

## **ASISTENCIA PLUS BANORTE TERMINOS Y CONDICIONES**

**BENEFICIARIO:** Beneficiario titular que haya adquirido el programa, cónyuge y sus hijos dependientes económicos menores de 18 años (Familia).

Los servicios de asistencia que se indican a continuación, se proporcionarán al titular y/o beneficiarios, desde el Km. "0" que se inicia desde la residencia permanente de Beneficiario o el lugar donde se encuentre dentro de la República Mexicana.

### **Conserjería**

Servicio de asistencia en viajes 24 horas.

El servicio de Concierge podrá proporcionar información y realizar la gestión de compra y/o reservación de lo siguiente:

- Boletos de cualquier medio de transporte como: aviones, autos, trenes, cruceros o helicópteros.
- Hoteles y renta de autos en las principales ciudades del mundo.
- Restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en las principales ciudades del mundo.
- Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales y enseres varios en las principales ciudades del mundo.
- Proporcionar información sobre el estado del tiempo, apoyo para localizar artículos de difícil ubicación, referencia de mudanzas, aeropuertos y centrales camioneras.
- El usuario podrá tener información referente a: visas, vacunas y demás requerimientos para viajar a países extranjeros
- Teléfonos, direcciones y horarios de servicio de las Embajadas y Consulados Mexicanos en todo el mundo.
- Adicionalmente el servicio brindará asistencia personal alrededor del mundo, reservaciones a la carta, información financiera, transportación ejecutiva, salones V.I.P., programa gourmet, programa para expertos conocedores de vino.
- Referencias de realizadores de eventos, boletos preferenciales a exclusivos espectáculos, renta de autos exclusivos como limousine, actividades en los diversos destinos, tours.
- La asistencia apoyará en la búsqueda, coordinación y proporcionará información que el usuario requiera previa a la realización de un viaje o durante el mismo.

El límite máximo de responsabilidad a cargo de la asistencia será únicamente la comunicación de la información y la gestión y/o reservación de compra del servicio solicitado. Todos los gastos generados de los servicios antes mencionados serán a cargo del usuario.

Será requisito indispensable para que esta cobertura surta efecto, que el usuario realice la solicitud del servicio requerido a la asistencia.

Sin límite de eventos.

## **EXCLUSIONES:**

- A. El costo que se genere para la adquisición de los productos o servicios deberá de ser cubierto en su totalidad por el usuario.
- B. Por ningún motivo los Concierges se prestaran a peticiones fuera de la ley, quedan excluidas las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, masajes eróticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio.
- C. Peticiones fuera del marco legal o ético.
- D. **IKÉ ASISTENCIA** no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores.
- E. Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- F. Cuando el titular y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia.
- G. Servicio de referencias generales: **IKÉ ASISTENCIA** no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

## **ASISTENCIA LEGAL**

### **Robo ATM**

Si alguno de los beneficiarios llegara a sufrir un robo y se viera forzado en contra su voluntad a disponer de efectivo con su Tarjeta de Crédito, mediante el uso de violencia física o moral, IKÉ ASISTENCIA enviará a un abogado para levantar la denuncia correspondiente en el Ministerio Público.

Este servicio también aplicará en un diámetro de 150 metros a la redonda del cajero.

Hasta dos eventos al año.

## **EXCLUSIONES:**

El servicio de asistencia solo cubrirá a la tarjeta de crédito donde se tiene contratado el servicio. El pago de copias derivadas de la denuncia es con costo para el usuario

### **Gestoría**

Se enviará a un gestor a realizar los siguientes trámites:

2 eventos al año sin costo en:

- Obtención de copias de Actas de Nacimiento, Matrimonio y Defunción
- Obtención de Certificado de Adquisición o Enajenación de Bienes Inmuebles (No propiedad) Obtención y reposición de Cédula Profesional.

Adicional y con costo preferencial para el cliente:

- Trámites Vehiculares (solo particulares)
- Alta y Baja de autos Nuevos y Usados
- Cambio de Propietario
- Reposición de Placas y Tarjeta de Circulación
- Expedición de Permiso de Circulación
- Pago de Impuestos sobre Tenencia

En caso de que el usuario agote los 2 eventos se le ofrecerá el servicio con costo preferencial. El costo preferencial será de \$500.00 y se realizara con cargo a la tarjeta de crédito o mediante depósito.

La cuenta a la que el cliente depositará los costos de dichos trámites es:

Empresa: ARSA Asesoría Integral Profesional S de RL de CV

Banco: Banco Mercantil del Norte SA

Cuenta: 0542634002

Clabe: 072 180 0542634002 2

## **EXCLUSIONES:**

### Horario de la prestación de servicios:

Los servicios serán proporcionados los trescientos sesenta y cinco días al año, durante las veinticuatro 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.

### Términos y condiciones de la prestación de servicios:

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. IKÉ ASISTENCIA otorgará el servicio de un gestor para realizar el trámite vehicular y/o administrativo que se trate, sin el pago de derechos, contribuciones, multas y/o montos requeridos por cualquier autoridad por ningún concepto, debiendo realizarlo el beneficiario y/o titular. Antes de comenzar el trámite vehicular, el beneficiario deberá entregar la documentación en original (en nuestras oficinas) 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. Se realizará trámites administrativos ante el Registro Civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al titular y/o beneficiario. Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del beneficiario.

## **Compra protegida**

Si el tarjetahabiente comprase un artículo con su Tarjeta de crédito y este fuera robado con violencia o este se averiara por accidente dentro de los 100 días inmediatamente después de que las mercancías fueron compradas y siempre que dicha compra haya sido con la tarjeta de crédito de Banorte y se presente la documentación requerida.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación, la asistencia restituirá el importe acreditado una vez que el beneficiario presente y acredite la siguiente documentación:

- Carta Solicitud de Reembolso firmada (Breve descripción de los hechos, Nombre completo, Dirección, Datos de contacto, Fecha del siniestro y Monto que se reclama)
- Copia de identificación oficial (ambos lados)
- Copia de tarjeta de crédito (ambos lados)
- Voucher, Ticket, nota o factura original del artículo comprado
- Estado de cuenta original que refleje el cargo de la Asistencia y la compra del artículo
- Estado de cuenta original que refleje el cargo de la Asistencia antes de la fecha del siniestro (robo)
- Denuncia original o Copia certificada levantada ante la PGJ

Este servicio estará vigente durante los 100 días posteriores a la compra del artículo y limitado a \$22,460.00 por evento y hasta \$112,300.00 por año.

Aplica para compras en el extranjero.

### **EXCLUSIONES:**

"Artículos extraviados o aquellos que desaparecen misteriosamente o por imprudencia, o bienes dejados en lugares públicos o vehículos, sin que exista algún testimonio que evidencie un acto delictivo; Embarcaciones y vehículos motorizados, aeronaves, motocicletas o sus motores, equipamiento o accesorios (la cobertura se aplicará a equipamiento mecanizado que sea utilizado sólo para el mantenimiento del negocio, pero no con fines comerciales); Artículos; pérdidas causadas por el uso o desgaste natural, uso incorrecto, fraude, deterioro gradual y/o abuso; Artículos dañados a causa de su alteración o modificación (incluyendo, cortes con tijera, serrucho, cambio de forma); Cheques de viajeros; Pasajes de cualquier tipo; Valores negociables; Oro o plata en lingotes; Monedas exóticas o preciosas; Elementos relativos a la numismática o filatelia; Efectivo o su equivalente; Daños causados por alimañas; Plantas, animales, bienes consumibles y productos perecederos; Artículos adquiridos para reventa; Equipo de telefonía celular y fotografía, equipos de audio, video y similares. Artículos robados de interiores de automóviles; Juegos electrónicos, componentes electrónicos, equipos electrónicos, Reliquias contratos de alquiler o arrendamiento o a préstamo, por los cuales usted será responsable, artículos de familia, defectos inherentes al producto; Contaminación radioactiva; Artículos robados en el extranjero. servicios, bienes inmuebles, cualquier artículo extraviado, robado o dañado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, el servicio postal mexicano u otro servicio de entrega. "No se cubren"

### **Garantía extendida**

Los artículos deberán tener al menos una garantía original del fabricante de mínimo 3 meses y no más de 3 años. Y los motivos de daño que no se cubren en la garantía original del fabricante tampoco serán cubiertos por esta cobertura.

El artículo deberá ser enviado a un centro autorizado para su valoración. Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación, la asistencia restituirá el importe acreditado una vez que el beneficiario presente y acredite la siguiente documentación:

- Carta Solicitud de Reembolso firmada (Breve descripción de los hechos, Nombre completo, Dirección, Datos de contacto, Fecha del siniestro y Monto que se reclama).
- Copia de identificación oficial (ambos lados)
- Copia de tarjeta de crédito (ambos lados)
- Voucher, Ticket, nota o factura original del artículo comprado
- Póliza de garantía original y sellada por el establecimiento afiliado
- Estado de cuenta original que refleje el cargo de la Asistencia y la compra del artículo
- Estado de cuenta original que refleje el cargo de la antes de la fecha del siniestro
- Carta expedida por el centro servicio autorizado por el fabricante, que detalle el tipo de falla que presenta el artículo, la causa que lo originó y el costo de la reparación

- La indemnización consistirá a juicio de la Asistencia en el pago de la reparación o en el reembolso de la cantidad pagada, hasta el monto máximo por evento de la cobertura.
- Si el artículo consiste en un par es sólo para la parte dañada a menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.

- La tarjeta con la que se adquirió el artículo debe ser válida y vigente al momento en que se realice el aviso de falla.

Aplica para compras en el extranjero.

Este servicio estará vigente durante los 365 días inmediatos posteriores a la fecha de expiración de la garantía del fabricante, hasta \$28,075.00 por evento y limitado a \$56,150.00 por año.

#### **EXCLUSIONES:**

Artículos usados, antiguos, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados; garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios), o artículos con garantía de satisfacción; embarcaciones y vehículos motorizados (incluyendo aeronaves, automóviles y motocicletas); bienes consumibles o productos perecederos; gastos de expedición, transporte y entrega o plazos de entrega prometidos, sin tener en cuenta si se encuentran o no estipulados o cubiertos por la garantía del fabricante; cualquier daño físico que sufra el producto, incluso el daño como resultado directo de cualquier hecho de la naturaleza o por subidas de tensión o voltaje; desperfectos mecánicos que ocasionen la retirada de los productos del mercado; cargos por revisión ante la ausencia de reparaciones cubiertas; desperfectos mecánicos ocasionados por el uso y desgaste normal o deterioro gradual.

#### **Robo ATM**

Si alguno de los beneficiarios llegara a sufrir un robo y se viera forzado en contra su voluntad a disponer de efectivo con su Tarjeta de Crédito, mediante el uso de violencia física o moral, IKÉ ASISTENCIA gestionará ante la compañía de Seguros el reembolso por la máxima cantidad permitida de disposición en cajero, dependiendo el tipo de tarjeta de crédito.

Este servicio también aplicará en un diámetro de 150 metros a la redonda del cajero.

Hasta dos eventos al año.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige Iké Asistencia, la aseguradora restituirá el importe acreditado una vez que el beneficiario presente y acredite la siguiente documentación:

- Carta Solicitud de Reembolso firmada (Breve descripción de los hechos, Nombre completo, Dirección, Datos de contacto, Fecha del siniestro y Monto que se reclama).
- Copia de identificación oficial (ambos lados)
- Copia de tarjeta de crédito (ambos lados)
- Estado de cuenta original donde se refleje la Asistencia y el retiro
- Estado de cuenta original que refleje el cargo de la Asistencia antes de la fecha del siniestro
- Comprobante emitido por el banco de la utilización de la tarjeta de crédito, en el que se verifique monto, fecha y lugar de la disposición de efectivo
- Denuncia original o Copia certificada levantada ante la PGJ

#### **EXCLUSIONES:**

Seguro por robo a asalto a persona: El servicio de asistencia solo cubrirá a la tarjeta de crédito donde se tiene contratado el servicio.

No cubre retiros en ventanilla.

## **2X1 EN CINE VIP**

2x1 Cinemex Platino de Lunes a Domingo.

Válido por un boleto gratis para la misma función en la compra de un boleto para Cinemex® Platino de lunes a domingo.

### **EXCLUSIONES:**

Excepto miércoles, canjeable en taquilla, sujeto a disponibilidad de la sala. No aplica con otras promociones, premieres, eventos especiales, Cinemex Xtremo, Cinemex X4D Motion, salas Platino 3D, Palco y tradicional 3D. Canjea este cupón impreso en taquilla. Una vez canjeado el cupón el código perderá validez. El precio del boleto será el del día domingo correspondiente al cine de canje. Prohibida su venta.

## **CHECK UP**

Servicios de salud una vez al año sin costo para el Tarjetahabiente o Beneficiario, que incluye:

Una revisión básica (check up) y consulta de interpretación con médico general en la red médica de IKÉ Asistencia.

- 1 Examen general de orina (EGO).
- 1 Examen de química sanguínea de 12 elementos (QS12)
- 1 Electrocardiograma en reposo (ECG)\*
- 1 Análisis de sangre (Factor RH)

\*Para el ECG quedan excluidos del servicio las personas menores de 18 años.

## **AYUDANTE EN CASA (HANDYMAN)**

A solicitud la Tarjetahabiente, el prestador coordinará servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, como, por ejemplo: electricistas, aunque no suficientemente simples como para prescindir de los conocimientos técnicos pertinentes, básicamente aquello que se pueda realizar con herramientas de uso común en el hogar.

El Tarjetahabiente contará con dos eventos anuales sin costo, podrá combinar los subservicios con los que cuenta la cobertura. El costo máximo por servicio será de \$800 pesos, en caso de que el requerimiento tenga un costo mayor este será considerado con la tarifa preferencial con la que cuenta IKÉ Asistencia.

En caso de requerir eventos adicionales se brindarán con costo preferencial y con la garantía de servicio de IKÉ Asistencia.

## **1. Instalación de equipos electrónicos**

**ALCANCE:** Instalación y conexión basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el Kit de instalación incluido de fábrica (Pantallas, home theater, Consolas de juegos, Equipos de sonido, Etc.). Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el usuario.

**EXCLUSIONES:** Cuando no exista tomacorriente o alimentador hidráulico en el lugar señalado para la instalación, se excluyen cableados adicionales como extensiones eléctricas, cables o extensiones VGA, HDMI, USB, MICRO USB ETC. o alguna aditamento que no esté incluido en el kit de fábrica o en el manual del usuario, así como quedan excluidos aquellos equipos que requieran de herramientas especiales, accesorios no correspondientes al equipo o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante.

Cuando la Tarjetahabiente no cuente con el manual de instalación.

Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto.

Daños por perforaciones en tuberías ocultas.

## **2. Instalación de Electrodomésticos y Línea Blanca**

**ALCANCE:** 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 Etc.). Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por la tarjetahabiente.

**EXCLUSIONES:** cuando no exista tomacorriente, alimentador hidráulico o desagüe en el lugar señalado para la instalación, modificaciones en las instalaciones mencionadas, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fábrica o descritos en el manual del usuario, equipos que requieran de herramientas especiales para instalación, accesorios no correspondientes al equipo o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante.

Cuando la tarjetahabiente no cuente con el manual de instalación.

Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto.

## **3. Instalación de Accesorios de habitación**

**ALCANCE:** colocación e instalación de persianas, cortinas, cortineros, repisas, clósets, cuadros, adornos, estanterías, soportes de pared etc. 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 la tarjetahabiente.

**EXCLUSIONES:** cuando el área señalada para la instalación sea muy alta o de dimensiones insuficientes (muy grande o muy pequeña) y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.) accesorios no correspondientes al producto o sean obsoletos, cuando requiera adaptaciones de albañilería, electricidad, herrería, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fábrica o descritos en el manual del usuario, o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante.

Cuando la tarjetahabiente no cuente con el manual de instalación.

Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto o existan daños por perforaciones en tuberías ocultas

#### **4. Instalación de Accesorios Eléctricos**

**ALCANCE:** 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 la tarjetahabiente.

**EXCLUSIONES:** cuando no exista tomacorriente o alimentador en el lugar señalado para la instalación, cableados adicionales o extensiones o algún aditamento que no esté incluido en el kit de fábrica o en el manual del usuario, así como aquellos equipos que requieran de herramientas especiales, accesorios no correspondientes al equipo o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante.

Cuando la tarjetahabiente no cuente con el manual de instalación y este sea primordial.

Cuando el área señalada para la instalación sea muy alta y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.)

Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto o existan daños por perforaciones en tuberías ocultas.

Cuando la instalación eléctrica no funcione se encuentre en falso contacto o corto circuito.

#### **5. Aplicación de Pinturas o Impermeabilizantes**

**ALCANCE:** aplicación de pinturas o impermeabilizantes, hasta una altura de 2.50 mts. 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 la tarjetahabiente.

**EXCLUSIONES:** se excluye cuando el área señalada para la instalación sea muy alta y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.) corrección de desniveles en la superficie, se excluyen maniobras y movimientos de cuadros, pinturas artísticas, cualquier objeto pesado o de valor, equipos de azotea como climas, equipos de lavado semi-industriales o de dimensiones muy amplias, reparación de superficies, resanado de fisuras, retoque de imágenes o texturas.

## **6. Barnizado o pintado de Puertas y Muebles**

**ALCANCE:** aplica solo para reparación parcial o retoque.

**EXCLUSIONES:** artículos artesanales o de acabados finos de alta calidad, artículos que requieran de un sellado especial para humedad, resistencia a rayado, tonos no comerciales o que requieran solventes especiales. Se excluyen trabajos artísticos, ya que los trabajos serán únicamente de retoque, sin igualar tonos, matices, etcétera.

## **7. Puertas y Accesorios para Puertas**

**ALCANCE:** cambio o colocación de puertas, topes de puertas, sella puertas, bisagras, máuser de seguridad, pernos, manijas.

**EXCLUSIONES:** cuando los accesorios no sean los adecuados para la puerta, accesorios incompletos, corte de puertas, aplicación de acabados, adaptaciones de cualquier tipo.

## **8. Cambio de Cerrajería**

**ALCANCE:** reemplazo o colocación de cerraduras, chapas, cerrojos o accesorios de cerrajería.

**EXCLUSIONES:** soldadura de chapas o cerraduras, cuando la cerradura nueva sea de diferente en función o dimensiones y se requiera de una adaptación, reparación y apertura de chapas, cerraduras o cerrojos.

## **9. Montaje de Muebles**

**ALCANCE:** 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.

**EXCLUSIONES:** cuando el área señalada para la instalación sea muy alta o de dimensiones insuficientes (muy grande o muy pequeña) accesorios incompletos, no correspondientes al producto o sean obsoletos, cuando requiera adaptaciones de albañilería, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fábrica o descritos en el manual del usuario, o lo que pudiera atentar contra la garantía del fabricante.

Cuando la tarjetahabiente no cuente con el manual de armado.

Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el equipo o producto.

## **10. Cambio de Griferías**

**ALCANCE:** cambio de grifos, mezcladoras y válvulas de control.

**EXCLUSIONES:** cuando los equipos no correspondan con la instalación o requieran de alguna adaptación o herramientas especiales.

## **11. Accesorios de Baño o Cocina**

**ALCANCE:** colocación de accesorios de baño o cocina con el kit de instalación incluido de fábrica.

**EXCLUSIONES:** daños por perforaciones en tuberías ocultas.

Cuando no exista alimentador hidráulico o desagüe en el lugar señalado para la instalación, modificaciones en las instalaciones mencionadas, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fábrica o descritos en el manual del usuario, cuando la tarjetahabiente no cuente con el manual de instalación.

Cuando la superficie no cuente con la firmeza suficiente o cuente con desperfecto estructural para soportar el accesorio.

Cuando el área señalada para la instalación sea muy alto o de dimensiones insuficientes (muy grande o muy pequeña) y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.) accesorios no correspondientes al producto o sean obsoletos, cuando requiera adaptaciones de albañilería, electricidad, herrería, aditamentos que no estén incluidos en el kit de fábrica o descritos en el manual del usuario.

## **12. Reparación e Instalación de Herrería**

**ALCANCE:** instalación o reparación de puertas, ventanas, escaleras, tapas de registro o cisterna.

**EXCLUSIONES:** se excluye la fabricación de muebles y piezas de lámina menor a calibre 18, artículos de fierro colado, trabajos artesanales, soldaduras especiales como autógena o micro alambre, cuando el área señalada para la instalación sea muy alto o de dimensiones insuficientes (muy grande o muy pequeña) y requiera de andamios o escalera no convencional (2.5 mts.)

Cuando el artículo a reparar se encuentre corroído por oxidación.

## **13. Instalación de Papel Tapiz y Cenefas**

**ALCANCE:** colocación de papel tapiz o cenefas para reparar el existente en tramos no mayores a 3 m2 en papel tapiz y 3 mts. lineales en cenefas. El alcance es hasta alturas de 2.5 mts.

**EXCLUSIONES:** cuando el papel tapiz o cenefas sean autoadheribles y el pegamento no tenga una buena adherencia o los materiales suministrados por el usuario no sean de buena calidad. Cualquier trabajo que debe realizarse a una altura mayor a 2.50 mts.

Cuando se trate de trabajos nuevos o de remodelación.

Se cotizará cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera fuera de una situación de emergencia. Se coordinará que el técnico presente simultáneamente al beneficiario y al prestador el presupuesto y programa de ejecución.

El servicio se brindará exclusivamente en el domicilio de la tarjetahabiente. Limitado a 3 eventos al año por hasta \$600.00 (seiscientos pesos 00/100 MN) incluyendo materiales y mano de obra.

## **PROTECCION DE FRAUDE**

Cobertura que ampara la tarjeta de crédito que tiene contratado el producto Asistencia Plus Banorte.

Cuenta con dos eventos anuales totales de hasta \$5,000 pesos (cinco mil pesos) por evento.

- Los alcances de los seguros/riesgo se encuentran cubiertos por una compañía de seguros legalmente autorizada. En el siguiente texto la denominaremos "La Compañía".

### **1. Fraude por Internet**

Por compras realizadas con la tarjeta de crédito mediante el uso de Internet, superiores a \$500.00 y que el Beneficiario no reconozca.

Para hacer efectiva esta cobertura, el usuario dispone de un máximo de sesenta (60) días naturales, contados a partir de la fecha de corte mensual de la cuenta respectiva de la que es titular, donde éste se percate de la transacción no autorizada.

El Beneficiario deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a la Compañía a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Beneficiario se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Queda entendido por el Beneficiario, que la presente cobertura es independiente a las demás coberturas, por lo que, en caso de proceder el pago de la indemnización por la presente cobertura, la misma se cancelará por la vigencia que corresponda, quedando vigentes las restantes coberturas en los términos y con las limitaciones descritas en el presente.

### **2. Fraude por falsificación y/o alteración de la Tarjeta de Crédito.**

La compañía indemnizará al Beneficiario, el Daño Patrimonial que el TITULAR sufra en caso de que las Tarjetas Amparadas, sean falsificadas o alteradas y como consecuencia de ello exista un uso indebido o ilícito de ellas por parte de un tercero no autorizado. La compañía responderá solamente por el daño directo causado, hasta por el número de Eventos y la Suma Asegurada indicada.

Esta cobertura ampara Eventos cubiertos en la Póliza y/o Certificado, ocurridos desde la primera transacción indebida o ilícita hasta el momento en que se realice el Bloqueo y/o exista un reporte por parte del TITULAR y/o de los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas a la Institución, y en ningún caso se indemnizarán operaciones efectuadas después de 60 (sesenta) días naturales a partir de la fecha de corte del estado de cuenta respectivo en que aparezca el primer cargo ilícito.

### **3. Fraude por falsificación y/o alteración de la banda magnética de la Tarjeta de Crédito.**

La compañía indemnizará al Beneficiario, el Daño Patrimonial que el TITULAR sufra a consecuencia de que la banda magnética de las Tarjetas Amparadas por esta Póliza y/o Certificado, sea falsificada o copiada y exista un uso indebido o ilícito de las Tarjetas Amparadas, a través de medios de autorización y/o captura electrónica. La compañía únicamente responderá por el daño directo causado, hasta por el número de Eventos y la Suma Asegurada indicada en la carátula de Póliza y/o Certificado.

Esta cobertura ampara Eventos cubiertos en la Póliza y/o Certificado, ocurridos desde la primera transacción indebida o ilícita hasta el momento en que se realice el Bloqueo y/o exista un reporte por parte del TITULAR y/o de los titulares de las tarjetas adicionales asociadas a las Tarjetas Amparadas a la Institución, y en ningún caso se indemnizarán operaciones efectuadas después de sesenta (60) días naturales a partir de la fecha de corte del estado de cuenta respectivo en que aparezca el primer cargo ilícito.

#### **Documentación requerida para presentar una reclamación:**

1. Copia de identificación oficial del usuario titular o titular adicional. En caso de que éste sea extranjero, copia del documento que acredite su legal estancia en el país.
2. Formato de reclamación.
3. Copia de documento expedido que deje constancia de la comparecencia ante el Ministerio Público que acredite la ocurrencia del Evento, cuando proceda.
4. Según proceda factura, ticket, comprobante de compra o comprobante de disposición.
5. Solicitud de abono de transacciones no reconocidas a la institución de crédito correspondiente (formato que llena el TITULAR o titular adicional indicando las transacciones que no reconoce).
6. Documento emitido por la institución de crédito correspondiente, donde se comprueben o se confirmen los cargos no reconocidos conforme a lo establecido por cada cobertura, indicando fecha y hora.
7. Copia del estado de cuenta o pantalla bancaria donde se vean reflejados los cargos no reconocidos.
8. Comprobante de Bloqueo o reporte de las Tarjetas Amparadas o cuenta o Cheques;
9. Comprobante de la compra realizada con las Tarjetas Amparadas (voucher, factura, copia del estado de cuenta).

## EXCLUSIONES

Este seguro no cubre ningún tipo de Daño Patrimonial que sufran personas distintas al Asegurado. Asimismo, este seguro no cubre pérdidas causadas al Asegurado que directa o indirectamente provengan o sean una consecuencia de:

- a) Cualquier uso fraudulento de la Tarjeta de crédito por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los Códigos, Claves y/o Condiciones Generales NIP's.; asimismo cualquier uso fraudulento de la Tarjeta de crédito por parte de los Cotitulares.
- b) Uso fraudulento de cheques por parte del Asegurado o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente; asimismo el uso fraudulento de Cheques por parte de los Cotitulares.
- c) Cualesquiera delitos en el que participe directa o indirectamente el Asegurado o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un Cotitular tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho delictivo.
- d) Por fraudes realizados por algún despacho dedicado a la entrega de una Tarjeta de crédito o bien por entregar dicha tarjeta a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por la Institución Financiera, así como los fraudes realizados por cualquier persona que le preste servicios a la Institución Financiera.
- e) Daños Patrimoniales distintos a los resultantes directamente del uso indebido o ilícito de una Tarjeta de Débito por hechos distintos a los que se describen en este contrato y daños o eventos no mencionados expresamente en el presente Contrato de Seguro.
- f) Gastos y costos incurridos por el Asegurado en relación con el protesto y notificación de robo o extravío de cheques robados o extraviados.
- g) Quedan excluidos los cheques perdidos, extraviados o robados que estén debidamente firmados por el Asegurado y se hayan emitido al portador.
- h) Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Asegurado o un Cotitular impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Institución Financiera.
- i) Robo o asalto en que intervengan personas por las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.
- j) Pérdidas y/o Daños directamente causados por saqueos o robos que se realicen durante o después de ocurrir fenómenos meteorológicos, sísmicos, conflagraciones, reacción

nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva o cualquier evento de carácter catastrófico, que propicie que dicho acto se cometa en perjuicio del Asegurado.

- k) Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del Estado, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo.
- l) Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Asegurado y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de los productos bancarios asegurados.
- m) Dolo, mala fe del Asegurado, sus beneficiarios o causahabientes o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- n) Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de bienes por autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- o) Este seguro no cubre pérdidas de ningún tipo que sufran personas distintas al Asegurado.
- p) Daños o Pérdidas ocasionados por encontrarse el Asegurado en estado de ebriedad o bajo los efectos de cualquier narcótico, a menos de que éste hubiese sido administrado por prescripción médica, o que este hecho no influya directamente en la realización del siniestro.
- q) Para efectos de este Contrato, no se considerará como Daño Patrimonial los montos correspondientes a gastos de administración, intereses, comisiones u otros montos que se deriven a consecuencia de la acción descrita en cualquiera de las coberturas.