

Términos y Condiciones

Banorte One Up – Gamer

Glosario de términos

Definiciones

- a) **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios descritos en estas condiciones generales.
- b) **Servicios:** las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.
- c) **Coordinador:** persona que forma parte del Centro de Soluciones (CDS).
- d) **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario y/o beneficiario ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas condiciones generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios.
- e) **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud del Usuario y/o beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- f) **Enfermedad grave:** se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
- g) **Urgencia:** se considera urgencia a toda situación que, en opinión del paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.
- h) **Emergencia:** definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
- i) **Referencias médicas con descuento:** toda aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o beneficiario de la red de proveedores médicos de iké con descuento o costo preferencial.
- j) **Especialistas:** persona que practica una rama determinada de una ciencia.
- k) **Centro De Soluciones:** espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.
- l) **Programa:** Banorte Banorte One Up – Gamer
- m) **Ciudades Principales:** Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro, León y Michoacán.

Territorialidad

Los servicios se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Personas que prestan los servicios

Las personas que prestan el servicio son, en su mayor parte, contratistas independientes de iké por lo que iké no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes condiciones generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

Vigencia

Anual.

Cobertura

Titular de la cuenta.

Servicios**1. Gift card para Xbox, Play Station y más**

El Usuario podrá solicitar una Gift Card en formato físico o digital para su utilización en plataformas de entretenimiento y videojuegos participantes, tales como Xbox, PlayStation y otras disponibles dentro de la red de proveedores afiliados.

Limitaciones:

El servicio está limitado a 1 (un) evento anual hasta por \$1,500.00 MN (un mil quinientos pesos 00/100 M.N.) durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Esta prestación podrá ser otorgada únicamente cuando existan proveedores disponibles para la marca o plataforma solicitada.
- b) Aplica en las principales ciudades de la República Mexicana, cuando se trate de la entrega de tarjetas físicas.
- c) Servicio sujeto a disponibilidad de inventario y de las denominaciones emitidas por el proveedor.
- d) Las Gift Cards no podrán ser canjeadas por dinero en efectivo, reembolsadas o sustituidas por otro beneficio.
- e) Es necesario solicitar el servicio con al menos 72 horas hábiles de anticipación.
- f) Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que no será responsable del funcionamiento de las plataformas, la activación, restricciones de uso, fallas técnicas, bloqueos de cuentas o cualquier condición establecida por el proveedor de la Gift Card.
- g) El servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones del proveedor o emisor de la Gift Card.
- h) Aplica siempre y cuando el proveedor emita factura y cuente con los medios necesarios para recibir pagos por parte de Iké.
- i) No aplica para la compra de productos físicos, accesorios, consolas, hardware o cualquier otro bien distinto al saldo representado por la Gift Card.
- j) Una vez entregada la Gift Card al Usuario, Iké no será responsable por pérdida, robo, uso indebido, extravío o utilización del código por terceros.

2. Acceso a eventos gamers con experiencias exclusivas

El Usuario podrá solicitar el acceso a eventos relacionados con la industria de los videojuegos, tecnología y entretenimiento o experiencias exclusivas organizadas por terceros.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento anual, hasta por \$1,200.00 MN (un mil doscientos pesos 00/100 M.N.) durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Eventos agotados, cancelados, reprogramados o suspendidos por el organizador.
- b) Eventos realizados fuera de la cobertura de los proveedores participantes o cuando no exista disponibilidad.
- c) Gastos adicionales al acceso al evento, incluyendo transporte, hospedaje, alimentos, bebidas, estacionamiento, viáticos, souvenirs o cualquier otro gasto no expresamente señalado en la presente cobertura.
- d) Accesos VIP, paquetes especiales, experiencias premium o beneficios adicionales cuyo costo exceda el monto máximo de cobertura, salvo que el Usuario cubra la diferencia correspondiente.
- e) Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que no será responsable por cambios de fecha, cancelaciones, modificaciones, incumplimientos o cualquier situación atribuible al organizador del evento.
- f) El servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones del organizador del evento y del proveedor correspondiente.
- g) Aplica siempre y cuando el proveedor emita factura y cuente con los medios necesarios para recibir pagos por parte de Iké.
- h) El beneficio no podrá ser canjeado por dinero en efectivo, transferido a terceros ni utilizado para adquirir productos distintos al acceso al evento autorizado.

3. Renovación set up gamer para accesorios como audífonos, teclados y más

El Usuario podrá solicitar el beneficio para la adquisición de accesorios gamer, tales como audífonos, teclados, mouse, controles, mousepads, webcams, micrófonos, soportes, iluminación y otros accesorios compatibles con equipos de videojuegos o computadoras.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento anual, hasta por \$1,200.00 MN (un mil doscientos pesos 00/100 M.N.) durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) La compra de consolas, computadoras, laptops, monitores, televisores, teléfonos celulares, componentes internos, refacciones o cualquier equipo distinto a los accesorios gamer.
- b) Productos agotados, descontinuados o sin disponibilidad por parte del proveedor.

- c) Accesorios cuyo costo exceda el monto máximo de cobertura, salvo que el Usuario cubra la diferencia correspondiente.
- d) Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que no será responsable por garantías, defectos de fabricación, cambios, devoluciones o cualquier situación atribuible al fabricante o proveedor.
- e) El servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones del proveedor correspondiente.
- f) El beneficio no podrá ser canjeado por dinero en efectivo, transferido a terceros ni utilizado para la adquisición de productos distintos a los establecidos en la presente cobertura.
- g) No incluye instalación, configuración, reparación, mantenimiento o soporte técnico de los accesorios adquiridos.

4. Descuentos exclusivos en armazones y examen de la vista

El Usuario podrá acceder a descuentos preferenciales en armazones participantes, así como a un examen de la vista sin costo, de acuerdo con las promociones vigentes de la red de proveedores afiliados a Iké.

El servicio se prestará en las principales ciudades de la República Mexicana, hasta donde la infraestructura de la localidad lo permita y sujeto a la disponibilidad de los proveedores participantes.

Los descuentos, promociones y beneficios aplicables serán informados al Usuario al momento de solicitar el servicio y podrán variar de acuerdo con el proveedor, la ubicación y la disponibilidad.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin límite durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Soluciones, líquidos, estuches especiales y cualquier accesorio no incluido dentro de las promociones vigentes.
- b) Los descuentos y beneficios no son acumulables con otras promociones, descuentos o campañas vigentes del proveedor.
- c) Aplican las restricciones que la óptica tenga establecidas con proveedores de líneas concesionadas o marcas participantes.
- d) Medicamentos, tratamientos oftalmológicos, cirugías o cualquier procedimiento distinto al examen de la vista y a los descuentos en productos ópticos.
- e) Cualquier beneficio solicitado o proporcionado fuera del territorio nacional.
- f) Tratamientos especiales para micas, materiales premium, recubrimientos o cualquier producto distinto a los contemplados dentro de las promociones vigentes.
- g) Cualquier producto o servicio que no forme parte de las promociones o descuentos ofrecidos por el proveedor participante.
- h) El beneficio no implica el pago, reembolso o indemnización de gastos efectuados por el Usuario.

i) Los servicios y productos estarán sujetos a disponibilidad del proveedor participante.

5. Compra protegida | Garantía extendida

A) Garantía Extendida

El siguiente servicio será proporcionado por una compañía de Seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Si el beneficiario comprase un artículo con su tarjeta de crédito Banorte One Up y éste se averiara irreparablemente por accidente después de que las mercancías fueron compradas y siempre que dicha compra sea por un mínimo \$50 USD o su equivalente en pesos (incluyendo el Impuesto sobre el Valor Agregado), en un establecimiento autorizado.

Los artículos comprados deben de ser nuevos, y destinados a uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías (Productos de cómputo).

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

Se define daño accidental: aquel daño producido en el bien mueble, debido a un evento súbito o fortuito. Para efectos de este seguro no se considera daño accidental cuando el evento esté cubierto por la garantía original del fabricante.

No se cubrirá cuando el artículo no haya sido entregado al beneficiario, cuando esté en posición de una empresa transportista.

La indemnización consistirá a juicio de la aseguradora en el reemplazo o en la reparación o en el reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original.

Si el artículo consiste en un par es sólo para la parte dañada a menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.

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

El cliente deberá reportar la falla en no más de 30 días naturales posteriores a la misma.

Para reclamaciones:

Iké gestionará con la Aseguradora el pago de la reparación de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el beneficiario:

- Voucher de compra original
- Copia de la tarjeta de crédito Banorte One Up con la que compró el artículo
- Póliza de garantía original y sellada por el establecimiento afiliado
- Copia de Identificación Oficial
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del Programa Banorte One Up, dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.
- El artículo Averiado en caso de ser necesario.

El servicio descrito en el presente punto será aplicable únicamente a los tarjetahabientes titulares.

Esta cobertura estará sujeta a las mismas exclusiones establecidas en la garantía original del fabricante del artículo.

Exclusiones:

- Artículos usados en forma indistinta a las especificaciones de uso señaladas por el fabricante. Robo. Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse del deterioro en pintura del equipo, así como óxido o salitre.
- Artículos de computación cuyo daño es causado por la falta de reemplazo de sus componentes o instalaciones indebidas de software o uso de software indebido. Cualquier falla o desperfecto sufrido por el tiempo transcurrido para elaborar diagnóstico del reemplazo requerido de algún componente. Artículos desarmados, incompletos o con piezas sueltas y alterados.
- Artículos que al momento de la compra ya estén usados.
- Artículos que hayan sido comprados para revender o para uso comercial.
- Accesorios del artículo.
- Bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la tarjeta.
- Películas, audios, videos, software.
- Pantallas o LDC rotas, rajadas, manchadas o con daños derivados de fósforo en pantallas y cinescopios, daños por derramamiento de líquido o presión y perforaciones externas en estas pantallas.
- Programas de aplicación, ni software.
- Cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- Artículos antiguos, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- Garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios), o artículos con garantía de satisfacción.
- Bienes consumibles o productos perecederos.

- Daños por humedad, o animales.
- Gastos de expedición, transporte y entrega o plazos de entrega prometidos, sin tener en cuenta si se encuentran o no estipulados o cubiertos por la garantía del fabricante.
- Cualquier daño físico que sufra el producto, incluso el daño como resultado directo de cualquier hecho de la naturaleza o por subidas de tensión o voltaje.
- Bienes muebles rentados o prestados.
- Desperfectos mecánicos que ocasionen la retirada de los productos del mercado.
- Cargos por revisión ante la ausencia de reparaciones cubiertas.
- Desperfectos mecánicos ocasionados por el uso y desgaste normal o deterioro gradual.
- Defectos inherentes al producto.
- Servicios. Bienes inmuebles o bienes adheridos a un inmueble.
- Cualquier artículo extraviado.
- Cualquier artículo robado o dañado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, el Servicio Postal Mexicano u otro servicio de entrega.
- Cheques de viajero, efectivo. Boletos de cualquier tipo.

Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que la reparación se encuentra sujeta a los términos, condiciones y diagnóstico del proveedor participante.

Cualquier costo que exceda el monto máximo de cobertura será cubierto por el Usuario.

B) Compra Protegida

Si alguno de los beneficiarios comprase un artículo con su tarjeta de crédito Banorte One Up y este fuera robado con violencia física dentro de los primeros 90 días inmediatamente después de que las mercancías fueron compradas y siempre que dicha compra haya sido con la tarjeta de crédito Banorte One Up y se trate de una compra mayor a \$1,500 (UN MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N, incluyendo el IVA) en un establecimiento autorizado; la compañía aseguradora reembolsará el monto pagado hasta por el límite de esta cobertura, previo dictamen.

Los artículos comprados deben de ser nuevos, y destinados a uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías, específicamente Productos cómputo.

Si el artículo consiste en un par, se cubre sólo ese par. A menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.

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

Que el cliente reporte del robo en no más de 30 días naturales siguientes al mismo.

Para reclamación:

Iké gestionará con la aseguradora el pago del costo de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el beneficiario:

- Voucher de compra original.
- Copia de la tarjeta de crédito Banorte One Up con la que compró el artículo.
- Denuncia ante las autoridades, en caso de robo con violencia.
- Copia de identificación oficial.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Banorte One Up , dicho cargo deberá verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que solicita Iké, la aseguradora restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

El servicio descrito en el presente punto será aplicable únicamente a los tarjetahabientes titulares.

Exclusiones:

- Artículos que al momento de la compra ya estén usados.
- Artículos que hayan sido comprados para revender o para uso comercial.
- Accesorios del artículo.
- Bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la tarjeta.
- Películas, audios, videos, software.
- Pantallas o LDC rotas, rajadas, manchadas o con daños derivados de fósforo en pantallas y cinescopios, daños por derramamiento de líquido o presión y perforaciones externas en estas pantallas.
- Programas de aplicación, ni software.
- Cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- Artículos antiguos, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- Garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios), o artículos con garantía de satisfacción.
- Bienes consumibles o productos perecederos.
- Daños por humedad, o animales.
- Gastos de expedición, transporte y entrega o plazos de entrega prometidos, sin tener en cuenta si se encuentran o no estipulados o cubiertos por la garantía del fabricante.
- Cualquier daño físico que sufra el producto, incluso el daño como resultado directo de cualquier hecho de la naturaleza o por subidas de tensión o voltaje.

- Bienes muebles rentados o prestados.
- Desperfectos mecánicos que ocasionen la retirada de los productos del mercado.
- Cargos por revisión ante la ausencia de reparaciones cubiertas.
- Desperfectos mecánicos ocasionados por el uso y desgaste normal o deterioro gradual.
- Defectos inherentes al producto.
- Servicios. Bienes inmuebles o bienes adheridos a un inmueble.
- Cualquier artículo extraviado.
- Cualquier artículo robado o dañado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, el Servicio Postal Mexicano u otro servicio de entrega.
- Cheques de viajero, efectivo. Boletos de cualquier tipo.

Limitaciones:

Estos servicios (Compra Protegida y Garantía extendida) están limitado sen conjuntos a 3 (tres) eventos anuales hasta por \$1,200.00 MN (un mil doscientos pesos 00/100 M.N.) por evento durante la vigencia del programa.