia:** Significa todo hecho ocurrido a los Usuarios y/o al Vehículo Cubierto en términos y con las limitaciones establecidas en el presente documento, que dan derecho al uso de los servicios de asistencia descritos más adelante.
- **Titular:** significa la persona señalada en el Certificado, misma que tiene derecho a los Servicios de Asistencia a que se refiere este documento.
- **Usuario:** Significa la persona que tiene derecho a los Servicios de Asistencia descritos en el presente documento. Para efectos de este documento son considerados Usuarios, en términos de lo establecido en cada Servicio de Asistencia:
 - El Titular;
 - El Conductor; y
 - Los Ocupantes.
- **Vehículo Cubierto:** significa la unidad automotriz con un peso inferior a 3.5 toneladas, de uso particular, el cual se describe en el Certificado. Sólo podrán ser objeto de este contrato, Vehículos fabricados en los Estados Unidos Mexicanos, así como los de fabricación extranjera que se encuentren legalmente en el país, por importación definitiva.

SERVICIOS DE ASISTENCIA

1. Asistencia Vial de Envío y Pago de Remolque del Vehículo.

En caso de Avería mecánica que no permita la circulación autónoma del Vehículo Cubierto, a solicitud del Usuario, la Compañía gestionará el servicio de remolque, grúa o plataforma hasta el taller mecánico autorizado más cercano a efecto de que el Vehículo Cubierto sea reparado.

1.1 Especificaciones.

- a) El Usuario entiende y acepta que el servicio de asistencia antes descrito tiene un límite máximo de 2 (dos) eventos por año y \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.), por evento.
- b) En caso de que el servicio de asistencia exceda el costo de los \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.), el excedente será pagado por el Usuario directamente al Prestador de Servicios según las tarifas vigentes de éste en el momento de la realización del servicio de asistencia. En todos los casos el Usuario o algún tercero autorizado por éste deberán acompañar a la grúa durante el traslado del Vehículo Cubierto al taller mecánico autorizado.
- c) La Compañía no será responsable por daños, robo parcial o total que sufra el Vehículo Cubierto durante la realización del servicio de asistencia antes descrito.
- d) En caso de que el Vehículo Cubierto contenga carga o heridos, el servicio de asistencia antes referido no será proporcionado.
- e) No se sacará el Vehículo Cubierto si éste se encuentra atascado en baches o barrancos, ni se realizará ninguna maniobra adicional para estos efectos.

2. Auxilio Vial Básico.

En caso de pérdida de circulación autónoma del Vehículo Cubierto a consecuencia de falta de gasolina, acumulador descargado o pinchadura de neumático, a petición del Usuario la Compañía gestionará el envío de un Prestador de Servicios para solucionar las eventualidades antes mencionadas, con la finalidad de que el Vehículo Cubierto pueda movilizarse por sus propios medios.

El Usuario entiende y acepta que el servicio de asistencia antes descrito tiene un límite máximo de 2 (dos) eventos por año.

2.1 Especificaciones para el Servicio de Asistencia de Auxilio Vial Básico.

- a) La Compañía no pagará, en ningún caso, el costo de gasolina, aceites, acumuladores, ni reparación de los neumáticos, debiendo el Usuario cubrir dichos costos directamente al Prestador de Servicios, según las tarifas vigentes de éste en el momento de la realización del servicio de asistencia.
- b) Abastecimiento de Gasolina: La Compañía gestionará el envío de hasta 5 (cinco) litros de gasolina para que el Usuario llegue a la gasolinera más cercana. El costo de la gasolina deberá ser pagado directamente por el Usuario al Prestador de Servicios.

- c) Cambio o inflado de neumáticos: La Compañía gestionará y pagará el envío de un Prestador de Servicios a efecto de que realice el cambio de neumático averiado por el de refacción o infle el neumático que así lo requiera.
- d) Servicio carga de acumulador: La Compañía gestionará y pagará el envío de un Prestador de Servicios a efecto de que realice el suministro de corriente y permita al Vehículo Cubierto continuar desplazándose por sus propios medios para llegar al taller más cercano para su reparación. La Compañía no se responsabiliza por fallas en instalaciones eléctricas del Vehículo Cubierto.
- e) En todos los casos el Usuario deberá estar presente al momento de la reparación cuando ésta se realice en el lugar de la Avería.
- f) La Compañía no será responsable por daños, robo parcial o total que sufra el Vehículo Cubierto durante la realización del servicio de asistencia antes descrito.

3. Referencia de Talleres Mecánicos y de Mantenimiento.

A solicitud del Usuario la Compañía le proporcionará información actualizada sobre los talleres mecánicos y de mantenimiento de las agencias automovilísticas de marca y de los pertenecientes a franquicias nacionales, más cercano al lugar donde se encuentre el Vehículo Cubierto.

3.1 Especificaciones.

- a) La Compañía proporcionará el servicio de asistencia antes referido en las principales ciudades de los Estados Unidos Mexicanos.
- b) Para el caso de que el Vehículo Cubierto se encuentre en alguna ciudad diferente, la Compañía realizará lo posible para proporcionar al Usuario apoyo a efecto de que contacte algún taller de servicio automotriz con la mayor celeridad.
- c) La Compañía no será responsable por ningún acto u omisión cometida por los talleres de servicio automotriz.

4. Asesoría para la Denuncia de Robo Total del Vehículo Cubierto.

En caso de robo total del Vehículo Cubierto y a solicitud del Usuario, la Compañía formulará junto con el Usuario o su representante legal, todas las denuncias que fueran necesarias ante la (s) autoridad (es) respectiva (s), según el lugar en donde haya sucedido el robo del Vehículo Cubierto.

4.1 Especificaciones.

- a) El servicio de asistencia antes descrito sólo ampara la presentación de la denuncia ante la (s) autoridad (es) correspondiente (s), cualquier gasto adicional o derivado de la presentación de la denuncia antes referida, deberá ser cubierto directamente por el Usuario, teniendo como límite un evento al año.

5. Orientación Médica

La Compañía brindará al Usuario, a través del Equipo Médico:

- Orientación médica para Enfermedades no Graves;
- Información general sobre el uso de medicamentos, efectos secundarios generados por la ingesta, aplicación o uso de algún medicamento y dosis recomendadas;
- Información general acerca de salud pública y privada, medidas sanitarias y de control de Enfermedades.

Únicamente a solicitud expresa del Usuario y con cargo al mismo la Compañía proporcionará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, pudiendo el Usuario optar por alguna de las siguientes opciones:

- Envío de un Médico al domicilio del Usuario; o
- Concertar una cita en un Centro Hospitalario; o
- Referencias Médicas.

En los supuestos anteriores el Usuario entiende y acepta que el servicio de asistencia se limitará única y exclusivamente al envío de un Médico o la concertación de una cita en algún Centro Hospitalario, por lo que es responsabilidad y obligación del Usuario pagar directamente al Médico o al Centro Hospitalario por los servicios prestados.

5.1 Especificaciones.

- a) El servicio de asistencia médica antes referido, no implica de forma alguna la emisión de un diagnóstico médico por parte del Equipo Médico de la Compañía, sino solo una orientación u opinión no vinculatoria, que podrá ser o no, tomada o seguida por el Usuario a su entera discreción.
- b) El servicio de asistencia aquí descrito será proporcionado por la Compañía, las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada.

6. Referencias Medicas

Por medio de este servicio de asistencia, la Compañía proporcionará al Usuario, basado en la Red Médica y Hospitalaria con la que cuenta, información de Médicos, hospitales, prestadores de servicios médicos, laboratorios y/o farmacias; asimismo, realizará la organización de servicios médicos urgentes y programados.

El servicio de asistencia aquí descrito puede ser utilizado por el Usuario de forma ilimitada

6.1. Especificaciones.

- a) La Compañía proporcionará el servicio de asistencia antes referido en las principales ciudades de los Estados Unidos Mexicanos.

- b) Para el caso de algún Estado diferente a los antes mencionados, la Compañía realizará lo posible para proporcionar al Usuario apoyo a efecto de que contacte algún Médico, hospital, Prestador de Servicios médicos, laboratorio y/o farmacia con la mayor celeridad.
- c) La Compañía no será responsable por ningún acto u omisión cometida por el Médico, hospital, Prestador de Servicios médicos, laboratorio y/o farmacia.

7. Traslado Médico en Ambulancia Terrestre.

En caso de que el Usuario sufra un accidente que le ocasione lesiones o traumatismo tales que el Equipo Médico de la Compañía y el Médico que lo atiende recomiendan su hospitalización, la compañía coordinará y cubrirá el costo del traslado del Usuario del lugar del accidente al Centro Hospitalario más cercano.

El traslado indicado en el párrafo que antecede, y sólo de ser necesario por razones médicas, se realizará bajo supervisión médica.

El Usuario entiende y acepta que el servicio de asistencia antes descrito tiene un límite máximo de 2 (dos) eventos por año y \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento. En caso de que el traslado exceda el costo de los \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.) antes indicados, el Usuario deberá pagar el excedente.

7.1. Especificaciones.

- a) El servicio de asistencia aquí descrito será proporcionado por la Compañía, las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada.

8. Asistencia Legal Telefónica.

La Compañía pone a disposición del Usuario y/o sus familiares su red de abogados para cualquier consulta relacionada con la pérdida de documentos y trámites, asuntos mercantiles y asuntos penales.

La Compañía, proveerá del servicio de consultoría legal telefónica a través del número telefónico 5636 2475 en el Distrito Federal y zona metropolitana, o al 01 800 523 2921 desde el interior de la República Mexicana, donde el Usuario y/o sus familiares se puede poner en contacto y solicitar información, asesoría y referencias de tipo legal que requiera, proporcionando el número de Certificado.

Únicamente a solicitud expresa del Usuario y/o sus familiares y con cargo a éstos la Compañía gestionará la obtención de servicios de un abogado.

8.1. Especificaciones.

- a) El servicio de asistencia aquí descrito será proporcionado por la Compañía, las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada.

9. Referencias Automovilísticas.

A solicitud del Usuario la Compañía le proporcionará información actualizada sobre lo siguiente:

- Costos y ubicación de casetas de cobro en las principales autopistas.
- Rutas más cortas entre dos ciudades de los Estados Unidos Mexicanos.
- Localización de corralones y depósitos federales.
- Delegaciones políticas y ministerios públicos.

9.1. Especificaciones.

- a) El servicio de asistencia aquí descrito será proporcionado por la Compañía, las 24 (veinticuatro) horas del día y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, pudiendo el Usuario realizar llamadas o consultas de forma ilimitada.

10. Asistencia en Viajes.

Los servicios de asistencia en viajes que se indican a continuación, sólo serán aplicables en caso de que el Usuario esté a una distancia de 80 (ochenta) kilómetros o más de su Residencia Permanente dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

10.1. Pago de Hotel en Caso de Avería Mecánica.

En caso de Avería del Vehículo Cubierto, si éste no puede ser reparado y utilizado en las primeras 24 (veinticuatro) horas después de ocurrida la Avería, la Compañía gestionará y tomará a su cargo el costo del hospedaje.

10.1.1 Especificaciones.

- a) El límite máximo de la Compañía para el servicio de asistencia de viajes antes descrito es de: **(i)** \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) por día; **(ii)** 3 (tres) días por evento y **(iii)** 2 (dos) eventos al año.
- b) En caso de que el hospedaje exceda los límites antes indicados, los gastos adicionales derivados del hospedaje, correrán a cargo del Usuario.

10.2. Pago de Auto Rentado en caso de Robo Total o Traslado a la Residencia Permanente.

En caso de robo total del Vehículo Cubierto el Usuario podrá optar por alguno de los siguientes supuestos: **(i)** el pago de auto rentado o **(ii)** el traslado a la Residencia Permanente.

- En caso de robo total del Vehículo Cubierto y después de levantar el acta de robo ante las autoridades competentes, si éste no puede ser recuperado y utilizado en las primeras 36 (treinta y seis) horas de ocurrido el robo, la Compañía coordinará y tomará a su cargo la renta de un automóvil de tipo mediano para el Usuario, con un límite máximo de hasta: **(i)** 3 (tres) días por evento; **(ii)** \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.) por día; **(iii)** un evento al año. La renta del automóvil estará sujeta a las políticas de aceptación de la empresa arrendadora de vehículos. El vehículo deberá ser devuelto

- por el Usuario en la misma ciudad donde se rentó. Cualquier gasto adicional al límite máximo antes indicados, deberá ser cubierto directamente por el Usuario.

La Compañía no proporcionará en ningún caso los gastos que incurra el Usuario, durante el período de renta del automóvil, por concepto de: (i) gasolina consumida; (ii) multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades competentes; (iii) robo total o parcial del automóvil rentado; (iv) cargos por deducible por siniestro del automóvil rentado; y (v) cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el automóvil rentado.

- En caso de robo total del Vehículo Cubierto y después de levantar el acta de robo ante las autoridades competentes, si éste no puede ser recuperado y utilizado en las primeras 36 (treinta y seis) horas de ocurrido el robo, la Compañía coordinará y pagará el boleto de regreso en tarifa económica (limitado al Conductor y 4 (cuatro) acompañantes que viajaban en el Vehículo Cubierto), a su lugar de Residencia Permanente en el medio de transporte aéreo o terrestre disponible en el lugar del robo del Vehículo Cubierto o bien organizará y tomará a su cargo los gastos de la continuación del viaje al lugar originalmente previsto, siempre y cuando el monto total no sea mayor al del regreso al lugar de Residencia Permanente, teniendo un límite máximo de un evento al año. El medio de transporte será a elección de la Compañía.

10.3. Servicio de Plataforma para recoger el Vehículo Cubierto reparado.

En caso de Avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo Cubierto, la Compañía gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque, en grúa o plataforma de la ciudad o estado en el que haya sucedido el evento hasta la Residencia Permanente del Usuario o taller más cercano dentro de la ciudad o estado en el que haya sucedido la Avería.

10.3.1 Especificaciones.

- a) El límite máximo de la Compañía para el servicio de asistencia de viajes antes descrito es de: **(i)** \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.) y **(ii)** 1 (un) evento al año. En caso de que el traslado exceda el costo de los \$1,500.00 (Mil quinientos pesos 00/100 M.N.) antes indicados, el Usuario deberá pagar el excedente.
- b) En todos los casos el Usuario o algún tercero que éste designe deberán acompañar a la grúa durante el traslado del Vehículo Cubierto.
- c) La Compañía no será responsable por daños, robo parcial o total que sufra el Vehículo Cubierto durante la realización del servicio de asistencia antes descrito.

10.4. Traslado en Caso de Fallecimiento o Entierro Local.

En caso de fallecimiento del Usuario durante el viaje, la Compañía, realizará los trámites necesarios y se hará cargo del traslado del cuerpo o cenizas hasta el lugar de inhumación, siempre que la misma ocurra dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

10.4.1 Especificaciones.

- a) El Usuario entiende y acepta que el servicio de asistencia antes descrito tiene un límite máximo de 600 DSMDGVDF a la fecha de que ocurra el evento.
- b) El costo que exceda de los 600 DSMDGVDF, será pagado por los familiares del Usuario directamente al Prestador de Servicios según las tarifas vigentes de éste en el momento de la realización del servicio de asistencia.

10.5. Transmisión de Mensajes Urgentes.

En caso de una situación que amerite la transmisión de mensajes relacionados con el estado de salud del Usuario, la Compañía vía telefónica mantendrá informados a los familiares y amigos, médico tratante o empresa sobre el estado de salud del Usuario. El costo de las comunicaciones correrá por cuenta de la Compañía.

Para solicitar el servicio de asistencia antes indicado, es necesario que el Usuario se comunique al número telefónico 5636 2475 en el Distrito Federal y zona metropolitana, o al 01 800 523 2921 desde el interior de la República Mexicana.

10.5.1 Especificaciones.

- a) En ningún caso la Compañía se hará responsable por el contenido, la veracidad y forma de las informaciones transmitidas.
- b) Para este servicio de asistencia de viajes no aplica el reembolso por gastos que se generen por llamadas telefónicas que no haya realizado directamente la Compañía.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

En relación con los servicios de asistencia descritos, el Usuario se obliga a sujetarse a lo siguiente:

- a) El Usuario será el responsable de solicitar los servicios de asistencia, lo cual deberá ser realizado al número telefónico 5636 2475 en el D.F. y zona metropolitana, o al 01 800 523 2921 desde el interior de la República debiendo proporcionar al menos los siguientes datos:
 1. El lugar donde se encuentra, un número telefónico al cual la Compañía pueda comunicarse con éste o algún tercero que este designe y demás datos que el personal de la Compañía le solicite.
 2. Su nombre, número de Certificado y vigencia. En caso de no disponer del número del Certificado, deberá proporcionar el número de serie del vehículo y el número de placas de circulación de éste.
 3. Descripción detallada de la Avería o de la situación que presenta y el tipo de asistencia que requiere.
- b) Deberá abstenerse de realizar arreglos o gastos sin autorización de la Compañía.
- c) Deberá realizar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir las Situaciones de Asistencia.
- d) Cualquier solicitud de asistencia deberá realizarse dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha del evento respectivo.
- e) En caso de que algún servicio de asistencia no pueda ser realizado por la Compañía por causas imputables a ésta o por causas de fuerza mayor, la Compañía le reembolsará al Usuario los gastos efectuados y autorizados por éste, debiendo el Usuario presentar toda la documentación que acredite dichos gastos.

EXCLUSIONES A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Los servicios de asistencia podrán ser negados por la Compañía, sin responsabilidad alguna para ésta, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- A. Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes realizados por el Usuario en contra de la prescripción de un médico.
- B. Cuando el Usuario haga caer en error a la Compañía, derivado de falsa e inexactas declaraciones o con el propósito de cometer fraude, reservándose la Compañía el derecho de realizar el servicio de asistencia o el reembolso respectivo.
- C. Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna y que por su naturaleza no permita proporcionar el servicio de asistencia adecuadamente.
- D. El Usuario no tendrá derecho al reembolso de gastos por servicios de asistencia solicitados directamente por éste a los Prestadores de Servicios, sin previa autorización de la Compañía.
- E. Cuando el Usuario no acredite tener derecho a los servicios de asistencia.
- F. Si el Vehículo Cubierto es destinado a un uso distinto al uso particular y que implique una agravación del riesgo.
- G. Rescate o aquellas situaciones en las que el Usuario se encuentre bajo circunstancias que obstaculicen o impidan el acceso al Vehículo Cubierto o al Usuario o que pongan en peligro la vida de las personas que pudieran proporcionar los servicios de asistencias antes descritos, por encontrarse en lugares o zonas remotas, inaccesibles, de muy difícil y peligroso acceso, o muy lejanos a una población o vía de acceso donde se pueda circular con seguridad, así como cualquier lugar o terreno cuya circunstancias exijan la participación de especialistas en rescate de cualquier tipo.
- H. Servicios de asistencia que sean derivados directa o indirectamente de:
 - 1. Huelgas, guerra, invasión 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.
 - 2. Autolesiones, intentos de suicidio, suicidio o participaciones del usuario y/o del Vehículo Cubierto en actos criminales.
 - 3. Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental del Usuario.
 - 4. Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.

5. Cualquier percance intencionado así como la participación en actos criminales.
6. A mujeres embarazadas, no se cubrirán los servicios de traslado médico terrestre, durante los últimos noventa días antes de la fecha del parto.
7. Todo tipo de accidentes, lesiones o enfermedades resultantes de actividades deportivo-profesionales, o en competencias oficiales.
8. La fuga del Usuario del lugar de los hechos.

DISPOSICIONES GENERALES

La Compañía se subrogara hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, en los derechos y acciones que correspondan al Usuario contra cualquier responsable de un hecho que haya dado lugar a la realización de alguno de los servicios de asistencia antes descrito.

La Compañía no será responsable por daños, robo parcial o total que sufra el Vehículo Cubierto durante la realización de los servicios de asistencia por los Prestadores de Servicios, debiendo el Usuario estar presente en todo momento.

Los servicios de asistencia antes descritos no son un seguro. Los servicios de asistencia son proveídos por Cardif Asistencia, S.A. de C.V. con domicilio en Avenida Paseo de las Palmas, piso 5, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, México Distrito Federal.

Los derechos de los Usuarios están protegidos por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Cualquier reclamación relativa los servicios de asistencia deberá ser presentada dentro de los 90 (noventa) días naturales de la fecha en que se produzca, de no presentarse en dicho periodo, se entenderá que el Usuario ha quedado plenamente satisfecho con los servicios proporcionados.