



**800 5608 738**

**¡Bienvenido al mejor  
Programa de Asistencia!**



Encuentra tu  
**Clave de Cliente**  
en la parte  
superior izquierda  
de tu factura  
debajo de tu  
nombre  
y dirección.

# Bienvenido a **SERVI2**, estamos a tu servicio

Cuando llames a **SERVI2** te pediremos tu clave de cliente para poder ofrecerte todos los beneficios de **SERVI2**.

Podrás consultar el aviso de privacidad en la página indicada en los términos y condiciones vigentes.

En caso de cualquier cambio a este programa, los términos y condiciones vigentes estarán disponibles en la liga [www.engiemexico.com/boletin-electronico](http://www.engiemexico.com/boletin-electronico)

Te recomendamos revisar los Términos y Condiciones incluidos en este Manual de Bienvenida.



# SERV12

## el mejor Servicio de Asistencia

### Apreciable cliente:

Es un placer darte la bienvenida a **SERV12**, el Programa de Asistencia diseñado por ENGIE que protege a tu familia, hogar y cuida tu economía.

**SERV12** es una respuesta ante imprevistos a los que estamos expuestos día a día y que afectan nuestra calidad de vida y finanzas familiares.

Sabemos lo importante que es para ti proteger a tus seres queridos en todo momento.

**SERV12** incluye los mejores servicios:

- **Asistencia Gas Natural.** Revisión de tu instalación y aparatos que funcionan con Gas Natural.
- **Asistencia para el Hogar.** Servicio de plomero, electricista, cerrajero y vidriero.
- **Asistencia Médica.** Médico a domicilio, servicio de ambulancia y orientación médica, psicológica y nutricional por medio de videollamada y/o vía telefónica.
- **Protege + Tu Hogar.** Cobertura Contra Incendio y Póliza de Responsabilidad Civil.
- **Asistencia Funeraria.** Respaldo que te permitirá no preocuparte por los gastos mientras atraviesas por estos momentos.

Te invitamos a probar **gratis** durante el primer mes cualquiera de nuestros servicios.

Comprueba los beneficios de contar siempre con el apoyo de una asistencia profesional.

Estos servicios están a tu disposición las 24 horas del día, los 365 días del año.

Consulta Términos y Condiciones.

# ¿Has revisado tu instalación interna de Gas Natural?

Lo recomendable es que realices cada año una revisión de tu instalación interna de Gas Natural (instalación de aprovechamiento) desde la salida del medidor hasta tus aparatos que funcionan con Gas Natural. Esta revisión debe ser realizada por **técnicos certificados**.

Con **SERVIZ** tienes acceso a una red de técnicos especializados que acudirán a tu domicilio y realizarán una revisión de tu instalación, la cual incluye:

- **Diagnóstico:** Identificación de posibles fugas y validación del correcto funcionamiento de los equipos.
- **Reparación:** Correcciones de fugas en tuberías visibles, válvulas, estufa y boiler.

En **SERVIZ** estamos comprometidos con tu satisfacción por lo que, si durante el diagnóstico se requiere una reparación mayor, te ofrecemos la solución adecuada para resolver el problema.

Así tú y tu hogar siguen disfrutando del servicio de Gas Natural sin interrupciones.

Agenda tu cita en el teléfono 800 5608 738

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados de 8:00 a 14:00 horas

No aplica para Clientes Premium CN

En caso de olor a gas o fuga,  
llama inmediatamente  
a la línea de emergencias  
de ENGIE

**800 909 9999**

la cual está a tu  
disposición las 24  
horas del día,  
los 365 días del año.

**S**i tu instalación de Gas Natural tiene algún defecto, ¡despreocúpate!  
Solicita a **SERVIZ** la visita de nuestro personal certificado el cual acudirá con los materiales necesarios para su reparación.\*

Por si fuera poco, si se requiere, se calibrarán hasta 2 aparatos que usan Gas Natural.

\* No aplica para Clientes Premium CN

Con **SERVIZ** tu  
instalación interna  
de Gas Natural  
siempre estará  
en óptimas  
condiciones.



# ¿Tus aparatos que trabajan con Gas Natural fallaron?

**E**ntendemos lo molesto que resulta no poder cocinar o calentar tu comida por tener la estufa sin funcionar o no poder darte un baño caliente porque tu boiler está descompuesto.

Y peor aún, no encontrar un técnico adecuado que solucione de raíz el problema sin pagar de más.

**¡Nosotros te ayudamos!**



Programa tu cita en el teléfono 800 5608 738

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas  
y sábados de 8:00 a 14:00 horas

Si tus aparatos tienen menos de 8 años de antigüedad y presentan algún desperfecto, el Servicio de Asistencia de **SERVIZ** te proporcionará mano de obra calificada, técnicos especializados y refacciones.

## SERVIZ cubre tus aparatos que utilizan Gas Natural.



Lavadora



Secadora



Centro de lavado



Lavavajilla



Estufa



Boiler



Calefactor de ambiente



Aire acondicionado

No incluye partes eléctricas ni electrónicas

# ¿Qué haces para mantener la tranquilidad y armonía en tu hogar?

**A** veces un mal día empieza en casa con una ventana rota, una tubería descompuesta, una conexión eléctrica inservible o aún peor ¡cerrar la puerta y darte cuenta que no tienes las llaves!

**SERVIZ** te apoya con especialistas de confianza por si hay aspectos en tu hogar que no funcionan adecuadamente.

¡Agenda tu cita! Teléfono de atención: **800 5608 738**

## Con SERVI2 te ayudamos para que tu hogar funcione adecuadamente.

**S**ERVI2 resuelve los contratiempos diarios para que tu vida y la de tu familia fluyan. Contamos con una red de técnicos especializados que te darán la solución en caso de emergencia relacionada con:



Plomería



Cerrajería



Electricidad



Vidriería

Nuestros técnicos se ocuparán de reparar defectos y prevenir accidentes, como por ejemplo:

- ✓ Reparación de inodoros, lavabos, fregaderos.
- ✓ Atención a ventanas rotas que den a la calle.
- ✓ Restablecimiento de la energía eléctrica (siempre que la falla se encuentre en el interior).
- ✓ Apertura o cambio de la cerradura exterior del inmueble.

**¡Nos aseguramos que tu hogar funcione mejor!**





## ¿Qué tan protegido estás frente a una emergencia médica?

**E**l factor que más les importa a ti y a tu familia es la salud y cómo hacerle frente a alguna urgencia médica.

Al diseñar **SERVIZ** nos hicimos algunas preguntas clave sobre los servicios de salud de nuestros clientes:

- ☑ **¿Tienes a quién llamar si te enfermas o si algún familiar se enferma?**
- ☑ **¿Conoces algún médico de confianza que pueda ir a tu domicilio sin importar la hora?**
- ☑ **¿Tienes a la mano el número de una ambulancia ante un caso crítico?**



**A partir de ahora, **SERVIZ** está presente para auxiliarte ante una emergencia de salud.**

## **Nuestro servicio de asistencia médica incluye:**



**Orientación por videollamada o vía Telefónica.** Para ayudarte con una orientación médica, utilización de medicamentos y consejo médico.



**Médico a Domicilio.** Enviamos a un médico general a tu hogar con tan sólo una llamada y a un precio preferencial de \$250 pesos la consulta.



**Servicio de Ambulancia sin costo para ti. **SERVIZ**** incluye dos servicios de ambulancia terrestre al año, desde donde te encuentres hasta el hospital más cercano. El traslado se realiza bajo supervisión médica en una ambulancia de terapia intensiva, intermedia o estándar.

Llámanos al teléfono **800 5608 738** 24 horas al día / 365 días al año

# ¿Necesitas asesoría psicológica ó nutricional?

**P**ara ofrecerte una asistencia integral en términos de salud, en **SERVIZ** consideramos dos aspectos fundamentales para tener una óptima calidad de vida.

## **Asistencia Psicológica.**

El estrés diario o algún evento difícil o repentino pueden

trastornar tu lado emocional o de tu familia. En estos episodios complejos, a veces es necesario el apoyo de algún profesional que te permita manejar la situación.

## **Asistencia nutricional.**

¿Deseas mejorar tu dieta?

¿Quieres mejorar tus hábitos alimenticios?

**P**onemos a tu disposición a nuestros profesionales, quienes te ayudaran con:

#### **Orientación Psicológica:**



Ayuda ante crisis nerviosa con apoyo familiar, de pareja o individual.

#### **Orientación Nutricional:**



Asesoría en nutrición, peso, medidas, desórdenes alimenticios.

En caso de que lo necesites, solicita la asesoría médica conveniente. Además, contamos con un directorio de especialistas que te pueden atender a un precio preferencial.

#### **Horario de atención:**

**Lunes a viernes  
de 9:00 a 17:00 horas.**

**Descarga nuestra APP  
de SERVI2 o llámanos al  
800 5608 738**



**SERVI2 te  
ofrece la  
asesoría para  
que mejores  
tu calidad  
de vida.**



# Tu hogar resguarda lo que más amas, ¿tu familia y tú están preparados para enfrentar lo inesperado?

Queremos que cuentes con la mayor seguridad y respaldo dentro y fuera de tu hogar, así como en cada aspecto de tu vida familiar.

**SERVIZ** complementa su cuidado y protección con **Protege + Tu Hogar.**

## Planifica el futuro con paz y tranquilidad.

**D**escubre cómo **SERVIZ** protege tu patrimonio y a tus seres queridos en momentos difíciles brindándoles el apoyo que merecen:

### \*Cobertura integral contra incendio:



Te ampara frente a daños y pérdidas materiales que afecten tu hogar causado por incendios, ofreciéndote apoyo y seguridad en caso de cualquier imprevisto mayor.

### \*Responsabilidad civil:



Cuentas con protección en caso de accidente o emergencia en tu propiedad que afecte a terceros. Por ejemplo, si una fuga de agua o gas daña la vivienda de tu vecino.

### Asistencia Funeraria:



Ponemos a tu disposición servicios de traslado, sala o equipo de velación de calidad, asistencia legal funeraria y más beneficios para garantizar tu bienestar financiero en momentos vulnerables.

\*Este producto de seguro es operado por Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V., ("Zurich") por lo que cualquier reclamación de siniestro o aclaración respecto a su póliza deberá dirigirse a los siguientes teléfonos: 800 288 6911 o bien desde el celular al \*9191. De igual forma, Zurich pondrá a su disposición las condiciones generales en caso de contratación del producto."



\*Consulta las condiciones generales con el siguiente Código QR



# SERVI2 el mejor Programa de Asistencia... ¡a un excelente precio!

Como promoción, el primer mes tú y tu hogar gozan de manera gratuita de uno de nuestros servicios de asistencia. A fin de que conozcas todos los beneficios que están incluidos en **SERVI2**, te presentamos un sencillo cuadro con los servicios, número de eventos incluidos, costos y montos de protección que lo integran:

Servicio	Premium GN	Premium Inicial GN	Periodicidad	Incluye
• Revisión de Instalación Interna de Gas Natural	✓		1 evento al año	Atención de defectos corregibles
• Asistencia Gas Natural	✓		4 eventos al año	\$870 pesos por evento IVA incluido
• Asistencia de Aparatos que usan Gas Natural	✓	✓	2 asistencias al año	\$1,740 pesos por evento IVA incluido
• Asistencia Hogar	✓	✓	4 asistencias al año	\$870 pesos por evento IVA incluido
• Médico a Domicilio	✓	✓	Ilimitado	Precio preferencial por consulta \$250 pesos
• Ambulancia terrestre	✓	✓	2 asistencias al año	Sin límite de costos
• Orientación Médica por Videollamada o Vía Telefónica	✓	✓	Ilimitado	Llamadas ilimitadas
• Orientación Psicológica por Videollamada o Vía Telefónica	✓	✓	Ilimitado	Llamadas ilimitadas
• Orientación Nutricional por Videollamada o Vía Telefónica	✓	✓	Ilimitado	Llamadas ilimitadas
• Incendio Casa Habitación**	✓	✓	1 evento al año	Hasta \$25,000 pesos
• Responsabilidad Civil Familiar**	✓	✓	1 evento al año	Hasta \$10,000 pesos
• Asistencia Funeraria	✓	✓	1 evento al año	Amparada (hasta \$20,000 pesos)
<b>Costo mensual</b>	<b>\$68*</b>	<b>\$45*</b>		

\*\*Son coberturas de seguro que brinda Zurich Aseguradora Mexicana, S.A. de C.V.

- Al solicitar una asistencia y si ésta excede el límite incluido dentro de tu programa, el técnico realizará una cotización sin costo, de aceptarla, la diferencia deberá ser cubierta en el momento de la reparación y pagada en efectivo directamente al técnico.
- A partir del segundo mes el costo de **SERVI2** se verá reflejado de manera mensual en tu factura del Gas Natural.

\* IVA incluido

### ¿Qué información debo tener al momento de solicitar alguno de los servicios de asistencia?

Indica la Clave o Número de Cliente, nombre del titular del servicio y dirección de tu hogar. En este Manual te incluimos una tarjeta para que te sea más fácil solicitar **SERVIZ**.

### ¿Qué costo tiene SERVIZ y qué servicios incluye?

**SERVIZ** tiene un costo de \$68 pesos mensuales (IVA incluido) para Premium GN y \$45 pesos mensuales (IVA incluido) para Premium Inicial GN. **SERVIZ** se carga automáticamente en tu factura de Gas Natural

El detalle de los servicios proporcionados se encuentra en los Términos y Condiciones incluidos en este Manual.

### ¿Qué tipo de plan tengo?

**Premium GN:** Incluido en los clientes con medidor de Gas Natural de más de 12 meses de haberse realizado la instalación.

### **Premium Inicial GN:**

Exclusivamente para aquellos clientes cuya instalación del medidor de Gas Natural tiene menos de 12 meses. Una vez cumplido ese tiempo, se cambiará a Plan Premium de manera automática.

# Información clave de SERVIZ

### ¿Cómo me van a cobrar el servicio?

El cobro por **SERVIZ** se verá reflejado de manera mensual en tu factura de Gas Natural ENGIE.

### ¿Qué pasa si el servicio de asistencia que requiero excede el costo incluido?

La diferencia corre a tu cargo. Nuestro personal te dará un presupuesto con los costos adicionales para que apruebes o rechaces la reparación.

En caso de aprobarla, deberás cubrirla en efectivo al finalizar el servicio.

### ¿SERVIZ tiene una vigencia mínima forzosa y en qué momento puedo cancelarlo?

No existe un plazo forzoso. En caso de querer renunciar a todos los beneficios de **SERVIZ** deberás solicitar tu cancelación al 800 560 8738 con un horario de atención de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 y sábados 09:00 a 14:00 horas.

### Si cancelo SERVIZ, ¿Se modifica o se da de baja mi servicio de Gas Natural?

La oferta de **SERVIZ** en ningún momento condiciona o modifica el servicio que tienes contratado con ENGIE para recibir Gas Natural en tu domicilio.

# App **SERVI2**

**Q**uemos estar a tu alcance y poner en tus manos todos los beneficios que ofrece **SERVI2**. Por ello, te presentamos nuestra aplicación:

**App SERVI2**, una solución integral que va más allá de la protección convencional. Estés donde estés, nuestra aplicación te acompaña en todo momento, garantizando una asistencia constante y confiable.

**¡Descárgala y descubre todo lo que tenemos para ti!**

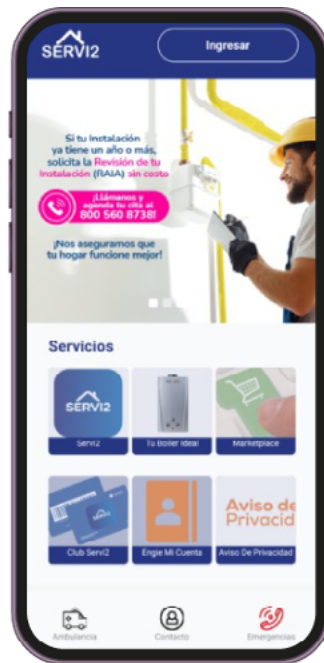
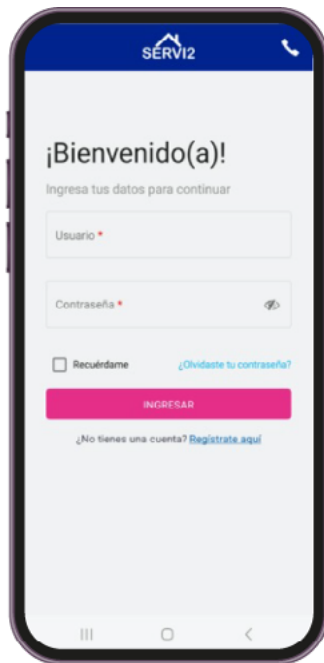
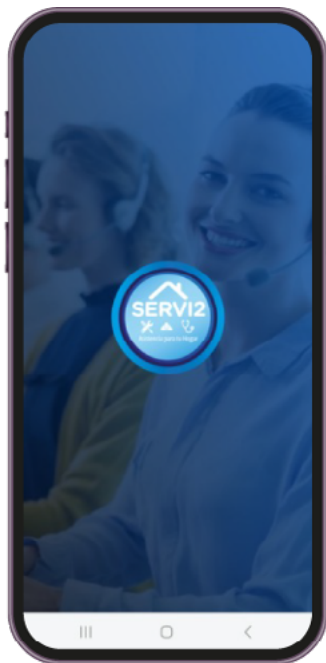
Con nuestra App podrás:

- ✓ **Acceder a video llamadas con los médicos y especialistas.**
- ✓ **Obtener promociones exclusivas por ser cliente **SERVI2**.**
- ✓ **Recibir notificaciones sobre el estatus de tus asistencias en tiempo real.**

Solo necesitas tu **Clave de Cliente y Cuenta Contrato** y un **correo electrónico** para darte de alta y disfrutar de todos los beneficios.



# App SERVI2



Disponible en



Google Play



App Store



**SERV12**  
el mejor Programa  
de Asistencia

Teléfono disponible



**800 5608 738**