

## Términos y Condiciones Crédito Mujer Banorte

ASISTENCIA INTEGRAL MUJER BANORTE (PRODUCTO BASE)				
ASISTENCIA	SERVICIO	EVENTOS	MONTO MAXIMO	BENEFICIARIOS
Vial	Asistencia Vial	1 evento anual por cada servicio.	Grúa por \$1,000 Cambio de llanta \$500, Gasolina \$200	Familia
Médico	Asistencia Hogar	1 evento anual	\$800 MXN cada uno, Cerrajería, vidriería y electricidad.	Familia
	Handyman	1 evento anual	\$1,000 Impermeabilización, reparación de grietas y humedades.	Familia
	Consulta con especialista	1 evento anual	Sin costo para el afiliado	Familia
	Check up anual: QS27, EGO, EKG, Prueba de Esfuerzo, BH, Papanicolaou, PH, Mastografía, Consulta especialista	1 evento anual	Sin costo para el afiliado	Familia
Legal	Gestoría vehicular y administrativa	1 evento anual en combinación	\$800 gestor presencial	Familia
	Asistencia legal Telefónica	Ilimitado	Sin costo para el afiliado	Familia

ASISTENCIA INTEGRAL MUJER BANORTE (MÓDULO MAMÁ)				
ASISTENCIA	SERVICIO	EVENTOS	MONTO MAXIMO	BENEFICIARIOS
Medico	Ambulancia y Enfermera a domicilio	1 evento anual	\$1,000	Familia
	Asesoría online: Médico, psicólogo, profe, nutriólogo, tips y dudas durante el embarazo.	Ilimitado	Sin costo para el afiliado	Familia
	Ultrasonido básico de embarazo en laboratorio y prueba de Tamiz Neonatal Metabólico	1 evento anual	\$1,000	Familia
	Certificado de SPA al nacimiento de tu Bebé	1 evento anual	\$1,000	Familia
	Consulta con Ginecólogo	1 evento anual	Sin costo para el afiliado	Familia
Dental	Consulta con dentista	1 evento anual	Sin costo para el afiliado	Familia
Asistencia Visión	Examen de la vista, armazones y lentes graduados.	1 evento anual	Sin costo para el afiliado	Familia
Descuentos	Descuentos en laboratorios, librerías, ópticas, parques temáticos, servicios educativos (maestrías, universidades etc.)	Sin límite de eventos	Descuentos sin costo para el afiliado	Familia
Beneficios	Cine 2x1	Mensual	Sin costo para el afiliado	Familia
Orientación y referencias telefónicas	Incapacidad (IMSS / ISSTE) Campañas de vacunación Curso psicoprofiláctico Parteras Organización de eventos (Baby Shower, revelación de sexo, bautizo, etc.)	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia

**ASISTENCIA INTEGRAL MUJER BANORTE  
(MÓDULO PROFESIONISTA)**

ASISTENCIA	SERVICIO	EVENTOS	MONTO MÁXIMO	BENEFICIARIOS
Asistencia en viajes	Servicio de transporte al aeropuerto.	1 evento anual	\$500	Familia
	Cupón de Uber	1 evento anual	\$200	Familia
	Monedero de Starbucks	1 cupón Mensual	\$50	Familia
Cambio de imagen	Cambio de imagen	1 evento anual	\$1,000	Familia
Conserjería	Coordinación de envíos de paquetería, regalos mensajería o compras en cualquier parte de la CDMX y alrededores.	1	Costo Preferencial	Familia
	Asistente para organización de viajes (nacional e internacional) y referencias de profesionales o talleres de organización closet y/o lugar de trabajo.	Sin límite de eventos		Familia
Compras online	Buscador de bienes o servicios disponibles para entregar en casa, comparación de precios y ofertas disponibles online	Sin límite de eventos	Con costo para el afiliado	Familia
Descuentos	Descuentos en servicios educativos (maestrías, universidades) restaurantes, tratamientos de belleza, y renta de auto	Sin límite de eventos	Descuentos sin costo para el afiliado.	Familia
Asesoría Online	Asesoría para elaboración de CV.	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia

**ASISTENCIA INTEGRAL MUJER BANORTE  
(MÓDULO SENIOR)**

ASISTENCIA	SERVICIO	EVENTOS	MONTO MAXIMO	BENEFICIARIOS
Medico	Médico o Geriatra a domicilio	2 eventos anuales	Sin costo para el afiliado	Familia
	Enfermera a domicilio	1 evento anual	\$1,000	Familia
	Ambulancia	1 evento anual	Sin costo para el afiliado	Familia
Servicio de chofer	Para verificación de automóvil particular	2 eventos anuales	\$1,500 máximo de cobertura	Familia
Servicio de acompañante	Compras o citas médicas	1 evento anual de 4 horas.	Sin costo para el afiliado	Familia
Agenda	Asistente de recordatorios: Citas médicas, fechas importantes etc.	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia
Compras online	Compras online Gestión y/o asesoramiento de compras hasta la entrega del artículo	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia
Acompañamiento gadgets	Asesoría para utilizar cualquier tipo de gadget	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia
Conserjería	Asesoría para contratación y pagos de servicios.	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia
	Recomendación de exposiciones, recorridos virtuales o presenciales en museos y galerías en cualquier parte del mundo.	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia
Asistencia PYME	Emprende tu propio negocio como plan de retiro.	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia
Funerario	Servicio funerario	1 evento anual	\$15,000	Familia
Asistencia Médica y Psicológica online o vía telefónica	Médico y Psicólogo.	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	Familia
Descuentos	Descuentos en servicios educativos (maestrías, universidades)	Sin límite de eventos	Con costo para el afiliado	Familia



Mujer Banorte, es un programa de asistencias diseñado para brindar beneficios y soluciones a los Beneficiarios en diferentes escenarios: Vial, legal, médico, en el hogar, entre otros. Las Asistencias y servicios son operados y son responsabilidad de Arsa Asesoría Integral Profesional (en lo sucesivo iké).

Mujer Banorte, se podrá contratar en las tarjetas de crédito Banorte, por medio de cargo recurrente mensual y pago anual en una sola exhibición.

Iké es responsable respecto de la calidad y cumplimiento de los bienes y servicios del programa de asistencias Mujer Banorte. Banorte no tienen responsabilidad alguna respecto a los servicios ni proveedores contratados por iké.

Banorte es responsable exclusivamente de las tarjetas de crédito y del servicio de cargo recurrente mensual y pago anual en una sola exhibición.

### **El programa Mujer Banorte:**

Se tendrá contratado cuando el tarjetahabiente titular autorice la domiciliación a la tarjeta crédito Banorte, quedando activo para su uso dentro de las siguientes 24 horas y el primer cargo se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores a su contratación. Si la contratación es a través de alguno de los microsítios de Banorte el cargo se efectuará de forma inmediata.

La autorización del cargo implicará la aceptación de los términos y condiciones de los servicios previstos en el presente documento. Los servicios del programa de asistencias Mujer Banorte no son transferibles, únicamente cubre al titular de la tarjeta con la que se tenga contratado el programa de asistencia, padres del titular, cónyuge e hijos menores a 21 (veintiún) años.

Los términos y condiciones, así como el precio, están sujetos a cambios con aviso previo al cliente de 30 días naturales a la fecha en que surta efecto la modificación.

Se podrán solicitar las asistencias las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al teléfono (55) 5809 4763 (Línea Mujer Banorte). Para poder solicitar cualquiera de los servicios es necesario que la tarjeta de crédito donde tiene contratado el cargo recurrente o domiciliación para el pago del programa se encuentre activa y el cliente se encuentre al corriente en el pago.

Los usuarios del programa Mujer Banorte podrán solicitar la cancelación del cargo recurrente o la domiciliación mensual de lunes a sábado de 9:00 a 19:00 horas, sin ningún costo y podrán realizar cualquier reclamación, aclaración o queja del programa de asistencias llamando al (55) 5809 4763 en la opción 7.

## 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.

## 2. DEFINICIONES:

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.

- **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.
- **Avería menor:** ponchadura de llanta, falta de combustible o falta de corriente eléctrica del vehículo donde viajen los beneficiarios del programa asistencial.
- **Baja del vehículo:** la acción de dar de baja el vehículo y las placas asignadas ante el registro público vehicular de la entidad federativa correspondiente.
- **Beneficiario del programa asistencial:** persona titular de la tarjeta que haya contratado el programa de asistencia padres del titular, cónyuge e hijos o dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años del tarjetahabiente.
- **Cambio de entidad federativa.** La acción de dar de baja un vehículo y las placas que le corresponden y darlo de alta a su vez, en otro registro público vehicular cuando éste se traslada a otra entidad federativa.
- **Cambio de propietario:** dar de baja en el registro estatal vehicular los datos del propietario original, dando de alta los datos del nuevo propietario ante la referida entidad.
- **Carta de consentimiento informado:** acto de decisión voluntaria firmado por el beneficiario del programa asistencial o su representante legal, por el cual acepta o rechaza someterse a un proceso de atención médica con fines de diagnóstico, las acciones diagnósticas o terapéuticas sugeridas por los médicos, fundado en la comprensión de la información revelada al respecto de los riesgos o beneficios que le pueden ocasionar, deslindando a iké de toda responsabilidad en la que incurra el médico prestador a distancia, asimismo, este documento autoriza el uso del expediente electrónico y sus anexos, así como el envío del mismo a un tercero.
- **Centro de soluciones centro de atención telefónica de iké** donde se coordinan los servicios del programa de Asistencia Integral Mujer Banorte Crédito.
- **Contrato:** contrato de alianza comercial celebrado entre Banorte y Arsa

- Emergencia médica: todo accidente o enfermedad grave repentina que amenacen la vida de los beneficiarios del programa de asistencia.
- 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.
- Equipo médico del proveedor: el personal médico y asistencial experto que esté prestando atención por cuenta del servicio segunda opinión a los beneficiarios del programa asistencial.
- Equipo médico a distancia: médicos especialistas calificados, expertos en su materia y con reconocimiento a nivel nacional e internacional quienes se encuentran en los principales hospitales de los países afiliados.
- Especialistas: persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los servicios del programa de asistencias Mujer Banorte
- Expedición de permiso provisional para circular sin placas en traslado para vehículos nuevos: el trámite que otorga permiso, emitido por la autoridad correspondiente, en el caso de vehículos nuevos que son vendidos a contribuyentes que viven en otra entidad federativa, para que el vehículo se pueda trasladar.
- Expediente clínico electrónico: conjunto de documentos escritos, gráficos e imágenes o de cualquier otra índole propiedad de los beneficiarios del programa asistencial, donde se incluyen los datos necesarios para el seguimiento a distancia de casos médicos, y que respaldan un diagnóstico, mismo al que el proveedor médico tiene acceso por autorización de los beneficiarios del programa asistencial.
- Familia: los padres del titular, cónyuge e hijos o dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años del tarjetahabiente.
- Los servicios de trámite: se refiere a la ejecución de las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
- Paciente crónico: beneficiario del programa asistencial que padece un trastorno orgánico, cuando el órgano se encuentra dañado; o funcional, cuando el órgano se encuentra en buenas condiciones, pero en mal funcionamiento. Ambos trastornos persisten en el tiempo (más de 6 meses), modificando su estilo de vida.
- Pago de impuesto sobre tenencia o uso de vehículos: tramitar el pago del impuesto sobre tenencia o uso de vehículos ante la autoridad recaudadora.
- Parque vehicular. El total de vehículos que están sujetos a la prestación de los servicios de trámite.
- Prestador de servicios autorizado: será el gestor autorizado para ejecutar las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
- Proveedor: prestadores de servicios independientes contratados por iké para prestar los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones: registro civil: institución que se ocupa de conocer, autorizar, inscribir,

resguardar y dar constancia de los hechos y actos que constituyan, alteren o modifiquen el estado civil de las personas.

- Registro público de propiedad: es la institución dedicada a hacer constar por medio de la inscripción, los títulos por los cuales se adquiere, transmite, modifica, grava o extingue el dominio, la posesión y demás derechos reales sobre bienes inmuebles que requieren de inscripción.
- Reposición de placas por pérdida o robo: trámite legal, ante las autoridades correspondientes para la reposición de placas en caso de robo o extravío.
- Reposición de tarjeta de circulación por pérdida o robo: trámite legal, ante las autoridades correspondientes, para la reposición de la tarjeta de circulación en caso de robo o extravío.
- Representante: cualquier persona, sea o no acompañante de los beneficiarios del programa asistencial que realice gestión alguna para posibilitar la prestación del servicio segunda opinión.
- Servicios de asistencia: los servicios de asistencia que presta iké a los beneficiarios del programa asistencial en los términos del contrato y este anexo, referentes al programa mujer Banorte.
- Siniestro. Acontecimiento que produce daños; donde se brindará el servicio de la asistencia, hasta el límite económico estipulado por cada servicio de asistencia.
- Tarjeta(s): toda tarjeta de crédito emitida por tarjetas Banorte a residentes en los Estados Unidos Mexicanos, vigente, válida y que no esté suspendida ni revocada en el momento de producirse una situación de emergencia.
- Telemedicina: es el conjunto de servicios para el cuidado de la salud a través del uso de tecnologías de telecomunicaciones, equipo médico de telemetría y recursos humanos a distancia.

### **3. PRODUCTO BASE**

#### **3.1 ASISTENCIA VIAL**

Iké proporcionará al Beneficiario del programa asistencia, los beneficios de su programa KM 0 (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:

#### **REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO**

En caso de que el automóvil particular conducido por el Beneficiario del programa asistencial no pudiera circular a causa de una avería y/o por la ponchadura de más de una llanta, iké se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo o domicilio elegido por el Beneficiario del programa asistencial.

**Si el costo del arrastre excede de \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.) el Beneficiario del programa asistencial pagará el excedente. Limitado a 1 evento anual.**

### **AUXILIO VIAL BÁSICO**

En caso de averías menores en el automóvil particular conducido por el Beneficiario del programa de asistencia, iké enviará un proveedor de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta (es necesario portar la llanta de refacción en buen estado y, en su caso, llave del birlo de seguridad) y suministro de gasolina.

**Cobertura de cambio de llanta: Hasta \$500 pesos por servicio, 1 evento anual.**  
**Cobertura de envío de gasolina: Hasta \$200 pesos de gasolina en 1 evento anual.**

### **EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS**

Los siguientes vehículos quedan excluidos de la prestación de estos servicios:

- Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante.
- Vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses colectivos, autobuses y vehículos arrendados o vehículos que operen el transporte de personas a través de plataformas digitales.
- Iké no cubre casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.
- Iké prestará el servicio descrito en el presente numeral, toda vez que el Beneficiario del programa asistencial esté presente mientras se realice el arrastre y/o asistencia.
- Cualquier servicio que exceda de límite de la cobertura será responsabilidad de pago para el usuario.

### **3.2 SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ASISTENCIA HOGAR**

Los servicios de asistencia hogar solo se proporcionarán en las especialidades descritas a continuación 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 (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 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.

La reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breaks), o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga; solo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica propia del inmueble.

## **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 titular.

## **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 titular.

**Los servicios de asistencia hogar descritos anteriormente estarán limitados a tres eventos al año como máximo y un evento por especialidad: Cerrajería, vidriería, y electricidad con una cobertura máxima por servicio de \$800 (ochocientos pesos 00/100 M.N.).**

## **CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR DE EMERGENCIA**

- a) Los servicios se proporcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año únicamente al domicilio del 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 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 90 (noventa) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de dichos servicios.
- e) Si el costo del servicio de asistencia en el hogar excediera el máximo establecido, previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el



Beneficiario del programa asistencial, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Beneficiario del programa asistencial.

De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Beneficiario del programa asistencial, la reparación se hará hasta por el monto cubierto por el programa, siempre y cuando ello sea posible y no se ocasione mayores daños, por lo que, en su caso, el proveedor no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

## **HANDYMAN**

A solicitud del Beneficiario, iké coordinará servicios que se puedan realizar con herramientas de uso común en el hogar como:

- Conexión e instalación de aparatos electrónicos (refrigeradores, microondas, parrillas, televisiones, play station, etc.)
- Instalación de lámparas y apagadores.
- Pintura o impermeabilización.
- Colocación de cuadros, repisas, estanterías y soportes de pared.
- Cambio de puertas, poner tope de puertas, cierra puertas y bisagras.
- Cerrajería.
- Cambio de pernos y manijas de puertas.
- Armado de muebles prefabricados.
- Cambio de grifos, tomas de agua (plomería).
- Accesorios de baño y cocina.
- Reparación e instalación de herrería.
- Reparación de grietas y humedades.

### **Un evento anual por hasta \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.).**

El técnico presentará una propuesta y cotización y siempre y cuando se llegue a acuerdo sobre lo ofrecido se realizará el servicio.

## **EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR POR EMERGENCIA Y HANDYMAN**

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

- Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de los presentes términos y condiciones.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al de los beneficiarios.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.

- 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.
- Reparación de aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- Reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- Reparación o cambio de vidrios especiales, vitrales, etc.
- Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- Cualquier reparación o gasto que el Beneficiario del programa asistencial contrate directamente con terceros.
- Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Beneficiario del programa asistencial o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- 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.

### **3.3 SERVICIOS DE GESTORÍA**

#### **GESTORIA ADMINISTRATIVA O VEHICULAR**

Gestoría presencial ante autoridades correspondientes, respecto a:

- Obtención de copias de actas de nacimiento, matrimonio y defunción (originales y apostillamiento).



- Obtención de certificado de adquisición o enajenación de bienes inmuebles (no propiedad).
- Gestoría vehicular: Alta, baja y renovación de placas, cambio de propietario o reposición de tarjeta de circulación.

**Un evento al año por hasta \$800(ochocientos pesos 00/100 M.N.).**

### **ASISTENCIA LEGAL VIA TELEFÓNICA**

Asesoría de un gestor vía telefónica para revisión de documentos previo a un trámite legal, asesoría para crédito IMSS, asesoría para trámites de vivienda y asesoría en testamento.

### **Este servicio se brindará sin límite de eventos**

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 correspondiente 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. Le 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 del programa asistencial. Se realizarán trámites administrativos ante el registro civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al Titular y/o Beneficiario del programa asistencial. Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del Titular y/o Beneficiario del programa asistencial. Antes de comenzar el trámite vehicular, el Beneficiario del programa asistencial 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.

### **NORMAS GENERALES**

- Mitigación. El usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- Prescripción de las reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo

cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

- Subrogación. Iké quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

## **EXCLUSIONES**

- El usuario o sus familiares no tendrán derecho a pagos por parte de iké.
- Con excepción a lo estipulado en cada servicio de asistencia, el beneficiario no tendrá derecho a ser rembolsado por iké.
- Cuando por una acción intencional del usuario o sus familiares se requiera de la asistencia.
- Cuando el usuario, su representante o sus familiares, no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita a iké atender debidamente el asunto.
- Cuando el usuario o sus familiares no se identifiquen como tales.
- Cuando el usuario o sus familiares incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en el presente anexo.
- La duración de cada trámite, en caso de gestoría, será conforme a lo establecido por la legislación, usos, costumbre, así como por las autoridades administrativas y recaudadoras de cada Entidad.
- Iké no cubre el pago de derechos, contribuciones, multas y/o montos requeridos por cualquier autoridad por ningún concepto, quedando estos a cargo del usuario.
- Antes de comenzar el trámite vehicular, el usuario 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.
- Se realizarán trámites administrativos ante el registro civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al usuario.
- La gestoría no incluye recolección o entrega de documentos a domicilio.
- Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de los servicios de este programa: vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos
- destinados al transporte público de carga, tanto federal como local; transporte de carga, taxis oficiales, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.
- Si el beneficiario se retrasa con la entrega de la documentación requerida o entrega datos erróneos, iké a no se responsabilizará por la duración del trámite administrativo.

- Para aquellos estados en donde sea obligatoria la revisión física del vehículo, no nos hacemos responsables por la no presentación. En caso de tener alguna irregularidad o este reportado como robado, no procederá el servicio y deslindará de toda responsabilidad al gestor.
- No se podrá realizar la gestión del trámite vehicular en aquellos casos en los que no sea vehículo del titular.
- No se realizará trámites contenciosos ante autoridades administrativas.
- Cuando el beneficiario no efectúe el pago correspondiente de los trámites solicitados.
- Cualquier reclamación relativa a una gestoría, deberá de ser presentada a iké, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo de cualquier acción legal, transcurrido dicho plazo.
- Cuando el tarjetahabiente haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de éstos.
- Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.
- El gestor realizará en nombre y representación del usuario los trámites, siempre y cuando, la legislación de cada entidad lo permita, en los casos en que no lo permita, se requerirá la presencia del usuario o de un poder notariado. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - 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.
  - Autolesiones o participación del usuario en actos delictuosos intencionales.
  - Cuando por una acción intencional del beneficiario resulte la comisión de un delito.
  - La participación del usuario en combates, salvo en caso de defensa propia.
  - La práctica del usuario en deportes como profesional, así como su participación en competencias oficiales y en exhibiciones.
  - Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
  - La irradiación procedente de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
  - La participación del usuario en cualquier clase carreras de automóviles y/o exhibiciones.

### **3.4 SERVICIOS MÉDICOS**

#### **CONSULTA CON MÉDICO ESPECIALISTA**

El usuario cuenta con una consulta gratuita con un médico especialista de la red de iké (Pediatria, Ginecología, Cirugía General o Medicina interna). Iké proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea Mujer Banorte, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, iké hará lo posible por ayudar al Tarjetahabiente a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. iké no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Las consultas subsecuentes serán con costo para el Usuario.

**Un evento anual sin costo.**

#### **EXCLUSIONES:**

- a) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- b) Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.

#### **CHECK UP ANUAL Y CONSULTA DE INTERPRETACIÓN CON MÉDICO GENERAL DE LA RED MÉDICA DE IKÉ.**

Servicios de salud, una vez al año sin costo para el Beneficiario del programa asistencial que incluye los siguientes exámenes médicos: QS27, EGO, EKG, Prueba de Esfuerzo, BH, Papanicolaou, PH, Mastografía, Consulta especialista.

**Un evento anual en laboratorios de la red médica de iké sin costo.**

#### **MÓDULO MAMÁ**

#### **PAGO DE ENFERMERA A DOMICILIO**

En caso de complicaciones en el embarazo o de la mamá o el bebé al nacer Iké coordinará el servicio de enfermera a domicilio, mismo que se prestará en horario máximo de 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. **Un evento anual por hasta \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.).**

El servicio de enfermera a domicilio no incluye labores domésticas o preparación de alimentos. No se incluye dentro del programa asistencial la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19). El costo excedente del servicio deberá ser cubierto por el titular de la tarjeta.

## **AMBULANCIA**

Si el beneficiario del programa asistencial presenta una emergencia médica derivado de complicaciones en el embarazo dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, tales que requieran atención hospitalaria; Iké cubrirá el costo del traslado del Beneficiario del programa asistencial hasta el hospital más cercano o adecuado. En caso de fallecimiento del Beneficiario del programa asistencial durante el traslado, Iké no será responsable por el deceso del Beneficiario del programa asistencial.

**Limitado a un (1) evento al año sin costo.**

## **ASESORÍA ONLINE**

### **MÉDICO ONLINE**

El equipo médico de iké, 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.

**Sin límite de eventos. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.**

Exclusiones:

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

Nota: El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

## **PSICÓLOGO ONLINE**

El equipo médico de Iké, proporcionará asistencia y brindará orientación al usuario que lo requiera en un horario de 9:00 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. Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico.

**Sin límite de eventos. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.**

- a) Cuando el usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c) Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

## **PROFE ONLINE**

Orientación ilimitada a través de pedagogos en un horario de 11:00 a 19:00 horas, 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.

**Sin límite de eventos. La duración es de 20 minutos, no depende de la complejidad de la solicitud.**

## **NUTRIÓLOGO ONLINE**

El equipo médico de iké, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 a 19:30 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 con cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:

- Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- Diseño de dietas y rutinas de ejercicio básicas (no de gimnasio).
- Asesoría de suplementos nutricionales según sus necesidades.
- Orientación en caso de desórdenes alimenticios.

**Sin límite de eventos. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.**

#### **ULTRASONIDO SENCILLO EN LABORATORIOS DE LA RED**

- Ecografía del primer trimestre que consiste en un ultrasonido 2D. **Un evento anual por hasta \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.).**

#### **TAMIZ NEONATAL METABÓLICO**

- Prueba disponible en laboratorios de la red de Iké, en las principales ciudades. Perfil de aminoácidos (capa fina) en sangre, galatosa 1- Fosfato Uridil Transferasa, Fenilalanina neonatal, Hormona estimulante de tiroides neonatal. **Un evento anual por hasta \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.).**

#### **CERTIFICADO DE SPA**

Este servicio debe ser solicitado con 30 días de antelación. Iké buscará un proveedor de servicios de SPA y mandará al beneficiario el cupón correspondiente al confirmar el nacimiento de tu bebé.

Este servicio se brinda únicamente en ciudades principales.

No puede utilizarse como reembolso. El usuario deberá pagar el excedente. Iké no se hace responsable por la calidad del servicio, ni del resultado del tratamiento.

**Un evento anual por hasta \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.).**

#### **Exclusiones:**

El certificado de SPA solo es válido en ciudades principales. Para redimir el beneficio el beneficiario del programa deberá presentar certificado de nacimiento del bebé, no mayor a 6 meses.

## **CONSULTA CON GINECÓLOGO**

El Beneficiario del programa asistencial contará con una (1) consulta médica gratuita con Ginecólogo al año en hospitales o consultorios que se encuentren dentro de la red médica de iké.

Este servicio se brindará dentro de la República Mexicana en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Morelos, en las demás entidades federativas iké hará lo posible por ayudar al Beneficiario del programa asistencial a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

El servicio se brindará únicamente con los proveedores que formen parte de la red médica de iké.

Limitado a una (1) consulta en total al año. Para consultas subsecuentes de estas especialidades, se ofrecerá con costo preferencial, mismo que deberá ser cubierto por el Beneficiario del programa asistencial directamente en el consultorio y para hacer válido este costo, el Beneficiario del programa asistencial deberá comunicarse siempre a la línea de Mujer Banorte.

Este servicio sólo será otorgado previa coordinación de iké con uno de los proveedores de la red, por lo que no se brindará reembolso si el Beneficiario del programa asistencial acude con un proveedor que no pertenezca a la red de iké.

Iké, no será 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 estas, así como cirugías, medicamentos, estudios médicos, análisis o servicios adicionales.

## **CONSULTA ODONTOLÓGICA Y LIMPIEZA DENTAL**

El Beneficiario del programa asistencial contará con una (1) consulta odontológica y una (1) limpieza dental anual gratuita. Iké coordinará y cubrirá el costo de los servicios con la red Odontoprev. Limitado a un servicio sin costo al año. Las consultas subsecuentes serán con costo preferencial para el Beneficiario del programa asistencial.

El Beneficiario del programa asistencial podrá consultar servicios y costos en [www.odontoprev.com.mx](http://www.odontoprev.com.mx).

Iké no tendrá responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores que sean contratados por el Beneficiario del programa asistencial.

Este servicio se brindará en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Cuernavaca; para el resto de la República Mexicana, Iké hará lo posible para contactar al Beneficiario del programa asistencial a contactar con especialista de esta rama de la salud para recibir los mencionados servicios. El servicio se brindará únicamente con los proveedores que formen parte de la red médica de Odontoprev.

**Consulta con dentista: 1 evento anual sin costo | Limpieza dental: 1 evento anual sin costo.**

## **ORIENTACIÓN Y REFERENCIAS POR TELÉFONO**

Iké proporcionará al Beneficiario del programa asistencial orientación y referencias sobre tramites de incapacidad (IMSS / ISSTE), campañas de vacunación, cursos psicoprofilácticos, parteras, doulas, consultoras de lactancia y **organización de eventos** (*Baby Shower*, revelación de sexo y bautizo, etc.) toda vez que exista la infraestructura necesaria en la zona donde se solicita el servicio.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario del programa asistencial. Iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

**Este servicio es sin límite de eventos.**

## **PLAN VISIÓN**

El Beneficiario del programa asistencial contará con una (1) examen de la vista y un (1) armazón y lentes graduados. Iké coordinará y cubrirá el costo de los servicios su red. Limitado a un servicio sin costo al año.

Iké no tendrá responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores que sean contratados por el Beneficiario del programa asistencial.

Este servicio se brindará en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Cuernavaca; para el resto de la República Mexicana, Iké hará lo posible para contactar al Beneficiario del programa asistencial a contactar con especialista de esta rama de la salud para recibir los mencionados servicios. El servicio se brindará únicamente con los proveedores que formen parte de la red médica de iké.



## **DESCUENTOS EN LABORATORIOS, LIBRERIAS, OPTICAS, PARQUES TEMÁTICOS, SERVICIOS EDUCATIVOS (MAESTRÍAS, UNVERSDADES, ETC)**

Los Beneficiarios del programa asistencial tendrán derecho a hacer uso de la red de descuentos en restaurantes, hoteles y más; en establecimientos en toda la República Mexicana. Los Beneficiarios del programa asistencial contarán con acceso ilimitado a la red de descuentos y beneficios correspondiente al programa de Mujer Banorte y podrán consultarlos en la siguiente liga: <http://www.viveplus.com.mx/>

Todos los descuentos, están sujetos a disponibilidad y cambios sin previo aviso. Este servicio es proporcionado por Vive Plus y las restricciones dependen del establecimiento al que aplique.

Este beneficio se brinda sin límite de eventos.

### **PARA HACER VÁLIDO EL BENEFICIO EN EL ESTABLECIMIENTO**

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial se presente en los establecimientos afiliados, solicitar el beneficio mostrando el cupón digital de la promoción.

El Beneficiario del programa asistencial podrá consultar y descargar los cupones de descuento en la página web <http://www.viveplus.com.mx/>

Será requisito que el beneficiario del programa asistencial solicite el beneficio y muestre el cupón electrónico de la promoción, ya que es la única manera de ser respetados por los establecimientos participantes. De cualquier otro modo, el Beneficiario del programa asistencial no tendrá acceso a dichos beneficios.

Para hacer uso de los beneficios de descuentos en hoteles y renta de autos el Beneficiario del programa asistencial deberá comunicarse a la línea (55) 5809 4763 opción 2, para solicitar información, reservaciones y/o compra de los paquetes o servicios que ofrecen los establecimientos participantes.

Los servicios se brindan a petición del beneficiario del programa asistencial, por lo que iké no será responsables por los servicios otorgados por terceros, los cuales se ofrecen de acuerdo con las condiciones particulares de cada establecimiento. Estos beneficios aplican exclusivamente en la República Mexicana.

Los establecimientos y promociones, así como términos y condiciones pueden cambiar sin previo aviso.

Este servicio se brindará en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Morelos.



### •CINE 2X1

El Beneficiario del programa asistencial podrá disfrutar entre el beneficio de entradas 2x1 en Cinépolis de lunes a viernes en salas tradicionales 2D. Es necesario solicitar el folio 2x1 a través de la línea (55) 5809 4763 opción 5. **Beneficio limitado a un cupón mensual de Cine 2x1.**

### MÓDULO PROFESIONISTA

#### SERVICIO DE TRANSPORTE AL AEROPUERTO.

Cuando el beneficiario requiera transportación de su domicilio al aeropuerto o del aeropuerto a su domicilio, iké proporcionará el servicio para la coordinación de un taxi seguro al aeropuerto. El beneficiario deberá solicitar el servicio con al menos dos (2) horas de anticipación.

**Este servicio está limitado a un (1) evento al año, hasta por \$500 pesos.** Los servicios subsecuentes se brindarán con costo preferencial para el beneficiario.

#### Un (1) CUPÓN DE UBER ANUAL POR \$200 pesos

Este cupón debe solicitarse con 30 días de antelación a la fecha en la que se utilizará y se le enviará código electrónico. El código es válido para: UberX, UberX VIP, Uber Black, Uber XL, UberSuv, Uber bicicletas eléctricas y Uber Eats. Ciudades disponibles de la tarjeta Uber: Chihuahua, Ciudad Juárez, Ciudad Obregón (Sonora), Culiacán, La Paz, Los Mochis, Mazatlán, Mexicali, Nogales, San Luis Río Colorado, Hermosillo, Monclova, Monterrey, Piedras Negras, Saltillo, Torreón, Guadalajara, Morelia, Nuevo Vallarta, Puerto Vallarta, Tepic, Uruapan, Puebla, Aguascalientes, Celaya, Guanajuato, Querétaro, Irapuato, León, Salamanca, San Miguel de Allende, San Luis Potosí, Zacatecas, Ciudad de México, Cuernavaca, Toluca, Campeche, Cancún y Villahermosa <https://www.uber.com/es-MX/blog/ciudades-donde-hay-uber/>

#### UN (1) MONEDERO MENSUAL DE STARBUCKS CON VALOR DE \$50 PESOS

A solicitud del Beneficiario se brindará un folio mensual de \$50 pesos de Starbucks Card Digital.



#### Instrucciones de Uso:

- 1.- Descarga la APP de Starbucks México (disponible para Android e iOS)
- 2.- Regístrate o haz login en la APP.
- 3.- Ingresa el número de la tarjeta y el PIN
- 4.- Utiliza tu smartphone como medio de pago en cualquier tienda de Starbucks México.

Términos y condiciones de card, disponibles en [www.starbucks.com.mx](http://www.starbucks.com.mx) o en [rewards.starbucks.com.mx](http://rewards.starbucks.com.mx) Prohibida su venta.

### **CAMBIO DE IMAGEN**

Iké buscará un proveedor de servicios de SPA o estética y mandará al beneficiario el cupón correspondiente o gestionará el pago del límite cobertura en comercio (SPA o estética) de preferencia del beneficiario, siempre y cuando este emita factura y cuente con los medios para recibir pagos de iké. Solo aplica para cambio de color de cabello, aplicación de uñas, pestañas y tratamientos capilares.

**Exclusiones:** Este servicio se brinda únicamente en ciudades principales. Este servicio debe ser solicitado con 30 días de antelación.

No puede utilizarse como reembolso. El usuario deberá pagar el excedente. Iké no se hace responsable por la calidad del servicio, ni del resultado del tratamiento.

**Un evento anual por hasta \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.).**

### **ASISTENTE PERSONAL**

Coordinación de envíos de paquetería, regalos, mensajería o compras, organización de viajes y referencias de profesionales o talleres de organización closet y/o lugar de trabajo. El concierge buscará opciones de asesoría presencia u online siempre y cuando el proveedor cuente con estos servicios. Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como: aviones, autos, trenes, cruceros y hoteles (sujeto a disponibilidad) y reservaciones en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos (sujeto a disponibilidad) y asistencia en renta de autos.

**Sin límite de eventos.**



**Descuentos en servicios educativos (maestrías, universidades etc.), restaurantes, tratamientos de belleza y renta de auto.**

Los Beneficiarios del programa asistencial tendrán derecho a hacer uso de la red de descuentos en restaurantes, hoteles y más; en establecimientos en toda la República Mexicana.

Los Beneficiarios del programa asistencial contarán con acceso ilimitado a la red de descuentos y beneficios correspondiente al programa de Mujer Banorte y podrán consultarlos en la siguiente liga: <http://www.viveplus.com.mx/>

Todos los descuentos, están sujetos a disponibilidad y cambios sin previo aviso. Este servicio es proporcionado por Vive Plus y las restricciones dependen del establecimiento al que aplique.

Este beneficio se brinda sin límite de eventos.

**PARA HACER VÁLIDO EL BENEFICIO EN EL ESTABLECIMIENTO**

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial se presente en los establecimientos afiliados, solicitar el beneficio mostrando el cupón digital de la promoción.

El Beneficiario del programa asistencial podrá consultar y descargar los cupones de descuento en la página web <http://www.viveplus.com.mx/>

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial solicite el beneficio y muestre el cupón electrónico de la promoción, ya que es la única manera de ser respetados por los establecimientos participantes. De cualquier otro modo, el Beneficiario del programa asistencial no tendrá acceso a dichos beneficios.

Para hacer uso de los beneficios de descuentos en hoteles y renta de autos el Beneficiario del programa asistencial deberá comunicarse a la línea (55) 5809 4763 en la opción 2, para solicitar información, reservaciones y/o compra de los paquetes o servicios que ofrecen los establecimientos participantes.

Los servicios se brindan a petición del Beneficiario del programa asistencial, por lo que iké no será responsables por los servicios otorgados por terceros, los cuales se ofrecen de acuerdo con las condiciones particulares de cada establecimiento. Estos beneficios aplican exclusivamente en la República Mexicana.



Los establecimientos y promociones, así como Términos y Condiciones pueden cambiar sin previo aviso.

Este servicio se brindará en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Morelos.

## **PERSONAL SHOPPER**

El beneficiario cuenta con una persona que se encargará de buscar bienes o servicios disponibles para entregar en casa, realizará comparación de precios y brindará opciones de ofertas disponibles online.

La información proporcionada puede variar de un proveedor a otro.

Sólo se proporcionará información general, no se realizará la compra a nombre del tarjetahabiente. Únicamente se guiará al tarjetahabiente para realizar compras en páginas y artículos dentro del marco legal. La asistencia no se hace responsable por la calidad del artículo, tiempos de entrega o las políticas que establezca cada proveedor.

**Sin límite de eventos.**

## **ASESORIA PARA ELABORACIÓN DE CV**

El Beneficiario recibirá asesoría para el diseño de **CV** enfatizando la experiencia del usuario.

**Servicio sin límite de eventos.**

## **SENIOR**

### **CONSULTA MÉDICA CON GERIATRA O MÉDICO INTERNISTA**

El Beneficiario del programa asistencial contará con dos (2) consultas médicas gratuitas con Geriatra o Médico Internista al año en hospitales o consultorios que se encuentren dentro de la red médica de iké

Este servicio se brindará dentro de la República Mexicana en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Morelos, en las demás entidades federativas iké hará lo posible por ayudar al Beneficiario del



programa asistencial a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

El servicio se brindará únicamente con los proveedores que formen parte de la red médica de iké.

Limitado a una (2) consultas anuales. Para consultas subsecuentes de estas especialidades, se ofrecerá con costo preferencial, mismo que deberá ser cubierto por el Beneficiario del programa asistencial directamente en el consultorio y para hacer válido este costo, el Beneficiario del programa asistencial deberá comunicarse siempre a la línea de Mujer Banorte.

Este servicio sólo será otorgado previa coordinación de iké con uno de los proveedores de la red, por lo que no se brindará reembolso si el Beneficiario del programa asistencial acude con un proveedor que no pertenezca a la red de iké.

Iké, no será 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 estas, así como cirugías, medicamentos, estudios médicos, análisis o servicios adicionales.

Si el Beneficiario del programa asistencial presenta una emergencia médica derivado de un accidente o enfermedad dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, tales que requieran atención hospitalaria; Iké cubrirá el costo del traslado del Beneficiario del programa asistencial hasta el hospital más cercano o adecuado. En caso de fallecimiento del Beneficiario del programa asistencial durante el traslado, Iké no será responsable por el deceso del Beneficiario del programa asistencial.

**Dos (2) eventos anuales.**

## **ENFERMERA A DOMICILIO**

En caso de enfermedad o accidente, siempre y cuando el médico lo prescriba, iké coordinará el servicio de enfermera a domicilio, mismo que se prestará en horario máximo de 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.

**Un evento anual por hasta \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.).**

El servicio de enfermera a domicilio no incluye labores domésticas o preparación de alimentos.



No se incluye dentro del programa asistencial la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19). El costo excedente del servicio deberá ser cubierto por el titular de la tarjeta.

## **AMBULANCIA**

Si el beneficiario del programa asistencial presenta una emergencia médica derivado de complicaciones en el embarazo dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, tales que requieran atención hospitalaria; Iké cubrirá el costo del traslado del Beneficiario del programa asistencial hasta el hospital más cercano o adecuado. En caso de fallecimiento del Beneficiario del programa asistencial durante el traslado, Iké no será responsable por el deceso del Beneficiario del programa asistencial.

**Limitado a un (1) evento al año sin costo**

## **MÉDICO ONLINE Y TELEFÓNICO**

Cuando el tarjetahabiente y/o Beneficiario necesite asistencia médica, el equipo médico de iké, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico. A solicitud del tarjetahabiente y/o Beneficiarios y con cargo al mismo, el equipo médico de iké dispondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea Mediante la visita a domicilio de un médico O concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario.

Iké proporcionará, previa solicitud del tarjetahabiente y/o Beneficiario, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum".

El servicio de videollamada tiene un límite de duración de 20 minutos. Estos servicios son sin límite de eventos. Todos los gastos que se originen serán a cargo del tarjetahabiente y/o Beneficiario. Iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

**Sin límite de eventos.**

## **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.

## **ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA Y ONLINE**

El equipo médico de iké, proporcionará asistencia y brindará orientación al usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, mediante uno de sus psicólogos a través de una llamada telefónica o videollamada, proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, etc. Se brindará la atención de forma personalizada iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico. La sesión tendrá una duración máxima de 30 (treinta) minutos. Este servicio es sin límite de eventos.

## **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada

## **SERVICIO DE CHOFER PARA VERIFICACIÓN DEL AUTOMOVIL**

A petición del Beneficiario un chofer llevará su coche a verificar siempre y cuando el auto esté asegurado en caso de siniestro.

El servicio no incluye cita, pago de derechos, verificación de multas o pago de multas. Este servicio es únicamente en la Megalópolis.

- El servicio aplica exclusivamente en servicios locales, es decir que el recorrido



redondo no exceda los 35 kilómetros.

- El vehículo en cuestión deberá estar al 100% en todos los aspectos, tanto mecánicamente como estar al corriente en todos sus pagos -sin multas y con pago de Tenencias- de tal manera que no existan adeudos de ningún tipo para que se pueda realizar la verificación sin ningún inconveniente.
- Se deberá contar con cita en el verificentro más cercano al domicilio del propietario y deberá ser programado al menos con un día de anticipación.
- En caso de que el vehículo no se pueda verificar por algún motivo ajeno al chofer, es decir, por alguna multa pendiente de pago o por malas condiciones mecánicas del vehículo, el servicio se dará por realizado y se deberá de pagar el costo correspondiente.
- Iké no se hace responsable de autos rechazados, cancelación de cita, retención del vehículo por irregularidad, por objetos de valor. El auto debe tener por lo menos medio tanque de Gasolina. No se hará recarga de combustible. Se deberá adjuntar el comprobante de pago de derecho para la verificación, ya que el proveedor no realizará dicho pago.

**Limitado a dos (2) eventos al año.**

#### **“BUDDY SERVICE”**

Un acompañante de compras o citas médicas atenderá al Beneficiario ya sea para ayudar a elegir la mejor opción según sus necesidades, gustos y presupuesto o para hacer las preguntas necesarias en su cita médica y realizar por escrito una minuta de la cita.

El acompañante realizará las preguntas necesarias para averiguar las necesidades del Beneficiario.

**Un (1) evento al año por hasta por 4 horas.**

#### **SERVICIO FUNERARIO**

Pago de gastos funerarios por accidente o muerte natural del titular. Se prestarán los servicios funerarios a través de la red de proveedores de iké.



Los servicios funerarios serán brindados, exclusivamente por proveedores calificados de la red de iké con los que cuenta la compañía a nivel nacional y consisten en:

- Recolección de cuerpo en domicilio u hospital
- Aseo y arreglo estético
- Embalsamado
- Ataúd de aglomerado tapizado
- Equipo de velación (pedestal, torcheros y Cristo)
- Servicio de pan dulce y café hasta para 50 (cincuenta) personas
- Corona de parte de Tu Aliado Falabella
- Carroza fúnebre para cortejo.

**Un (1) evento anual hasta por \$15,000 (quince mil pesos 00/100 M.N.)**

## **DESCUENTOS EN SERVICIOS EDUCATIVOS**

El beneficiario tendrá descuentos en las universidades de la red de Vive Plus.

Los Beneficiarios del programa asistencial contarán con acceso ilimitado a la red de descuentos y beneficios correspondiente al programa de Mujer Banorte y podrán consultarlos en la siguiente liga: <http://www.viveplus.com.mx/>

Todos los descuentos, están sujetos a disponibilidad y cambios sin previo aviso. Este servicio es proporcionado por Vive Plus y las restricciones dependen del establecimiento al que aplique.

Este beneficio se brinda sin límite de eventos.

## **PARA HACER VÁLIDO EL BENEFICIO EN EL ESTABLECIMIENTO**

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial se presente en los establecimientos afiliados, solicitar el beneficio mostrando el cupón digital de la promoción.

El Beneficiario del programa asistencial podrá consultar y descargar los cupones de descuento en la página web <http://www.viveplus.com.mx/>

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial solicite el beneficio y



muestre el cupón electrónico de la promoción, ya que es la única manera de ser respetados por los establecimientos participantes. De cualquier otro modo, el Beneficiario del programa asistencial no tendrá acceso a dichos beneficios. Para hacer uso de los beneficios de descuentos en hoteles y renta de autos el Beneficiario del programa asistencial deberá comunicarse a la línea (55) 5809 4763 en la opción 2, al área de conserjería, para solicitar información, reservaciones y/o compra de los paquetes o servicios que ofrecen los establecimientos participantes.

Los servicios se brindan a petición del Beneficiario del programa asistencial, por lo que iké no será responsables por los servicios otorgados por terceros, los cuales se ofrecen de acuerdo con las condiciones particulares de cada establecimiento. Estos beneficios aplican exclusivamente en la República Mexicana.

Los establecimientos y promociones, así como Términos y Condiciones pueden cambiar sin previo aviso.

Este servicio se brindará en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Morelos.

**Sin límite de eventos.**

## **ASISTENTE DE RECORDATORIOS**

El beneficiario cuenta con un asistente telefónico que le brindará recordatorios sobre citas médicas, fechas importantes y lo que deseé.

**Servicio sin límite de eventos.**

## **COMPRAS ONLINE**

El beneficiario cuenta con una persona que se encargará de buscar bienes o servicios disponibles para entregar en casa, realizará comparación de precios, brindará opciones de ofertas disponibles online y, en caso de ser necesario, asesorará al usuario para la compra.

La información proporcionada puede variar de un proveedor a otro. Sólo se proporcionará información general, no se realizará la compra a nombre del tarjetahabiente. Únicamente se guiará al tarjetahabiente para realizar compras en páginas y artículos dentro del marco legal. La asistencia no se hace responsable por la calidad del artículo, tiempos de entrega o las políticas que establezca cada proveedor.

**Sin límite de eventos**

### **ACOMPAÑAMIENTO GADGETS**

Asesor remoto online o por teléfono cuyo objetivo será facilitar, enseñar y asesorar en el uso de herramientas tecnológicas brindando acompañamiento paso a paso hasta la solución de las dudas del beneficiario.

**El servicio en línea tiene una duración de hasta 20 minutos por sesión. La asesoría se brinda en un horario de 9:00 a 18:00hrs**

**Sin límite de eventos**

### **ASESORÍA PARA CONTRATACIÓN, PAGOS DE SERVICIOS Y RECOMENDACIONES**

El beneficiario cuenta con un asistente que se encargará de buscar servicios disponibles, dependiendo de las necesidades del beneficiario, realizará comparación de precios, brindará opciones de ofertas disponibles y brindará asesoría para su contratación. El asistente personal brindará al usuario recomendaciones de exposiciones, recorridos virtuales o presenciales en museos y galerías en cualquier parte del mundo.

**Sin límite de eventos.**

### **Asesoría PYME.**

Asesoría para emprender su propio negocio en materias contable, fiscal, dudas relacionadas con la gestoría o trámites ante instituciones bancarias o públicas, problemas legales a consecuencia del incumplimiento de obligaciones fiscales, asesoría para dar de alta una empresa, información sobre principales indicadores financieros y bursátiles e información sobre cursos y diplomados para emprendimiento.

**Sin límite de eventos.**