

Servicios de Asistencias

Protección Personal

Para reporte de siniestro y servicios
de asistencia llama al

01 800 201 6764

en donde recibirás atención rápida y personalizada
las 24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro

Centro de Atención Telefónica

01 800 500 2500

de lunes a viernes de 8:00 a.m a 10:00 p.m.
o consulta www.segurosbanorte.com.mx



PROVEEDOR MEXICO ASISTENCIA

1.	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA	3
1.1	ASISTENCIA FUNERARIA	3
	EXCLUSIONES DE LA	
	ASISTENCIA FUNERARIA	4
1.2	ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA	5
1.3	AMBULANCIA TERRESTRE	5
	EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS	6
	¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?	6

**CONDICIONES GENERALES
(PROVEEDOR MEXICO ASISTENCIA)**

Las Partes convienen que los servicios a proporcionar por MEXICO ASISTENCIA, serán los siguientes: SERVICIOS (Asistencia funeraria, asistencia legal funeraria, ambulancia terrestre y ambulancia aérea):

1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

Las Partes convienen que los servicios a proporcionar por MEXICO ASISTENCIA, serán los siguientes: SERVICIOS (Asistencia funeraria, asistencia legal funeraria, ambulancia terrestre y ambulancia aérea):

1.1 ASISTENCIA FUNERARIA

En caso de muerte del Asegurado, MEXICO ASISTENCIA, dará las asistencias que se describen a continuación en la República Mexicana y hasta por el monto total de \$25,000.00. M.N. (veinticinco mil pesos y 00/100 M.N.).

Cualquier gasto adicional será a cargo del Reclamante, y en caso de que el Reclamante utilice otro Prestador de Servicios funerarios siempre y cuando se haya llamado para dar aviso del fallecimiento, MEXICO ASISTENCIA cubrirá el gasto de acuerdo a sus tabuladores, hasta un monto que en ningún caso excederá de \$25,000.00. M.N. (veinticinco mil pesos y 00/100 M.N.).

Las prestaciones relativas al servicio funerario son las que se indican a continuación:

- Recolección del cadáver: Un primer traslado en carroza para recoger el cuerpo ya sea del hospital o domicilio hacia la agencia funeraria o domicilio dentro de la localidad.
- Preparación estética del cuerpo. La compañía coordinará para que se realice el embalsamamiento del cuerpo del Asegurado fallecido.
- Ataúd estándar. La compañía proporcionará el ataúd estándar donde el cuerpo del Asegurado fallecido se velará.
- Sala de velación o velación en domicilio. La compañía coordinará la velación del Asegurado fallecido en su domicilio particular o en la sala de velación, de acuerdo a la selección de los familiares.

- **Gestión de trámites:** La compañía, orientará la gestión de trámites con hospitales, autoridades civiles, sanitarias y registro civil. La compañía asesorará al asegurado Beneficiario sobre los trámites necesarios ante las autoridades competentes por el fallecimiento de algún Asegurado a efectos de inhumar o cremar el cuerpo.
- **Traslado funerario:** La compañía efectuará el traslado del cuerpo, hasta el lugar de inhumación o residencia habitual o sala de velación que seleccionen los familiares.
- **Cremación del cuerpo o inhumación.**
- **Se realizará la cremación o inhumación dentro de la localidad, municipio o zona conurbada.** La compañía realizará los trámites para la obtención de la urna y el nicho con título de propiedad, donde el costo de este último será a cargo de los familiares. En caso de cremación o inhumación, la compañía facilitará el traslado del cuerpo del Asegurado fallecido al panteón, o bien proporcionará la urna estándar para el mismo. Así mismo, realizará los trámites para la cremación o inhumación del cuerpo del Asegurado fallecido y gestionará lo necesario para cualquiera de estos dos requerimientos.

EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA FUNERARIA

Los causados por mala fe del Asegurado, hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz. Los derivados de la energía nuclear radiactiva. Los servicios que el Asegurado haya contratado sin el previo consentimiento de la compañía. Los gastos médicos u hospitalarios. Los costos que deriven de actos realizados por la autoridad o Ministerio Público que intervengan. La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Asegurado con dolo a mala fe. No serán objeto de este servicio los casos en que se demuestre suicidio.

1.2 ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA

En caso de fallecimiento del Asegurado por accidente, MEXICOASISTENCIA enviará un abogado para ayudar a los familiares del Asegurado los trámites necesarios para la liberación del cuerpo en el Ministerio Público.

Adicionalmente MEXICO ASISTENCIA atenderá telefónicamente las consultas que formule el beneficiario referente a: sucesiones, pensiones, seguros, reclamaciones a terceros y cualquier asunto relacionado con el fallecimiento.

1.3 AMBULANCIA TERRESTRE

ENVÍO DE AMBULANCIA TERRESTRE EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE. En caso de que el Asegurado sufriera una emergencia médica por accidente o enfermedad grave, podrá solicitar a MEXICO ASISTENCIA, previa autorización del Equipo Médico, su traslado al centro hospitalario más cercano o apropiado en ambulancia terrestre, mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días del año. MEXICO ASISTENCIA asumirá los gastos del traslado.

En caso de que no se trate de una emergencia médica o accidente, el Asegurado podrá solicitar el servicio asumiendo el costo íntegro de la ambulancia terrestre de acuerdo a tarifas preferenciales. Este servicio se proporcionará 2 eventos al año sin límite de monto.

LAS ASISTENCIAS APLICAN EN CASO DE QUE EL TARJETAHABIENTE SUFRIERE UNA LESIÓN O MUERTE AL SER VÍCTIMA DE ROBO DENTRO DEL CAJERO AUTOMÁTICO O EN UN PERÍMETRO DE HASTA 250 METROS A LA REDONDA

EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia:

1. Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
2. Cuando el Asegurado no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
3. Cuando el Asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
4. Los Asegurados no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con MEXICO ASISTENCIA.
5. Los servicios de asistencia que el Asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de MEXICO ASISTENCIA.
6. MEXICO ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
7. Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos.

¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?

Debe comunicarse al Centro de Atención Telefónica (CAT) de Seguros Banorte el cual le brindará el apoyo necesario e indicará los siguientes pasos, para comunicarlo directo con el proveedor del servicio.

Los números de contacto son:

Nacional 01 800 201 6764
Internacional 01 866 554 6108

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO.

- a. Proporcionar la información que le solicitará "MEXICO ASISTENCIA" Su nombre completo.
 - Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.

- Indicar el número telefónico donde "MEXICO ASISTENCIA", podrá contactar al Asegurado o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Indicar el lugar donde ocurrió la Situación de Asistencia.
- Monto del robo (en el caso que aplique)
- Descripción de lo ocurrido.
- Si es familiar del Asegurado, indicar el parentesco
- Nombrar como su abogado al designado por "MEXICO ASISTENCIA" (en el caso en que aplique)
- Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la Situación de Asistencia o Asegurado, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.

b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a "MEXICO ASISTENCIA". Dar aviso de cambios de domicilio.

c. El equipo médico y jurídico de "MEXICO ASISTENCIA" tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del Asegurado para conocer su situación, si tal acceso les es negado "MEXICO ASISTENCIA" no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.

d. Cualquier otro documento que solicite "MEXICO ASISTENCIA", siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.

e. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.

Se obliga a comunicar a "MEXICO ASISTENCIA", tan pronto tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.

A falta de dicha notificación "MEXICO ASISTENCIA" considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

Los servicios que se refiere a estas condiciones generales, configura la única obligación a cargo de "MEXICO ASISTENCIA" y en ningún caso reembolsará al Beneficiario las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de "MEXICO ASISTENCIA" no se hubiera podido atender la emergencia.