

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## ASISTENCIA PLUS BANORTE

Asistencia Plus Banorte es un programa de asistencias diseñado para atender emergencias de los Beneficiarios en diferentes escenarios: médico, hogar, vial, entre otros. El programa Asistencia Plus 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 Plus Banorte:

- a. Se tendrá contratado cuando el 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 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 Plus Banorte no son transferibles, únicamente cubre al Usuario de la Tarjeta, cónyuge e hijos menores a 21 (veintiún) años.
- c. El programa Asistencia Plus 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 4628. 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 Plus Banorte llamando a Atención al Usuario en Iké Asistencia al número telefónico 55 5809 4628 opción 9, las 24 horas, los 365 días del año.

Los usuarios del programa Asistencia Plus Banorte podrán solicitar la cancelación del cargo recurrente mensual en cualquier momento sin ningún costo al número telefónico 55 5809 4628 opción 8, de lunes a viernes de 9 horas a 19 horas.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El propósito de nuestros servicios de asistencia es facilitar la vida de nuestros Usuarios 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 del Usuario 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 Plus 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 Plus 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 4628.

### **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 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 la 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 MÉDICA A DOMICILIO**

Cuando el Beneficiario no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en el domicilio por un médico general, sin requerir atención médica en una sala de urgencias; se procederá al envío de un médico al domicilio en las principales ciudades de la República Mexicana, en las demás entidades Iké Asistencia hará su

mejor esfuerzo para enviar al médico del poblado más cercano que cuente con dicho servicio. Sujeto a valoración médica. El servicio se brindará 2 (dos) veces al año, por hasta \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos) por evento.

### **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 REFERENCIA MÉDICA EN LA REPÚBLICA MEXICANA**

Iké Asistencia proporcionará al Beneficiario referencias de médicos, clínicas y hospitales toda vez que existan las condiciones materiales necesarias.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario por lo tanto Iké Asistencia no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sin límite de eventos.

### **3.2.4 RED DE DESCUENTOS**

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.

### **3.2.5 ESTUDIO DE LABORATORIO (CHECK UP MÉDICO)**

El Beneficiario 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 2 (dos) veces al año sin costo y consta de: Química sanguínea de 27 (veintisiete) elementos (QS27).

El Beneficiario 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 al Beneficiario 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.

### **3.3 ASISTENCIA HOGAR**

Características de los servicios hogar por emergencia:

- a. Los servicios se proporcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año, únicamente en el domicilio del Tarjetahabiente Usuario, 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 del 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 un servicio en el hogar al año, con un monto de cobertura de \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos) para alguna de las siguientes especialidades: cerrajería, plomería y electricidad, 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).

## **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 del Tarjetahabiente Usuario (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.

### **3.3.1 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.



### **3.3.2 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.

### **3.3.3 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 del Tarjetahabiente.

### **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 del 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 del Tarjetahabiente.

### **3.4 ASISTENCIA LEGAL**

#### **3.4.1 ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA**

Iké Asistencia pone a disposición del Beneficiario los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día de forma ilimitada, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica relacionada con ramas del derecho.

Se excluye cualquier asesoría en materia fiscal y no se podrá otorgar el servicio 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.

### **3.5 ASISTENCIA PSICOLÓGICA**

#### **3.5.1 PSICÓLOGO ONLINE**

El equipo médico de Iké Asistencia proporcionará asistencia sin límite de eventos y brindará orientación al Beneficiario que lo requiera en un horario de 9:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, entre otros.

Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico y no cambia tratamientos, la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

No se podrá otorgar este servicio en los siguientes casos:

- a. Cuando el Beneficiario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b. Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c. Cuando el Beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.

### **3.6 ASISTENCIA EDUCATIVA**

#### **3.6.1 PROFESOR ONLINE**

Orientación ilimitada a través de pedagogos en un horario de 09:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes, por medio de videollamada para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en primaria y



secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación, etc.

La duración es de 20 (veinte) minutos, no depende de la complejidad de la solicitud. Este servicio no pretende hacer la tarea al estudiante y es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar la asistencia.

No se podrá otorgar este servicio en los siguientes casos:

- a. Cuando el Beneficiario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b. Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c. Cuando el Beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.

### **3.7 BENEFICIO 2X1 EN CINE**

El Beneficiario podrá disfrutar del beneficio exclusivo de 2 (dos) eventos por mes de 2x1 en cine.

El Beneficiario deberá solicitar el folio de su elección directo a Iké Asistencia, dicho folio le llegará vía mensaje de texto al teléfono móvil o a su cuenta de correo electrónico y deberá ingresarlo directamente en taquilla dependiendo el caso.

#### **DETALLE DEL BENEFICIO DE 2X1 EN CINE:**

- a. No aplica en funciones en formato Cinépolis® VIP, 3D, 4DX, Macro XE®, Cinépolis IMAX®, Sala Junior®, Cinema Park® y Xtreme Cinemas®.



- b. El beneficio lo posee el portador del folio y es válido una sola vez.
- c. La promoción aplica sobre el precio más alto de lunes a viernes y el correspondiente a cada formato (funciones 2D).
- d. Los precios preferenciales no aplican en esta promoción (como son precio de miércoles, matinées, estudiantes, menores de 12 años, personas de la tercera edad o cualquier otro que determine Cinépolis®).
- e. El folio debe presentarse o mencionarse completo en taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.
- f. No aplica con otras promociones.
- g. No aplica en días de descanso obligatorio señalados en la ley Federal del Trabajo.
- h. No aplica en premieres, funciones especiales o contenido alternativo.
- i. No aplica en reservaciones por Cineticket o venta avanzada.
- j. Sujeto a disponibilidad o cupo de la película.
- k. Por seguridad de los clientes y de la empresa, Cinépolis® se reserva el derecho de admisión.
- l. Promoción limitada hasta agotar existencia de beneficios 2x1.

## **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL MÓDULO VIAL**

El Beneficiario podrá elegir de entre los siguientes 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.

#### **4.1.1 SUMINISTRO DE GASOLINA**

En caso de que el vehículo conducido por el Beneficiario se quedará sin combustible, Iké Asistencia enviará el combustible hasta la ubicación del Beneficiario. Iké Asistencia proveerá hasta 10 (diez) litros de combustible y el costo del combustible deberá ser cubierto por el Beneficiario al momento de finalizar el servicio.

#### **4.1.2 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.

#### **4.1.3 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.

#### **4.1.4 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 2 (dos) eventos al año con cobertura de \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos) por evento.

### **4.2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL MÓDULO MÉDICO**

#### **4.2.1 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.

#### **4.2.2 CONSULTA CON ESPECIALISTA**

El Beneficiario contará con 3 (tres) consultas médicas 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.

Iké Asistencia proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de contacto, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

Ni Iké Asistencia, ni Banorte, serán responsables por la atención, diagnóstico, ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Asimismo, quedan excluidos de este servicio, los procedimientos que deriven de las consultas médicas o resultados de las mismas, así como cirugías, medicamentos, estudios médicos, análisis o servicios adicionales a los honorarios del médico.

#### **4.2.3 PAGO DE ENFERMERAS A DOMICILIO**

En caso de que el Beneficiario requiera servicio de enfermera por convalecencia post hospitalaria o por accidente, Iké Asistencia cubrirá hasta la mitad de los días que sean necesarios máximo por 30 (treinta) días totales por 1 (un) evento anual y días adicionales con costo preferencial, el cual deberá ser cubierto por el Beneficiario directamente a Iké Asistencia.



El servicio de enfermera a domicilio se prestará en horario máximo de 8 (ocho) horas al día. Es un requisito indispensable presentar resumen médico para justificar el tipo de enfermera a cubrir el servicio. Los gastos de transportación, alimentación y hospedaje de la enfermera correrán por cuenta del Beneficiario del programa asistencial.

#### **4.2.4 PAGO DE RENTA DE EQUIPO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS**

En caso de que el Beneficiario requiera dichos servicios por convalecencia pos- hospitalaria o accidente, Iké Asistencia cubrirá hasta la mitad de los días necesarios hasta por 14 días totales por 1 evento anual y días adicionales con costo preferencial, el cual deberá ser cubierto por el Beneficiario directamente a Iké Asistencia.

En caso de requerir una cama hospitalaria el costo del colchón corre por cuenta del Beneficiario, quien deberá entregar resumen médico que lo justifique. En caso de no ser así, se puede otorgar el servicio con costo preferencial para el Beneficiario, el cual deberá cubrir directamente a Iké Asistencia.

#### **4.3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL MÓDULO HOGAR**

Características de los servicios de asistencia por emergencia:

- a. Los servicios se proporcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año únicamente en el domicilio del Tarjetahabiente Usuario, 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 del Tarjetahabiente, en un término máximo de 90 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 \$1,000 MXN (un mil pesos mexicanos) por evento, para elegir alguna de las siguientes especialidades: Cerrajería, plomería, electricidad, vidriería y albañilería; en el entendido de que cada reparación cuenta como 1 (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 del Tarjetahabiente Usuario (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.

##### **431.1 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.

#### **4312 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 hará cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores, aire acondicionado o secadoras.

#### **4313 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 del Tarjetahabiente.

#### **4314 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 del Tarjetahabiente.

#### **4315 SERVICIOS COMPLEMENTARIA DE ALBAÑILERÍA**

Si a consecuencia de un servicio inicial de plomería, electricidad o cerrajería se realizara una demolición, y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad; y el monto de cobertura del servicio inicial no fuera suficiente para cubrir la realización de estas demoliciones, ranuras y/o huecos por ser de dimensiones considerables; y/o los resanes de dichas demoliciones, ranuras y/o huecos con aplanados de cemento o yeso en paredes, pisos y lozas; el Beneficiario podrá solicitar como segundo servicio,

con el monto de cobertura referido en el numeral 6, inciso d, el servicio de albañilería; siempre que tenga disponibilidad de eventos.

El servicio complementario de albañilería también podrá utilizarse para colocar y fijar muebles de baño, fregaderos y lavaderos cuando se presente un cambio obligado de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente, en este servicio se incluye el desmantelamiento o retiro del mueble dañado.

#### **4.4 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, este servicio se brindará hasta por 2 (dos) eventos al año, con un monto de cobertura de \$1,500 MXN (un mil quinientos pesos mexicanos) por evento.

##### **4.4.1. INSTALACIÓN DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS**

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 Beneficiario.

##### **4.4.2. 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, etc.). Hasta el límite de la cobertura, cualquier excedente deberá ser cubierto por el Beneficiario.

##### **4.4.3. INSTALACIÓN DE ACCESORIOS DE HABITACIÓN**

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 el Beneficiario.

#### **4.4.4. 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.

#### **4.4.5. APLICACIÓN DE PINTURAS O IMPERMEABILIZANTES**

Aplicación de pinturas o impermeabilizantes, hasta una altura de 2.50 m (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.

#### **4.4.6. BARNIZADO O PINTADO DE PUERTAS Y MUEBLES**

Aplica solo para reparación parcial o retoque.

#### **4.4.7. PUERTAS Y ACCESORIOS PARA PUERTAS**

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

#### **4.4.8. CAMBIO DE CERRAJERÍA**

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

#### **4.4.9. 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.

#### **4.4.10. CAMBIO DE GRIFERÍAS**

Cambio de grifos, mezcladoras y válvulas de control.

#### **4.4.11. ACCESORIOS DE BAÑO O COCINA**

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

#### **4.4.12. REPARACIÓN E INSTALACIÓN DE HERRERÍA**

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

#### **4.4.13. INSTALACIÓN DE PAPEL TAPIZ Y CENEFAS**

Colocación de papel tapiz o cenefas para reparar el existente en tramos no mayores a 3 m<sup>2</sup> (tres metros cuadrados) en papel tapiz y 3 m (tres metros) lineales en cenefas. El alcance es hasta alturas de 2.5 m (dos punto cinco metros).

#### **4.4.14. 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 del 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 del Tarjetahabiente.

#### **4.5 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:



#### **4.5.1. ASESORÍA EN LA CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS**

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

#### **4.5.2. ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE ANTISPYWARE**

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

#### **4.5.3. ASESORÍA EN LA INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS**

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

#### **4.5.4. ASESORÍA PARA EL FILTRADO DE CONTENIDOS**

El coordinador brindará ayuda al Beneficiario para el filtrado de contenidos.

#### **4.5.5. 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 hardware sobre la que se solicita la información.

#### **4.5.6. 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 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 Usuario que adquirió el programa de asistencias o cuando cualquiera de los Beneficiarios no proporcionen el RFC del Usuario e indiquen el parentesco que guardan con el Tarjetahabiente Usuario.
- 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 PLUS 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 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

## 6.4 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 4628 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 Usuario, 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 del 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. 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.

## **8. 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 Plus 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 del 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.

## **9. CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

El Tarjetahabiente podrá cancelar el cargo recurrente del programa de asistencias sin costo cuando lo considere conveniente llamando al número telefónico 55 5809 4628 opción 8, 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 Plus Banorte. Si el atraso fuera mayor a 3 (tres) meses consecutivos de su fecha de pago, el programa Asistencia Plus Banorte se cancelará de forma inmediata.