



TÉRMINOS Y CONDICIONES

ASISTENCIA INTEGRAL MUJER BANORTE

Asistencia Integral Mujer Banorte es un programa de asistencias diseñado para atender emergencias de los Beneficiarios en diferentes escenarios: médico, hogar, vial, entre otros. El programa Asistencia Integral Mujer Banorte está integrado por más de 25 (veinticinco) servicios que buscan brindar respaldo a nivel local y nacional a los Beneficiarios.

El programa de asistencias Asistencia Integral Mujer Banorte:

- a. Se tendrá contratado cuando la Tarjetahabiente autorice el cargo recurrente a su Tarjeta de Crédito Banorte, quedando activo para su uso dentro de las siguientes 48 horas y el primer cargo se realizará hasta dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a su contratación.
- b. La autorización del cargo implicará la aceptación de los Términos y Condiciones de los servicios previstos en el presente documento. Los servicios del programa Asistencia Integral Mujer Banorte no son transferibles, únicamente cubre a la Titular de la Tarjeta, cónyuge, hijos menores a 21 (veintiún) años.

El programa Asistencia Integral Mujer Banorte está conformado por un programa de asistencias base y tres módulos adicionales (la contratación del producto deberá realizarse al menos partiendo del producto base más un módulo de los existentes).

Al contratar, el Tarjetahabiente podrá elegir entre algunas de las siguientes opciones:

- a. Programa de asistencias base más 1 módulo tendrá un costo de \$170 MXN mensuales (ciento setenta pesos mexicanos).
- b. Programa de asistencias base más 2 módulos tendrá un costo de \$175 MXN mensuales (ciento setenta y cinco pesos mexicanos).



- c. Programa de asistencias base más los 3 módulos tendrá un costo de \$180 MXN mensuales (ciento ochenta pesos mexicanos).

Se podrán solicitar las asistencias las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al número telefónico 55 5809 4763. Para poder solicitar cualquiera de los servicios es necesario que la Tarjeta de Crédito donde tiene contratado el cargo recurrente para el pago del programa de asistencias se encuentre activa y el cliente se encuentre al corriente en el pago de la misma.

Se podrá realizar cualquier reclamación o queja respecto a la calidad y cumplimiento de los servicios otorgados de las asistencias del programa Asistencia Integral Mujer Banorte llamando a Atención al Usuario en Iké Asistencia al número telefónico 55 5809 4763 opción 6, las 24 horas, los 365 días del año.

Los Usuarios del programa Asistencia Integral Mujer Banorte podrán solicitar la cancelación del cargo recurrente mensual en cualquier momento sin ningún costo al número telefónico 55 5809 4763 opción 7, de lunes a viernes de 9 a 19 horas.

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de nuestros servicios de asistencia es facilitar la vida de nuestras Usuaris brindando seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten.

A continuación, se presenta la definición de términos que se utilizan recurrentemente en la prestación de servicios de asistencia, así como las condiciones generales y las obligaciones de la Usuaris en torno al flujo de operación.

2. DEFINICIONES

- a. Accidentes: Todo acontecimiento que provoque daños físicos a los Beneficiarios, causado única y directamente por una causa

externa, súbita, violenta, fortuita y evidente que ocurra a los Beneficiarios durante la vigencia del presente contrato.

b. Automóvil: Vehículo automotor con placas de servicio particular destinado al transporte de personas.

c. Avería: Todo daño o rotura y/o deterioro fortuito, incluyendo baches, que impida la circulación autónoma de un automóvil, que ocurra durante la vigencia del contrato y del presente anexo.

d. Avería menor: : Ponchadura de llanta, falta de combustible o falta de corriente eléctrica del vehículo donde viajen los Beneficiarios.

e. Beneficiario del programa asistencial: Los Tarjetahabientes Banorte que hayan contratado el programa de asistencia, así como, su cónyuge e hijos dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años.

f. CAT: Centro de atención telefónica de Iké Asistencia donde se coordinan los servicios del programa Asistencia Integral Mujer Banorte.

g. Emergencia médica: Todo accidente o enfermedad grave repentina que amenacen la vida de los Beneficiarios del programa asistencial.

h. Enfermedad: Cualquier alteración en la salud de los Beneficiarios del programa asistencial que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato y del presente anexo.

i. Equipo médico: El personal médico y asistencial experto que esté prestando atención a los Beneficiarios del programa asistencial.

j. Equipo médico a distancia: Médicos especialistas calificados, expertos en su materia y con reconocimiento a nivel internacional quienes se encuentran en los principales hospitales de los países afiliados.

k. Especialistas: Persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los servicios del programa de asistencias.

l. Proveedor: Prestadores de servicios independientes contratados por Iké Asistencia para prestar los servicios de asistencia descritos en los presentes Términos y Condiciones.

m. Servicios de asistencia: Los servicios de asistencia que presta Iké Asistencia a los Beneficiarios del programa asistencial en los términos del contrato y este anexo, referentes al programa de asistencias.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA BASE

Con el objeto de llevar a cabo el programa Asistencia Integral Mujer Banorte, se establecen los siguientes límites y alcances a los siguientes servicios de asistencia, mismos que serán prestados en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos las 24 horas del día, los 365 días del año, comunicándose al número telefónico 55 5809 4763.

3.1 ASISTENCIA VIAL

Iké Asistencia proporcionará al Beneficiario del programa asistencial, los beneficios de su programa Kilómetro Cero, el cual consiste en la prestación de los servicios que se enumeran a continuación, en cualquier lugar dentro del territorio de la República Mexicana.

3.1.1 REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO

En caso de que el automóvil particular conducido por el Beneficiario no pudiera circular a causa de una avería y/o por la ponchadura de más de una llanta, Iké Asistencia se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo elegido por el Beneficiario. Este servicio se brinda 1 (un) evento al año con monto de cobertura de \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos).

3.1.2 PASO DE CORRIENTE

En caso de que el automóvil particular conducido por el Beneficiario no pudiera circular a causa de falta de energía eléctrica, Iké Asistencia se hará cargo de realizar el paso de corriente. Este servicio se brinda 1 (un) evento al año con cobertura de \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos).

3.2 ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de asistencia médica se proporcionarán en el territorio de República Mexicana y estarán disponibles las 24 horas del día para asistir al Beneficiario ante una emergencia médica o para el otorgamiento de referencias médicas.

3.2.1 CONSULTA CON ESPECIALISTAS

El Beneficiario contará con 4 (cuatro) consultas al año con médicos especialistas, con un monto de cobertura de \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos) por evento. Dichas consultas podrán otorgarse en hospitales o consultorios que se encuentren dentro de la red médica de Iké Asistencia, para alguna de las siguientes especialidades: Traumatología y ortopedia, otorrinolaringología, oftalmología, ginecología, pediatría, cirugía general y medicina interna; dichas consultas serán programada en consultorios de la red médica de Iké Asistencia en las principales ciudades de la República Mexicana, en las demás entidades federativas Iké Asistencia hará lo posible por ayudar al Beneficiario del programa asistencial a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

3.2.2 ORIENTACIÓN MÉDICA POR VIDEOLLAMADA

El equipo médico de Iké Asistencia, brindará orientación al Usuario que lo requiera las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante un médico general a través de videollamada. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

3.2.3 RED DE DESCUENTOS Y REFERENCIAS MÉDICAS

Iké Asistencia ofrecerá, a petición del Beneficiario, descuentos en farmacias, laboratorios, clínicas de especialidades y hospitales en las principales ciudades de la República Mexicana.

Iké Asistencia informará al Beneficiario sobre los distintos descuentos a aplicar de acuerdo a sus necesidades, así como los proveedores más cercanos a su domicilio. Estos servicios son sin límite de eventos y están sujetos a disponibilidad.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario, por lo tanto, Iké Asistencia no tendrá alguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. En el envío a domicilio puede aplicar un costo adicional.

3.2.4 ESTUDIO DE LABORATORIO (CHECK UP MÉDICO)

La beneficiaria tendrá acceso a un estudio en la red de proveedores de Iké Asistencia en las principales ciudades de la República Mexicana.

El estudio médico podrá ser utilizado 1 (una) vez al año sin costo, además de una consulta anual sin costo con ginecólogo para la interpretación de resultados, y consta de:

- a. Química sanguínea de 27 (veintisiete) elementos (QS27).
- b. Examen general de orina (EGO).
- c. Electrocardiograma en reposo (EKG).
- d. Prueba de esfuerzo.
- e. Biometría hemática (BH).
- f. Papanicolau.



- g. Estudio PH.
- h. Mastografía.

La beneficiaria deberá indicar el lugar donde se ubica e Iké Asistencia le dará las opciones de laboratorio más cercanas a su ubicación para realizar el estudio.

Iké Asistencia coordinará día y hora para la realización del servicio y se le dará a la beneficiaria un número de expediente, el cual tendrá que presentar junto con una copia de una identificación oficial y el número de Tarjeta.

Para este servicio no aplica restitución y solo será otorgado previa coordinación por Iké Asistencia.

3.2.5 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE

Si el Beneficiario sufre un accidente o enfermedad grave repentina (incluye COVID-19) que le provoque lesiones o traumatismos derivado de una enfermedad grave repentina o accidente dentro de la República Mexicana, tales que requieran atención hospitalaria; Iké Asistencia cubrirá el costo del traslado del Beneficiario hasta el hospital más cercano o adecuado. En caso de fallecimiento del Beneficiario durante el traslado, Iké Asistencia no será responsable por el deceso del Beneficiario. 2 (dos) servicios al año sin límite de monto de cobertura.

3.3 CONSULTORÍA NUTRICIONAL

3.3.1 CONSULTORÍA NUTRICIONAL ONLINE

El equipo médico de Iké Asistencia, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 horas a 16:00 horas, de lunes a sábados, por medio de videollamada. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo a cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:



- a. Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- b. Diseño de dietas y rutinas de ejercicio básicas (no de gimnasio).
- c. Asesoría de suplementos nutricionales según sus necesidades.
- d. Orientación en caso de desórdenes alimenticios.
- e. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

3.3.2 PLATAFORMA DIGITAL COACH ONLINE

El Beneficiario tendrá acceso a la plataforma www.wellnessike.com, la plataforma digital cuenta con material para desarrollar actividad física, nutricional, recetas, recomendaciones de alimentación, regímenes alimenticios, entre otras recomendaciones de salud y belleza.

Este servicio es ilimitado y se puede acceder las 24 horas del día, durante la vigencia del programa.

3.4 ASISTENCIA HOGAR

Características de los servicios de asistencia hogar por emergencia.

- a. Los servicios se proporcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año únicamente en el domicilio de la Tarjetahabiente Titular, casa o departamento para uso habitacional.
- b. Toda vez que no exista un impedimento grave que impida el desplazamiento del especialista, éste llegará al lugar de residencia permanente de la Tarjetahabiente, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.

- c. Todos los servicios de asistencia en el hogar estarán garantizados por un término de 60 (sesenta) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de dichos servicios.

- d. Iké Asistencia brindará 1 (un) servicio en el hogar al año, con un monto de cobertura de \$800 MXN (ochocientos pesos mexicanos) para alguna de las siguientes especialidades: Plomería o ayudante en casa, en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.

- e. El costo del servicio de asistencia en el hogar será establecido previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el Beneficiario del programa asistencial, el costo será cubierto por Iké Asistencia hasta el límite establecido en el inciso anterior; en caso de existir un excedente, éste deberá ser cubierto por el Beneficiario el mismo día que se concluya el servicio. De no aceptarse el presupuesto por el Beneficiario, éste deberá cubrir el costo de la visita por \$175 MXN (ciento setenta y cinco pesos mexicanos).

3.4.1 SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ASISTENCIA HOGAR

Los servicios de asistencia en el hogar a que se refiere el presente numeral, solo se proporcionarán en las especialidades descritas en los siguientes numerales y que se deriven de una situación de emergencia que por accidente o de manera fortuita pueda causar un daño al inmueble identificado como el domicilio permanente de la Tarjetahabiente Titular (casa o departamento para uso habitacional), impidiendo el uso normal o adecuado de un servicio o ponga en peligro la seguridad del inmueble y de sus habitantes.

SERVICIOS DE PLOMERÍA

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble.

La reparación de fugas de gas, únicamente se harán cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores, aire acondicionado o secadoras.

3.4.2 AYUDANTE EN CASA (HANDYMAN)

En caso de que el Beneficiario lo requiriera, Iké Asistencia coordinará la presencia de un técnico en su hogar para la realización de las tareas que a continuación se describen:

3.4.2.1 INSTALACIÓN DE EQUIPOS ELECTRÓNICONICOS

Instalación y conexión basada en los procedimientos descritos en el manual del Usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica (pantallas, teatro en casa, consolas de juegos, equipos de sonido, etcétera). Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el Beneficiario.

3.4.2.2 INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS Y LÍNEA BLANCA

Instalación y conexión basada en los procedimientos descritos en el manual del Usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica (microondas, extractores, estufas, lavadoras, ventiladores, etcétera.). Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el Beneficiario.

3.4.2.3 INSTALACIÓN DE ACCESORIOS DE HABITACIÓN

Colocación e instalación de persianas, cortinas, cortineros, repisas, clósets, cuadros, adornos, estanterías, soportes de pared etcétera, basados en los procedimientos descritos en el manual del Usuario y con el Kit de instalación incluido de fábrica. Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el Beneficiario.

3.4.2.4 INSTALACIÓN DE ACCESORIOS ELÉCTRICOS

Instalación o remplazo de lámparas, contactos, luminarias, o productos eléctricos de instalación simple, basados en los procedimientos descritos en el manual del Usuario, con el kit de instalación incluido de fábrica. Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el Beneficiario.

3.4.2.5 APLICACIÓN DE PINTURAS O IMPERMEABILIZANTES

Aplicación de pinturas o impermeabilizantes, hasta una altura de 2.50 (dos punto cincuenta) metros y en superficies lisas, limpieza de la superficie antes de la aplicación con equipo simple brochas y rodillos convencionales. Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el Beneficiario.

3.4.2.6 BARNIZADO O PINTADO DE PUERTAS Y MUEBLES

Aplica solo para reparación parcial o retoque.

3.4.2.7 PUERTAS Y ACCESORIOS PARA PUERTAS

Cambio o colocación de puertas, topes de puertas, sella puertas, bisagras, máuser de seguridad, pernos, manijas.

3.4.2.8 CAMBIO DE CERRAJERÍA

Reemplazo o colocación de cerraduras, cerrojos o accesorios de cerrajería.

3.4.2.9 MONTAJE DE MUEBLES

Armado, colocación y montaje de muebles basada en los procedimientos descritos en el manual del Usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica.

3.4.2.10 CAMBIO DE GRIFERÍAS

Cambio de grifos, mezcladoras y válvulas de control.

3.4.2.11 ACCESORIOS DE BAÑO O COCINA

Colocación de accesorios de baño o cocina con el kit de instalación incluido de fábrica.

3.4.2.12 REPARACIÓN E INSTALACIÓN DE HERRERÍA

Instalación o reparación de puertas, ventanas, escaleras, tapas de registro o cisterna.

3.4.2.13 REPARACIÓN E INSTALACIÓN DE HERRERÍA INSTALACIÓN DE PAPEL TAPIZ Y CENEFAS

Colocación de papel tapiz o cenefas para reparar el existente en tramos no mayores a 3 (tres) metros cuadrados en papel tapiz y 3 (tres) metros lineales en cenefas. El alcance es hasta alturas de 2.5 (dos punto cinco) metros.

3.4.3 EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

Iké Asistencia quedará eximido del cumplimiento de las obligaciones en los

- a. Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de los presentes Términos y Condiciones.
- b. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato de apertura de Crédito de la Tarjetahabiente.
- c. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.

d. Reparación de aparatos o equipos eléctricos como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.

e. Reparación de aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.

f. Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.

g. Reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.

h. Cualquier reparación o gasto que el Beneficiario contrate directamente con terceros.

i. Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

j. Lo que el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio de la Tarjetahabiente.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL MÓDULO VIAL

4.1.1 REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO

Adicional y en caso de que el automóvil particular conducido por el Beneficiario no pudiera circular a causa de una avería y/o por la



ponchadura de más de una llanta, Iké Asistencia se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo elegido por el Beneficiario. Este servicio se brinda 1 (un) evento al año con monto cobertura de \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos).

El Beneficiario podrá elegir de entre los siguientes 3 (tres) servicios de asistencia para ser utilizados en combinación hasta 3 (tres) eventos al año, con un monto de cobertura de \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos) por evento.

4.1.2 SUMINISTRO DE GASOLINA

En caso de que el vehículo conducido por el Beneficiario se quedara sin combustible, Iké Asistencia enviará el combustible hasta la ubicación del Beneficiario. Iké Asistencia proveerá hasta diez litros de combustible y el costo del combustible deberá ser cubierto por el Beneficiario al momento de finalizar el servicio.

4.1.3 CAMBIO DE LLANTA

En caso de que el vehículo conducido por el Beneficiario sufriera la ponchadura de una llanta, Iké Asistencia enviará a un proveedor de servicio para realizar el cambio del neumático; para tal efecto, es necesario que el Beneficiario cuenta con llanta de refacción en buen estado y, en caso de que la llanta cuente con birlo de seguridad, proporcionar la llave del birlo de seguridad.

4.1.4 CERRAJERÍA

En caso de que el vehículo conducido por el Beneficiario se cerrara por accidente con las llaves dentro, Iké Asistencia enviará a un cerrajero para realizar la apertura del vehículo, siempre que las llaves se encuentren dentro del mismo y en presencia del Beneficiario.

4.1.5 GESTORÍA EN TRÁMITES VEHICULARES

A solicitud del Beneficiario se coordinará el servicio de gestoría en trámites vehiculares 1 (un) evento al año con un monto de cobertura de \$800 MXN (ochocientos pesos mexicanos), Iké Asistencia realizará a través de sus gestores alguno de los trámites que a continuación se



BANORTE

listan, solo para vehículos particulares; se podrán coordinar servicios subsecuentes con costo preferencial para el Beneficiario:

- a. Alta y baja de autos nuevos y usados.
- b. Cambio de propietario.
- c. Reposición de placas y tarjeta de circulación.
- d. Expedición de permiso de circulación.
- e. Pago de impuestos sobre tenencia.

El costo que la oficina gubernamental cobre por los referidos trámites deberá ser cubierto en su totalidad por el Beneficiario.

Los servicios serán proporcionados los 365 días al año, durante las 24 horas del día para recibir cualquier asesoría y para la gestión del trámite vehicular será en los días y horarios establecidos por cada autoridad del estado que se trate.

La duración de cada trámite será conforme a lo establecido por la legislación, usos, costumbre, así como por las autoridades administrativas y recaudadoras de cada entidad federativa. Iké Asistencia otorgará el servicio de un gestor para realizar el trámite vehicular y que se trate, sin el pago de derechos, contribuciones, multas y/o montos requeridos por cualquier autoridad por ningún concepto, debiendo realizarlo el Beneficiario.

Antes de comenzar el trámite vehicular, el Beneficiario deberá entregar la documentación que establezca cada autoridad administrativa y/o recaudadora y en su caso el pago de derechos, multas o el que la autoridad requiera para la realización del trámite requerido, en caso de no entregar dicha documentación no podrá realizarse el trámite.

El Beneficiario deberá:

- a. Indicar el lugar donde se ubica el Beneficiario del servicio.



- b. Indicar el número telefónico donde, podrá contactar con el Beneficiario o su representante, así como todos los datos y documentos que el gestor de le solicite para realizar el trámite y a su vez localizarlo.
- c. Indicar el lugar y municipio a realizar el trámite.
- d. Descripción del trámite a realizar.
- e. Nombrar como su abogado y o gestor al designado por Iké Asistencia.
- f. Proporcionar los elementos necesarios, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas en caso de ser necesario.
- g. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a su gestor de Iké Asistencia.
- h. Para servicios subsecuentes el Beneficiario tiene que pagar la cantidad de \$500 MXN (quinientos pesos mexicanos) por trámite, previo depósito al número de cuenta: 0516 6362557, referencia 11GESBNT38 Banco Nacional de México S.A, beneficiario ARSA Asesoría Integral Profesional, S. de R.L de C.V., o con cargo a su Tarjeta de Crédito Banorte.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL MÓDULO FUNERARIO

4.2.1 GASTOS FUNERARIOS

En caso de fallecimiento de alguno de los Beneficiarios derivado de un accidente, Iké Asistencia coordinará y pagará los servicios funerarios a través de su red de proveedores en la República Mexicana, hasta por \$25,000 MXN (veinticinco mil pesos mexicanos). Si los servicios funerarios se coordinaran por el deceso del o la cónyuge o algunos de los hijos menores de 21 (veintiún) años, esta cobertura se reestablecerá pasado el primer año de contratación siempre que se tenga contratado el programa de asistencias.



En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el representante familiar deberá llamar a los teléfonos de Iké Asistencia, facilitando los datos siguientes:

- a. Nombre y RFC de la Titular.
- b. Indicar el tipo de asistencia que solicita, información de la asistencia funeraria, referencias o servicio funerario de inhumación o cremación.
- c. Indicar el número telefónico donde se le puede contactar y parentesco.
- d. Nombre del Usuario fallecido, edad, talla (estatura) y peso aproximado.
- e. Datos del lugar donde se encuentra el cuerpo, hospital, domicilio particular o autoridad competente.
- f. Causa de la muerte: muerte accidental y estatus legal de la defunción.
- g. Lugar del fallecimiento y en su caso destino final.

El coordinador funerario llevará a cabo las siguientes acciones:

- a. Informa al representante familiar el procedimiento del servicio, cobertura y los requisitos legales a cubrir, entre otros, la necesidad de contar con el certificado de defunción.
- b. Asigna proveedor funerario convenido o en su defecto a un proveedor funerario emergente.
- c. Comunica al representante familiar nombre y datos del proveedor funerario y tiempo estimado de arribo.
- d. Advierte al representante familiar que cualquier cambio en los servicios a los que tienen derecho por cobertura, el costo que dicho cambio represente corre por su cuenta.



BANORTE

En caso de inhumación se gestionarán los siguientes servicios dentro del monto de cobertura:

- a. Obtención de permisos y autorizaciones oficiales para inhumación.
- b. Traslado del cuerpo en vehículo adecuado, del lugar donde se encuentre dentro del territorio nacional, al momento del fallecimiento, a la agencia funeraria.
- c. Arreglo estético del cuerpo, su aseo, maquillaje de cara y vestido del cuerpo. En los casos de cuerpos mutilados o que requieran restauración del rostro, así como, en los casos de embalsamamiento, el servicio se prestará de acuerdo a la autoridad competente y a solicitud del representante familiar, quedando el costo de estos servicios a cargo de este último.
- d. Ataúd metálico básico o su equivalente en madera.
- e. Sala de velación por 24 horas.
- f. En caso de que el representante familiar opte por llevar el servicio de velación en algún domicilio particular, brindamos instalación de capilla en dicho lugar, con diferentes accesorios; mesa pedestal, candeleros, imagen religiosa.
- g. Carroza fúnebre para el traslado del cuerpo de la sala de velación al cementerio.
- h. Autobús de acompañamiento para el traslado de los dolientes al cementerio. Este servicio es opcional y sujeto a disponibilidad en la funeraria.

En caso de cremación se gestionarán los siguientes servicios dentro del monto de cobertura:

- a. Obtención de permisos y autorizaciones oficiales para cremación.
- b. Traslado del cuerpo en vehículo del lugar donde se



encuentre (dentro del territorio nacional) al momento del fallecimiento, a la agencia funeraria.

- c. Arreglo estético del cuerpo; su aseo, maquillaje de cara y vestido.
- d. Ataúd metálico básico o su equivalente en madera.
- e. Sala de velación por 24 horas.
- f. En caso de que el representante familiar opte por llevar el servicio de velación en algún domicilio particular ofrecemos instalación de capilla en dicho lugar, con sus diferentes accesorios; mesa pedestal, candeleros, imagen religiosa.
- g. Carroza fúnebre para el traslado del cuerpo de la sala de velación al lugar donde se efectuará la cremación.
- h. A solicitud del representante familiar y habiendo cubierto los requisitos de ley, se proporcionará el servicio de cremación, incluido el costo del uso del horno crematorio. El servicio de cremación en todos los casos está sujeto a las disposiciones legales vigentes en la localidad que se trate y al procedimiento establecido por la autoridad.
- i. Urna para cenizas.

No incluye fosa en cementerio o nicho para el resguardo de la urna con las cenizas. No aplican reembolsos. No aplican rescates.

4.2.2 SEGURO DE VIDA

La aseguradora contratada por Iké Asistencia, pagará la suma asegurada por \$25,000 MXN (veinticinco mil pesos mexicanos) a los Beneficiarios de la Tarjetahabiente, si ésta falleciera a consecuencia de un accidente.

La Titular de la Tarjeta de Crédito no debe encontrarse en proceso de incapacidad o en estado de invalidez al inicio de vigencia de la póliza.



Quedan excluidos los policías, guardaespaldas, bomberos, judiciales, soldados, mineros, corredores de autos, corredores de motocicletas y cualquier otra persona que por sus actividades tenga alguna agravación del riesgo. No se cubren preexistencias.

El seguro de vida ampara únicamente a la Titular de la Tarjeta de Crédito.

4.3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL MÓDULO HOGAR

Características de los servicios de asistencia hogar por emergencia:

- a. Los servicios se proporcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año, únicamente en el domicilio de la Tarjetahabiente Titular, casa o departamento para uso habitacional.
- b. Toda vez que no exista un impedimento grave que impida el desplazamiento del especialista, éste llegará al lugar de residencia permanente de la Tarjetahabiente, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.
- c. Todos los servicios de asistencia en el hogar estarán garantizados por un término de 60 (sesenta) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de dichos servicios.
- d. Iké Asistencia brindará 3 (tres) servicios en el hogar al año, con un monto de cobertura de \$800 MXN (ochocientos pesos mexicanos) por evento, para elegir alguna de las siguientes especialidades: Cerrajería, electricidad y vidriería; en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.
- e. El costo del servicio de asistencia en el hogar será establecido previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el Beneficiario del programa asistencial, el costo será cubierto por Iké Asistencia hasta el límite establecido en el inciso anterior; en caso de existir un excedente, éste deberá ser cubierto por el Beneficiario el mismo día que se concluya el servicio. De no aceptarse el presupuesto



por el Beneficiario, éste deberá cubrir el costo de la visita por \$175 MXN (ciento setenta y cinco pesos mexicanos).

4.3.1 SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ASISTENCIA HOGAR

Los servicios de asistencia en el hogar a que se refiere el presente numeral, solo se proporcionarán en las especialidades descritas en los siguientes numerales y que se deriven de una situación de emergencia que por accidente o de manera fortuita pueda causar un daño al inmueble identificado como el domicilio permanente de la Tarjetahabiente Titular (casa o departamento para uso habitacional), impidiendo el uso normal o adecuado de un servicio o ponga en peligro la seguridad del inmueble y de sus habitantes.

4.3.1.1 SERVICIOS EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble.

Reparación o cambio de tableros eléctricos (centros de carga), interruptores de seguridad, pastillas termomagnéticas o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga; solo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica propia del inmueble.

4.3.1.2 SERVICIOS DE CERRAJERÍA

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que la reparación deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble y puertas alternas; siempre que dichas situaciones atenten contra la seguridad del hogar de la Tarjetahabiente.

4.3.1.3 SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y siempre que dichas roturas atenten contra la seguridad del hogar de la Tarjetahabiente.

4.3.1.4 EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

Iké Asistencia quedará eximido del cumplimiento de las obligaciones en los siguientes casos:

- a. Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de los presentes Términos y Condiciones.
- b. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato de apertura de Crédito de la Tarjetahabiente.
- c. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- d. Reparación de aparatos o equipos eléctricos como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.
- e. Reparación de aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- f. Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- g. Reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- h. Cualquier reparación o gasto que el Beneficiario contrate directamente con terceros.
- i. Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- j. Lo que el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión,



cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio de la Tarjetahabiente.

4.4 SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO

En caso de que el Beneficiario lo requiera, los técnicos especialistas de Iké Asistencia brindarán los 365 días del año, orientación técnica telefónica sin límite de eventos y sin costo sobre el uso básico de los siguientes servicios:

4.4.1 ASESORÍA EN LA CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS

El coordinador responderá sus consultas y guiará al Beneficiario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.

4.4.2 ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE ANTISPYWARE

El coordinador brindará ayuda al Beneficiario para la configuración en su equipo de antispyware.

4.4.3 ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS

El coordinador brindará ayuda al Beneficiario para la configuración en su equipo de un antivirus.

4.4.4 ASESORÍA PARA EL FILTRADO DE CONTENIDOS

4.4.5 CONSULTA SOBRE SOFTWARE O HARDWARE

El coordinador brindará al Beneficiario la información que solicite acerca de software o hardware que el Beneficiario posea o desee adquirir. Si el Beneficiario solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo o telefonía, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de software o

4.4.6 **ASESORÍA EN EL REGISTRO DE DOMINIOS**

El coordinador asesorará al Beneficiario en el registro de dominios en internet.

La duración y el horario de atención vía telefónica dependerán de la complejidad de la asistencia requerida. Si la llamada excede de los 25 (veinticinco) minutos y/o no se encuentra dentro de los servicios antes descritos la llamada deberá ser finalizada.

5. **EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA**

- a. Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Beneficiario en contra de prescripción médica.
- b. Con excepción a lo estipulado en cada servicio de asistencia, el Beneficiario no tendrá derecho a ser reembolsado por Iké Asistencia.
- c. Cuando por una acción intencional del Beneficiario resulte la comisión de un delito.
- d. Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien, incurra en falsedad de declaraciones.
- e. Cuando el Beneficiario haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.
- f. Cuando el Beneficiario no se acredite como Tarjetahabiente Titular que adquirió el programa de asistencias o cuando cualquiera de los Beneficiarios no proporcionen el RFC del Titular e indiquen el parentesco que guardan con la Tarjetahabiente Titular.
- g. Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.



- h. Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este anexo.
- i. Todas aquellas contempladas en estos Términos y Condiciones.
- j. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - 1. Huelgas, guerra, invasión, actos 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 o participación del Beneficiario en actos delictivos intencionales.
 - 3. La participación del Beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, etcétera).
 - 4. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
 - 5. Los automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la avería o el accidente automovilístico.
 - 6. Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos criminales.
 - 7. Labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero.

8. La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y ponchadura o falta de aire en solo una de las llantas no dan derecho al servicio de remolque.
9. Remolque del automóvil con carga o con heridos.
10. Iké Asistencia no cubrirá casetas, maniobras, abanderamientos, ni tiempo de espera.
11. Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares, cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
12. Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslado de órganos de cualquier tipo.
13. Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
14. Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.
15. Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas (check up) o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia



cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Beneficiario.

16. Hechos de la naturaleza tales como (pero no limitativos) a inundación, huracán y terremoto.

6. NORMAS GENERALES

6.1 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A ASISTENCIA INTEGRAL MUJER BANORTE

Los servicios de asistencia a que se refiere este documento, configuran la única obligación de Iké Asistencia de organizar y cubrir los costos directamente y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitarlos en los términos de este documento, dicho Beneficiario podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio, en tal supuesto Iké Asistencia, y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, podrá rembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado, respecto de los siguientes servicios.

6.2 EN CASO DE PELIGRO DE VIDA

Traslado médico terrestre sin previa notificación Iké Asistencia. En situación de peligro de muerte, el Beneficiario del programa asistencial deberá actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado médico terrestre del herido o enfermo al centro hospitalario más cercano al lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible, contactarán con Iké Asistencia para reportar la situación, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al accidente o la enfermedad.

6.3 PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia o a cualquier servicio de asistencia objeto de este anexo, deberá de ser presentada a Iké Asistencia, dentro de los 90 (noventa) días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción

7. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA

Iké Asistencia prestará los servicios descritos en el presente anexo, toda vez que el Beneficiario cumpla con los siguientes requisitos. Solicitar cualquiera de los servicios enunciados en estos Términos y Condiciones al número telefónico 55 5809 4763 e indicar al coordinador del servicio la siguiente información:

- a. Nombre completo.
- b. Descripción del problema y tipo de servicios de asistencia solicitado.
- c. Indicar el número telefónico donde Iké Asistencia, podrá contactar al Beneficiario o a su representante, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia solicite para localizarlo.
- d. Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del Titular, aún cuando sea un Beneficiario quien solicite el servicio y/o número de Tarjeta con la que contrató el producto.
- e. Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
- f. Descripción de lo ocurrido.
- g. Si es familiar de la Tarjetahabiente, indicar el parentesco.
- h. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké Asistencia.
- i. Dar aviso de cambios de domicilio.
- j. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
- k. Para efecto de cualquier reclamación, la Tarjeta de Crédito deberá encontrarse en situación normal, sin que se presente algún sobregiro o mora. A falta de dicha notificación Iké



Asistencia considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

Los servicios que se refieren a estos Términos y Condiciones, configuran la única obligación a cargo de Iké Asistencia y en ningún caso reembolsará al Beneficiario las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de Iké Asistencia no se hubiera podido atender la emergencia.

Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Beneficiario a Iké Asistencia podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

7.1 CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- a. Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.
- b. No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- c. Cuando el Beneficiario no liquide los servicios solicitados.

7.2 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Iké Asistencia en previo análisis de cada caso con Banorte, podrán suspender, previo aviso por escrito al cliente con 10 (diez) días naturales de anticipación, los servicios del programa de asistencias Asistencia Integral Mujer Banorte detallados en estos Términos y Condiciones, cuando de manera reiterada e injustificada, el Beneficiario solicite asistencias que no sean consideradas de emergencia o que se soliciten para personas distintas al Tarjetahabiente o sus Beneficiarios; o para la solución de problemas crónicos o preexistentes, que por su reiterada ocurrencia son de pleno conocimiento del Beneficiario y por tanto no sean considerados de emergencia.



7.3 CANCELACIÓN DEL SERVICIO

La Tarjetahabiente podrá cancelar el cargo recurrente del programa de asistencias sin costo cuando lo considere conveniente llamando al número telefónico 55 5809 4763 opción 7, de solicitar la cancelación del cargo recurrente se dará por cancelado el programa de asistencias. Adicionalmente, para disfrutar de los beneficios de este programa es necesario mantener los pagos al corriente de la Tarjeta de Crédito donde tiene contratado el programa Asistencia Integral Mujer Banorte. Si el atraso fuera mayor a 3 (tres) meses de su fecha de pago, el programa Asistencia Integral Mujer Banorte se cancelará de forma inmediata.