Daños
Protección Integral PyME

Para solicitar servicios de asistencia llama al
CDMX: (55) 5480 3825
Resto del país: 01 800 227 2724
donde recibirás atención rápida y personalizada
las 24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro
Centro de Atención Telefónica
01 800 500 2500
disponible de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 10:00 p.m.
Conoce más en **circulopymebanorte.com**

Asistencias

BANORTE
EL BANCO FUERTE DE MÉXICO

BANORTE | SEGUROS

CONDICIONES GENERALES

ÍNDICE

CONDICIONES GENERALES

DEFINICIONES.

PRESTADORES DE SERVICIOS.

ASISTENCIAS GENERALES PARA LOS PAQUETES BÁSICO, AMPLIO YPLUS.

1.- BLOQUEO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.
2.- BLOQUEO DE LA LÍNEA DE TELÉFONO MÓVIL.
3.- SERVICIO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PASAPORTE.
4.- TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.
5.- REPRESENTACIÓN LEGAL (MATERIA PENAL Y MERCANTIL).
6.- CHECK UP BÁSICO (RED DE DESCUENTOS).
7.- ASESORÍA Y CONSULTORÍA LEGAL.

ASISTENCIAS ESPECIALES A PARTIR DEL SEGUDO AÑO CON LA PÓLIZA DEL SEGURO PARA LOS PAQUETES AMPLIO Y PLUS.

A) PLOMERÍA.
B) INSTALACIONES ELÉCTRICAS.
C) INSTALACIONES DE GAS.
D) CARPINTERÍA.
E) ENLACE TELEFÓNICO CON UN CERRAJERO.

EXCLUSIONES APLICABLES A TODAS LAS ASISTENCIAS.

PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

CONDICIONES GENERALES
SEGURO ASISTENCIAS PROTECCIÓN INTEGRAL PYME

DEFINICIONES

En adición a las definiciones establecidas en las condiciones generales de la **póliza** a la cual se integran los presentes **Servicios de Asistencia,** se agregan las siguientes:

Asegurado: Toda persona física, titular de una Tarjeta Bancaria bajo el contrato celebrado con el Banco, considerado por la **Aseguradora y/o COMPAÑÍA** como **Asegurado** y/o **Beneficiario**, cuyo nombre aparece en la **carátula de la póliza**.

Prestador de Servicios: persona obligada a proporcionar al **Asegurado,** durante las 24 horas, de los 365 días del año, el **Servicio de Asistencia**. Cuenta con servicio a nivel Nacional y en el Extranjero, según se requieran los servicios profesionales cuando el **Asegurado** tenga una **Situación de Asistencia**, única y exclusivamente mientras la **póliza** de seguro se encuentre en vigor.

Emergencia: Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

Paquete Básico: aquel cuya suma asegurada tiene como base $100,000.00

Paquete Amplio: aquel cuya suma asegurada tiene como base $200,000.00

Paquete Plus: aquel cuya suma asegurada tiene como base $300,000.00

Situación de Asistencia: momento en que el **Asegurado** a raíz de un evento juzga necesaria la prestación de una de las asistencias amparadas por el presente documento.

Servicio de Asistencia: aquel que a solicitud por parte del **Asegurado** atiende el prestador conforme al presente documento, de acuerdo con la **vigencia** y el paquete contratado.

PRESTADORES DE SERVICIOS.

Seguros Banorte, S.A. de C.V. será responsable por la prestación de los servicios de asistencia conforme a lo establecido en el presente documento. Sin embargo, en razón de las personas que prestan los servicios son contratistas que operan en forma independiente de **Seguros Banorte, S.A. de C.V**. **Grupo Financiero Banorte**, cualquier aspecto no contemplado en forma específica, no se considerará responsabilidad del **Prestador de Servicios de servicios.** Por este motivo, la **Aseguradora y/o COMPAÑÍA** y el **Prestador de Servicios** quedarán liberados de cualquier obligación derivada de otros servicios no especificados en este documento.

ASISTENCIAS GENERALES PARA LOS PAQUETES BÁSICO, AMPLIO Y PLUS.

1.- BLOQUEO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.
El **Asegurado** debe de dar de alta el registro de todas sus tarjetas para poder enlazarlo a las empresas emisoras. El **Prestador de Servicios** de asistencia telefónica realizará el bloqueo de las tarjetas de crédito y débito que se hayan registrado previamente en la activación del servicio por parte del **Asegurado**. El bloqueo puede ser realizado por el mismo **Asegurado** y **Prestador de Servicios** de asistencia únicamente lo apoyará enlazándolo a los diferentes bancos que requiera. Este servicio se prestará durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

2.- BLOQUEO DE LA LÍNEA DE TELÉFONO MÓVIL.
El **Asegurado** debe de dar de alta el registro de todos los números telefónicos que estén cubiertos bajo esta asistencia. Incluye todas las acciones que permitan inutilizar la línea telefónica celular dejándola no operativa. En caso de contar con el número IMEI del teléfono celular asociado a esta Línea Telefónica Celular, este también podrá ser bloqueado dejando el teléfono celular no operativo.

3.- SERVICIO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITE DE PASAPORTE.
Orientar y proporcionar la información referente a los trámites que se deben realizar para tramitar el pasaporte.

4.- TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.
En caso de que el **Asegurado** se encuentre en una **emergencia** y requiera la transmisión de mensajes urgentes a quien este último designe, podrá solicitar al **Prestador de Servicios** de asistencia, dicha transmisión ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

5.- REPRESENTACIÓN LEGAL (MATERIA PENAL Y MERCANTIL).
En caso de requerirlo, el **Asegurado** contará con un abogado presencial cuando su giro lo requiera por asuntos en materia mercantil o penal. Le brindarán al **Asegurado** y/o empleados que cuenten con el acceso a las cuentas de la empresa, asesoría para levantar la denuncia y lo asesorará en los trámites necesarios para cobrar los seguros.

6.- CHECK UP BÁSICO (RED DE DESCUENTOS).
Se otorgan descuentos en exámenes clínicos asistiendo a la red de laboratorios a nivel nacional, en convenio con el **Prestador de Servicios**, sin límite de eventos. Para los **Asegurados** que tengan **Paquete Amplio** y **Paquete Plus** podrán solicitar los siguientes estudios sin costo:

a) Química sanguínea de 6 elementos.
b) Examen general de orina.
c) Biometría hemática

Límite de un evento para los **Asegurados** con **Paquete Amplio** y dos eventos al año para los **Asegurados** en **Paquete Plus.**

7.- ASESORÍA Y CONSULTORÍA LEGAL.
Elaboración y revisión de documentos (tales como convenios, contratos de compraventa, arrendamiento).

ASISTENCIAS ESPECIALES A PARTIR DEL SEGUDO AÑO CON LA PÓLIZA DEL SEGURO PARA LOS PAQUETES AMPLIO Y PLUS.

A partir de la renovación de la **póliza** (segundo año) se otorgarán asistencias adicionales a nivel nacional, las cuales se detallan a continuación:

A) PLOMERÍA.
En caso de rotura de tuberías o conducciones fijas de la vivienda y privativas de la misma, que produzcan fugas de agua y daños tanto en los bienes del **Asegurado** o en los de otras personas, el **Prestador de Servicios** enviará un operario, quien realizará la reparación de urgencia que se requiere para subsanar la avería causante de los daños, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Las instalaciones de propiedad comunitaria o de terceros no se consideran como pertenecientes a la vivienda, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Estarán incluidos los gastos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra que se requieran para la reparación de las tuberías o conducciones cubiertas, hasta un máximo de $1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por cada evento (IVA incluido), con límite de 1 evento al año **Paquete Amplio** y 2 eventos al año **Paquete Plus**. En caso de que el costo de la reparación fuera superior a dicha cantidad, la diferencia será por cuenta del **Asegurado**. En este supuesto, el operario hará un presupuesto de la reparación, que será comunicado telefónicamente al **Prestador de Servicios** para que verifique que es el adecuado.

Si el **Asegurado** y/o **Beneficiario** acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar la diferencia directamente a la empresa u operario enviado por el **Prestador de Servicios**. En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido, siempre que ello sea factible y/o se comunicará inmediatamente a la **Aseguradora y/o COMPAÑÍA**.

Quedan EXCLUIDOS de esta asistencia:

a) Los daños, filtraciones o goteras causados por falta de mantenimiento, por fenómenos meteorológicos, por la humedad ambiental o la trasmitida por el terreno o la cimentación, o por la crecida, desbordamiento o acción paulatina de las aguas de mares, ríos, rías, lagos, embalses, canales y acequias o de redes de saneamiento o alcantarillado de carácter público.

b) La reparación o ajuste de grifos, llaves de paso, elementos o aparatos sanitarios y sus accesorios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato o elemento conectado a instalaciones fijas, así como de los electrodomésticos.

c) Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros, arquerías y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado.

d) La reposición de repuestos, caños, flexibles, sifones, mezcladoras y, en general, cualquier accesorio que no sea directamente y solamente necesario para efectuar el servicio objeto de prestación; y exclusivamente en los supuestos que no fuera posible la reparación.

e) Los casos de corrosión o deterioro generalizado de tuberías o conducciones de la vivienda.

f) La localización y reparación de fugas o averías que no produzcan daños directos en la vivienda o que, aun produciéndolos, tengan su origen en los vasos de piscinas o estanques, pozos, fosas sépticas, redes de riego sumideros arquetas u otros elementos de la red horizontal de saneamiento o en canalones o bajantes de aguas pluviales.

g) Congelación de tuberías, conducciones o depósitos.

h) Albañilería y resanes.

B) INSTALACIONES ELÉCTRICAS.

En caso de ausencia total o parcial de suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda, siempre que el origen de la avería se produzca en el interior de la misma o en alguna de sus dependencias, a consecuencia de corrientes anormales o cortocircuitos en la red, el **Prestador de Servicios** enviará un operario, quien realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía y en los casos que sea necesario la colocación de un portalámparas para la iluminación del recinto.

Estarán incluidos los gastos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra, que sean necesarios para efectuar el servicio antes descrito, hasta un máximo de $1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por cada evento (IVA incluido), con límite de 1 evento al año **Paquete Amplio** y 2 eventos al año **Paquete Plus.**

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a dicha cantidad, la diferencia será por cuenta del **Asegurado**. En este supuesto, el operario hará un presupuesto de la reparación, que será comunicado telefónicamente al **Prestador de Servicios** para que verifique que es el adecuado.

Si el **Asegurado** acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar la diferencia directamente al operario enviado por el **Prestador de Servicios**. En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido, siempre que ello sea factible y/o se comunicará inmediatamente a la **Aseguradora y/o COMPAÑÍA.**

Quedan EXCLUIDAS de esta prestación:

a) La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, luminarias, bombillas o tubos fluorescentes.

b) La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general, la de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

c) La reposición de Interruptores, apagadores, toma corriente, enchufes, repuestos, llaves térmicas, fusibles, disyuntores y en general, cualquier material o accesorio que no sea necesario directamente y solamente para efectuar el servicio de restablecimiento de la energía eléctrica.

d) Los supuestos provocados por cortocircuitos y/o sobrecargas producidas como consecuencia de la conexión en la red de cualquier aparato eléctrico, ni la consecuente calibración de la instalación y/o sistemas de protección.

e) Albañilería y resanes.

C) INSTALACIONES DE GAS.

En caso de rotura de instalaciones fijas de gas privativas de la vivienda, el **Prestador de Servicios** enviará un operario, quien realizará la reparación de **emergencia** que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Estarán incluidos los gastos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra que sean necesarios para efectuar el servicio antes descrito, hasta un máximo de $1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por cada evento (IVA incluido), con límite de 1 evento al año **Paquete Amplio** y 2 eventos al año **Paquete Plus.**

En caso de que el costo de la reparación fuera superior a dicha cantidad, la diferencia será por cuenta del **Asegurado**. En este supuesto, el operario hará un presupuesto de la reparación, que será comunicado telefónicamente al **Prestador de Servicios** para que verifique que es el adecuado.

Si el beneficiario acepta, deberá firmar el presupuesto y pagar la diferencia directamente al operario enviado por el **Prestador de Servicios**. En caso de no ser aceptado el presupuesto, la reparación se hará hasta el límite establecido, siempre que ello sea factible y/o se comunicará inmediatamente al cliente.

El profesional del servicio sólo será un auxiliar de las autoridades cuya obligación es atender las **emergencia**s de gas.

Este servicio no releva al **Asegurado** su obligación de avisar a la autoridad local de la fuga, conforme a la normatividad de Protección Civil Local.

Quedan EXCLUIDAS de esta prestación:

a) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las instalaciones fijas de gas.

b) La reparación y/o reposición de aparatos, calderas, cocinas, calefones, radiadores y, en general, cualquier artefacto o electrodoméstico conectado a las cañerías o tuberías de gas.

c) La reposición de repuestos a cargo del PRESTADOR DE SERVICIOS, caños, flexibles y en general, cualquier

accesorio que no sea necesario e imprescindible para efectuar el servicio.

d) La reposición o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las cañerías o tubería de gas, aunque sean consecuencia del trabajo realizado o a realizar.

e) Trámites y costos de la rehabilitación y/o certificación del suministro de gas.

f) Albañilería y resanes.

D) CARPINTERÍA.
El **Prestador de servicios** enviará un carpintero hasta la residencia del **Asegurado** para que sea realizada la reparación del mueble cuando el daño haya sido ocasionado por un hecho accidental y no como consecuencia de falta de mantenimiento o desgaste por el uso continuado del mueble, por el periodo de un año desde la compra del mismo.

Están incluidos en este servicio los gastos de envío, materiales y mano de obra de los profesionales. El límite máximo para este servicio es de $1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por cada evento (IVA incluido), con límite de 1 evento al año **Paquete Amplio** y 2 eventos al año **Paquete Plus.**

Quedan EXCLUIDAS de esta prestación:
Reparaciones por concepto de tapicería, raspaduras, ralladuras y trabajos de ebanistería.

E) ENLACE TELEFÓNICO CON UN CERRAJERO.
En caso de que el dueño y/o empleados encargados del negocio y/o cuenten con algún vehículo utilitario, sufran la disposición de llaves ya sea del negocio o vehículo, serán enlazados con un cerrajero para que este se traslade donde el usuario lo indique y le permita el acceso al negocio y/o hogar.

Será a cargo del **Prestador de Servicios** la reposición de una nueva cerradura y un juego de llaves de las mismas características o similar a la existente, exclusivamente en los supuestos de inutilización o daño de la misma a consecuencia de la apertura realizada.

También se incluye este mismo servicio si hubiera una persona atrapada en el interior de alguna de las habitaciones de la vivienda.

Estarán incluidos los gastos de desplazamiento del operario, materiales y mano de obra que se requieran para la apertura de la puerta. El límite máximo para este servicio es de $1,500.00 (mil quinientos pesos 00/100 M.N.) por cada evento (IVA incluido), con límite de 1 evento al año **Paquete Amplio** y 2 eventos al año **Paquete Plus.**

Están EXCLUIDAS de esta prestación las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de la vivienda, las llaves tipo tetra, de puntos, sensores y tarjetas de acceso codificadas.

EXCLUSIONES APLICABLES A TODAS LAS ASISTENCIAS.

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia:

a) Cuando el Asegurado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.

b) Cuando el Asegurado no acredite su personalidad como derechohabiente del Servicio de Asistencia.

c) Cuando el Asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.

d) Los Asegurados no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con el proveedor de servicios.

e) Los servicios de asistencia que el Asegurado haya

gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización del Prestador de Servicios de asistencia.

El Prestador de Servicios de asistencia no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.

Quedan excluidos los servicios cuando sean a causa de:

a) Huelgas, guerra, invasión 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.

b) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.

c) Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.

d) Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.

e) Emergencia Médica, cuando una enfermedad o accidente pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del Asegurado.

PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

Cualquier reclamación relativa a una **Situación de Asistencia** o a cualquier **Servicio de Asistencia** objeto de este documento, deberá de ser presentada al **Prestador de Servicios** dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo de cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

OBLIGACIONES DEL "ASEGURADO": SOLICITUD DE ASISTENCIA.

En caso de una **Situación de Asistencia** y antes de iniciar cualquier acción, el **Asegurado** deberá llamar del D.F. y Área Metropolitana al **5480-3825,** del interior de la República al **01-800-227-2724 y en el extranjero al 01-800-890-6147** facilitando los datos siguientes:

Su nombre y el número de su TARJETA.

a. Indicar el lugar donde se encuentra y el número de teléfono en el cual se le puede contactar con clave lada, o bien todos los datos necesarios para localizarlo.
b. Describir el problema y el tipo de ayuda que se requiere.
c. Indicar el lugar donde ocurrió la eventualidad.
d. Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la **Situación de Asistencia** o del **Asegurado**, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
e. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado al **Prestador de Servicios.**
f. Cualquier otro documento que solicite **EL PRESTADOR DE SERVICIOS** siempre y cuando sea razonable en términos de la Ley del Contrato de Seguro.

"En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 31 de octubre de 2017, con el número ***con el número BADI-S0001-0064-2017/ CONDUSEF-G-00938-001".***