



## TÉRMINOS Y CONDICIONES ASISTENCIAS ONE UP DE BANORTE

Banorte ofrece a sus tarjetahabientes 6 programas de asistencia:

Sin costo para el beneficiario:

- Protección Gadget

Para contratación por el beneficiario, cualquiera de los siguientes módulos:

- Módulo de Entretenimiento
- Módulo Wellness
- Módulo de Viajes
- Módulo Médico
- Módulo de Mascotas

Se tendrá contratado cualquier módulo cuando el tarjetahabiente titular autorice la domiciliación a la tarjeta crédito Banorte, quedando activo para su uso dentro de las siguientes 48 horas; el primer cargo se realizará de forma inmediata.

La autorización del cargo implica la aceptación de los términos y condiciones de los servicios previstos en el presente documento. Los servicios de las Asistencias One Up de Banorte no son transferibles, únicamente cubre al titular de la tarjeta con la que se tenga contratado el programa de asistencia.

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.

Los servicios y asistencias se podrán solicitar las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al teléfono 55 9063 3713 o a través de [banorte.com](http://banorte.com) o [banorte.com/tutarjetafavorita](http://banorte.com/tutarjetafavorita). 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 de las Asistencias One Up de Banorte podrán solicitar la cancelación del cargo recurrente al 55 9063 3713, opción 4.

## 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.

## 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.

- **Accidente:** se entiende por Accidente aquel acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, fortuita y violenta que cause la muerte o lesiones corporales en la persona del Beneficiario, siempre y cuando se originen dentro del periodo de vigencia de la póliza y que el fallecimiento ocurra dentro de los 90 (noventa) días siguientes a la fecha del accidente y como consecuencia de este. No se considerarán Accidentes las lesiones intencionalmente causadas por el Beneficiario.
- **Beneficiario del programa asistencial:** persona titular de la tarjeta que haya contratado el programa de asistencia.
- **Bolso:** para los efectos de esta póliza se considera Bolso a la cartera, billetera, portafolio, mochila, riñonera o bolsa de mano que utilicé el Asegurado en forma diaria para transportar sus Objetos de Uso Personal.
- **Centro de Soluciones:** centro de atención telefónica de iké donde se coordinan los servicios del programa de Asistencia One Up de Banorte.
- **Deducible:** es la suma de dinero o porcentaje que se establece como no indemnizable por la Compañía, siendo el límite mínimo que debe rebasar la reclamación para que pueda ser sujeta de una Indemnización.
- **Emergencia o urgencia médica:** alteración repentina del estado de salud del Asegurado, que se manifiesta a través de signos y síntomas agudos o críticos que ponen en peligro su vida, su integridad corporal, una función o la viabilidad de alguno de sus órganos. La Emergencia o urgencia médica desaparece en el momento en que se logra la estabilización médica del Asegurado.
- **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud del beneficiario del programa asistencial que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato y del presente anexo.

- **Enfermedad grave:** cualquier dolencia o lesión que incapacite temporalmente al Beneficiario para su actividad habitual u ocupación y que requiere la intervención médica al instante o de un tratamiento y/o cirugía en un centro hospitalario.
- **Equipaje documentado:** es el que está bajo la custodia del transportista o prestador de servicios turísticos es decir el equipaje registrado o de «check-in» con aerolínea, tren, barco, autobús, hotel.
- **Equipo médico del proveedor:** el personal médico y asistencial experto que esté prestando atención por cuenta del servicio a los beneficiarios del programa asistencial.
- **Equipo Portátil:** es el equipo electrónico portátil, de uso personal, móvil, suficientemente pequeño para ser transportado y empleado durante su transporte, considerándose como tales, taxativamente, los siguientes: teléfono celular, asistentes digitales personales (PDA), computadoras portátiles, tableta electrónica y dispositivos de entretenimiento portátiles (consolas o juegos electrónicos portátiles).
- **Especialistas:** persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los servicios de la Asistencia One Up de Banorte.
- **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.
- **Extravío:** pérdida de un bien asegurado, sin saber dónde se encuentra o ignorarse su paradero.
- **Mascota:** animal doméstico que viva en el hogar del Usuario, que pertenezca a alguna de las siguientes especies: perro, gato, aves, anfibios, tortugas, conejos y roedores.
- **Medio de transporte:** es el transporte contratado por el Asegurado para realizar el viaje asegurado (auto, avión, barco, autobús o tren, todos estos no privados).
- **Proveedor:** prestadores de servicios independientes contratados por “EL PRESTADOR” para brindar los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones.

- **Evento:** Es la ocurrencia del riesgo amparado por este Contrato de Seguro, durante la vigencia del seguro. Se entenderá por un solo evento, el hecho o serie de hechos ocurridos a consecuencia de un solo acontecimiento ocurrido durante la vigencia de la Póliza.
- **Hurto:** es el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena que, a diferencia del robo, es realizado sin fuerza en las cosas, ni violencia o intimidación en las personas.
- **Objetos de Uso Personal:** son aquellos objetos de uso diario y personal que se acostumbra a transportar en un Bolso tales como: maquillaje, cosméticos, anteojos de sol, anteojos de graduación, lentes de contacto, perfumes y libros; Para los efectos de esta Póliza no se consideran Objetos de Uso Personal las Llaves y el Equipo Portátil.
- **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.
- **Proveedor:** prestadores de servicios independientes contratados por iké para brindar los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones.
- **Robo con Violencia:** es el apoderamiento ilegítimo de una cosa mueble ajena por un tercero, sin el consentimiento de su dueño, mediando la violencia o intimidación en las personas o la fuerza en las cosas.
- **Servicios de asistencia:** los servicios de asistencia que brinda iké a los beneficiarios del programa asistencial en los términos del contrato y este anexo, referentes a la asistencia One Up de 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 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.

- **Robo con violencia:** cuando en el robo se presente violencia a las personas, ya sea física o moral. Se entenderá por violencia física en el robo la fuerza material que para cometerlo se hace a una persona. Habrá violencia moral cuando el ladrón amaga o amenaza a una persona, con un mal grave, presente o inmediato, capaz de intimidarlo.
- **Suma asegurada:** es la cantidad máxima establecida en estos términos y condiciones por la que tendrá responsabilidad la Institución, en caso de proceder el evento.
- **Teléfono móvil (celular):** es un equipo electrónico personal transportable para acceder y utilizar los servicios de la red de telefonía móvil.
- **Valor de reposición:** se entenderá como la cantidad que exigiría la adquisición de un teléfono móvil (celular) o bolso o llaves nuevos del mismo modelo, funcionalidad y capacidad o con características similares a éste.
- **Valor real:** se obtendrá deduciendo del valor de reposición en el momento del siniestro, la depreciación calculada en función de la vida útil transcurrida del teléfono móvil (celular), bolso o llaves del beneficiario

## SERVICIOS

### 1. MÓDULO PROTECCIÓN GADGET.

Es una asistencia sin costo para el beneficiario quien, en caso de sufrir robo con violencia física o verbal y le sea sustraído su teléfono móvil, bolso, identificación oficial, llaves de auto o casa, se le pagará la suma asegurada por el monto establecido para cada artículo.

#### 1.1 COBERTURA DE ROBO DE BOLSO

Esta cobertura se brinda en caso de robo del bolso y objetos de uso personal contenidos en el mismo, propiedad del beneficiario siempre que dicho robo haya sido perpetrado mediando la violencia o intimidación en las personas o la fuerza en las cosas. Se amparan también los daños materiales al bolso, siempre y cuando los mismos se hayan producido con motivo de perpetrarse el robo de su contenido.

Es requisito presentar denuncia ante el ministerio público.

Limitado a un evento al año hasta por \$20,000 con un deducible del 10%.



## **1.2 COBERTURA DE TELÉFONO MÓVIL**

Esta cobertura aplica para el Equipo Portátil, propiedad del beneficiario, siempre que dicho equipo portátil se encontrara contenido en el bolso que haya sido objeto de un robo perpetuado mediando la violencia o intimidación en las personas o la fuerza en las cosas.

Limitado a un evento al año hasta \$10,000 con un deducible del 10%.

## **1.3 COBERTURA DE GASTOS POR REPOSICIÓN O REEXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES**

Esta cobertura aplica en las erogaciones que resulten estrictamente necesarias para obtener la reposición o reexpedición del Acta De Nacimiento, Cedula Profesional, Pasaporte, Visa, Permiso o Licencia de Conducir, Tarjeta de Circulación y Tarjeta de Crédito o Débito emitidas por instituciones bancarias o tiendas departamentales, a nombre del beneficiario, siempre que dichos documentos se encontraran contenidos en el Bolso que haya sido objeto de un

robo perpetuado mediando la violencia o intimidación en las personas o la fuerza en las cosas y se demuestre la existencia previa de tales documentos.

Limitado a un evento al año hasta \$1,000 con un deducible del 10%.

## **1.4 COBERTURA DE LLAVES**

Esta cobertura aplica por el valor de un duplicado de llaves de casa habitación o auto del beneficiario, siempre que dichas llaves se encontraran contenidas en el bolso que haya sido objeto de un robo perpetuado mediando la violencia o intimidación en las personas o la fuerza en las cosas.

Limitado a un evento al año hasta \$2,500 con un deducible del 10%.

Los alcances de estas coberturas se encuentran cubiertos por una compañía de seguros legalmente autorizada.

## **1.5 COBERTURA POR PANTALLA PROTEGIDA**

Esta cobertura aplica en caso de accidente para celulares con 90 días de haber sido comprados con tarjeta Banorte. Será necesario comprobar propiedad a través de la factura la cual deberá estar a nombre del beneficiario.

La cobertura aplica para reemplazo de la pantalla. Todo aparato móvil que sea intervenido conlleva un grado de riesgo, el cual es aceptado por el cliente toda vez que autorice el servicio. La garantía aplica sólo por fallas de fabricación en la pieza.



A la entrega del equipo reparado deberá verificar el beneficiario que esté funcionando totalmente la pieza cambiada.

No aplica garantía en caso de que el equipo haya sido mojado posterior a la reparación o por mal uso del equipo por parte del beneficiario.

El servicio se brindará en CDMX, Monterrey y Guadalajara, en los demás lugares se brindará de acuerdo con la infraestructura del lugar.

Esta cobertura no cuenta con servicio de recolección de equipo a domicilio.

La imposibilidad de reparación puede darse en caso de que el diagnóstico sea diferente a la reparación solicitada, de que no exista la pieza para la reparación o bien el celular no esté en condiciones reparables (dañado en demasía). En caso de algún excedente deberá ser cubierto al momento el beneficiario deberá proporcionar autorización por escrito.

Limitado a un evento al año hasta por \$2,000.

El Módulo Gadget aplica para el beneficiario de 18 a 65 años para nuevos ingresos con cancelación a los 66 años cumplidos. El beneficiario deberá comprobar el robo con violencia del bien cubierto mediante una denuncia de hechos presentada y ratificada ante el Ministerio Público, autorizando a la Institución a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicho robo. Asimismo, el beneficiario se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por las partes que intervengan en la atención del evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación:

- a) Un escrito en original dirigido a "EL PRESTADOR" y firmado por el beneficiario, formalizando la reclamación, en el que se informe fecha, hora, lugar y circunstancias del siniestro.
- b) una relación detallada y exacta del bolso y objetos de uso personal robados, y el importe reclamado de los mismos, teniendo en cuenta el valor de los bienes en el momento del siniestro.
- c) Recibos, facturas, notas de compraventa, remisión o certificados de avalúo y, en caso de que el Asegurado no los pueda exhibir, deberá presentar otros documentos o elementos que sirvan para apoyar su reclamación y comprobar su interés asegurable.
- d) La Credencial de Elector del beneficiario Titular para Para comprobar su edad e identidad.
- e) Copia certificada, debidamente ratificada, de la denuncia penal o carpeta criminal antela autoridad correspondiente, en la que se haya denunciado penalmente el robo, y en la que se encuentren detallados todos los objetos de uso personal, llaves y/o equipo portátil reclamados.

- f) Cualquier otra información o documentación que la Compañía solicite, relacionada con los hechos del siniestro, las circunstancias de su realización y sus consecuencias.

Aplica deducible del 10% para reclamar cualquier cobertura, excepto Pantalla Protegida.

Una vez que se cuenta con toda la documentación y procedencia del siniestro la indemnización quedará cubierta dentro de los siguientes 30 días hasta el monto de las sumas aseguradas sin exceder del Valor Real que tengan los bienes al acaecer el siniestro, una vez descontado el deducible.

La indemnización se efectuará a través de un depósito / transferencia a la cuenta que el asegurado indique en formatos.

Este 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.

Exclusiones:

1. Teléfonos celulares, bolsos, identificaciones y llaves que no pertenezcan al beneficiario.
2. Derivados de robo sin violencia, pérdida, extravío, engaño, fraude o estafa.
3. De carácter material producido a los Objetos de Uso Personal, Llaves, Equipo Portátil y Documentos, contenidos en el Bolso a consecuencia de un intento de robo o por cualquier otra circunstancia; los daños materiales al Bolso mismo se encuentran amparados cuando se hayan producido con motivo de perpetrarse el robo de su contenido.
4. De dinero en efectivo contenido en el Bolso.
5. De Equipo Portátil no amparado específicamente.
6. De objetos que no tengan el carácter de Objetos de Uso Personal.
7. De cualquier tipo de documentos, a excepción de los expresamente amparados.
8. Derivados de multas, sanciones u otro tipo de prestación que el beneficiario sea obligado a pagar, como consecuencia del robo del Bolso o de los Objetos de Uso Personal asegurados.
9. Derivados del uso indebido de las Tarjetas Bancarias o Comerciales que, en su caso, hubiesen estado en el Bolso robado.
10. Que sean causados por dolo, mala fe o culpa grave del beneficiario, sus apoderados, beneficiarios o personas por quienes sea civilmente responsable.
11. Derivados de cualquier delito que cuente con la participación directa del Asegurado, alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado, así como de un empleado, dependiente o sirviente del Asegurado.

12. A consecuencia de guerra extranjera, guerra civil y todo tipo movimientos populares.
13. A consecuencia de atentados, motines, desórdenes populares o de otros hechos que las leyes califican como delitos contra el orden público.
14. Causados por sismos, terremotos, reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva, huracanes, inundaciones, tsunamis, o agravados por estos eventos.
15. Patrimoniales distintos a los que se definen en la descripción de las coberturas contratadas.
16. Ningún tipo de daño patrimonial que sufra el beneficiario o bienes diferentes a los comprendidos en la definición de bien cubierto.

## **1.6 ENVÍO DE ABOGADO.**

“EL PRESTADOR” garantizará la presencia de por lo menos uno de sus abogados que le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva, de acuerdo con el lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de la denuncia correspondientes (el costo de dichas copias corre a cargo del beneficiario).

Limitado a 1 evento por año.

## **2 MÓDULO ENTRETENIMIENTO.**

### **2.1 CONCIERGE**

Un asistente personal te ayudará a organizar un evento en cualquier parte de la República Mexicana, el pre y after de la fiesta. Además, coordinará el servicio que el beneficiario elija:

- 2 servicios al año de un mesero hasta por \$1,000.00 MXN por evento.
- 2 servicios al año de limpieza por hasta por \$1,000.000 MXN por evento.

En caso de existir el excedente lo cubrirá el Beneficiario.

Esta prestación podrá ser activada siempre y cuando existan proveedores en la zona que se solicite. Aplica únicamente en ciudades principales. En caso de existir, el excedente lo cubrirá el beneficiario. Es necesario solicitar el servicio con anticipación de 10 días. Servicio sujeto a disponibilidad.

La atención de los servicios no tendrá en ningún caso carácter de dictamen vinculante. Por tanto, “EL PRESTADOR” no será responsable del servicio, las asesorías, recomendaciones o referencias de los proveedores brindados, ni de los resultados de las acciones que pudieran emprender por sí mismos los proveedores



o por terceros. "EL PRESTADOR" no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores.

Servicio sujeto a términos y condiciones de los proveedores. Aplica siempre y cuando el proveedor emita factura y cuente con los medios para recibir pagos de "EL PRESTADOR".

## **2.2 CUPÓN DE UBER**

El beneficiario tendrá acceso a un cupón de Uber que deberá solicitarse con 7 (siete) 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/>

Folios Electrónicos, con códigos personalizados que podrán solicitarse a través de la línea (55) 9063-3713. No pueden cambiarse por efectivo.

Exclusiones: Sujetas a términos y condiciones del proveedor seleccionado.

Limitado a 1 evento al año hasta por \$200 MXN.

## **2.3 CINÉPOLIS 2X1**

El beneficiario del programa asistencial podrá disfrutar 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) 9063-3713.

Limitado a 1 folio por mes.

## **2.4 GIFCARD**

El beneficiario tendrá acceso a:

Un Gift Card de \$300 MXN para cualquiera de las siguientes plataformas: Netflix, Amazon Prime, Spotify, iTunes o \$200 MXN en XBOX.



Folios Electrónicos, con códigos personalizados. No pueden cambiarse por efectivo y deben solicitarse con 7 días de antelación.

Exclusiones: Sujetas a términos y condiciones del proveedor seleccionado.

Un Gift Card de Liverpool con \$500 MXN o 1 (un) Gift Card de Game Planet con \$499 MXN.

Folios Electrónicos, con códigos personalizados que podrán solicitarse a través de la línea (55) 9063-3713. No pueden cambiarse por efectivo y deben solicitarse con 7 días de antelación.

Exclusiones: Sujetas a términos y condiciones del proveedor seleccionado.

## **2.5 EVENTOS ESPECIALES**

“EL PRESTADOR” cubrirá el pago de una entrada a Convenciones Cómico o Anime a través de su CDS, el cual, una vez realizada la compra, enviarán la confirmación con todos los detalles.

Limitado a 2 eventos al año hasta \$1,000 MXN.

Exclusiones:

El proveedor deberá aceptar las formas de pago bridadas por “EL PRESTADOR”. El CDS no puede garantizar disponibilidad y se deberá ajustar las políticas del proveedor. “EL PRESTADOR” solo cubrirá un monto máximo de \$1,000 MXN por evento, el sobrante no es reembolsable, ni se puede utilizar en otro evento. El cupón no es canjeable por dinero en efectivo.

Si la compra total supera los \$1,000.00 MXN se deberán realizar compras independientes para que el beneficiario pague el otro ticket, esto no garantiza disponibilidad de la segunda compra ni que los boletos estén juntos.

Solo se podrán comprar eventos que tengan habilitado el ticket fast (boleto electrónico) sin restricción de mostrar tarjeta que se utilizó para gestionar el pago para la entrega.

## **3 MÓDULO WELLNESS.**

### **3.1 CLASES**

Coordinación de clases con coach personal o yoga a domicilio o en estudio.

Limitado a 2 eventos al año hasta \$500 MXN



Exclusiones:

Esta prestación podrá ser activada siempre y cuando existan proveedores en la zona que se solicite. Aplica únicamente en ciudades principales. En caso de existir, el excedente lo cubrirá el beneficiario. Solicitar cita con anticipación, servicio sujeto a disponibilidad.

La atención de los servicios no tendrá en ningún caso carácter de dictamen vinculante. Por tanto, "EL PRESTADOR" no será responsable del servicio, las asesorías, recomendaciones o referencias de los proveedores brindados, ni de los resultados de las acciones que pudieran emprender por sí mismos los proveedores o por terceros.

"EL PRESTADOR" no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores. Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores. En caso de existir, el excedente lo cubrirá el beneficiario. Aplica siempre y cuando el proveedor emita factura y cuente con los medios para recibir pagos de "EL PRESTADOR".

### **3.2 NUTRIÓLOGO EN LÍNEA**

El equipo médico de "EL PRESTADOR", 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.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Sin límite de eventos.

### **3.3 DESCUENTOS WELLNESS**

El beneficiario tendrá acceso a descuentos en tiendas naturistas Nutrisa, información de gimnasios y membresías.

Sin límite de eventos.

### **3.4 GIFCARD**

Tarjeta de regalo para suplementos en Nutrisa.

Folios con códigos personalizados que podrán solicitarse a través de la línea (55) 9063-3713.

Vigencia: 1 mes después de la compra. Limitado a 1 evento al año hasta \$1,000 MXN

Exclusiones:

- a) Las tarjetas de regalo Nutrisa no son de crédito ni de débito, el saldo que ampara no es transferible.
- b) Válida únicamente en sucursales Nutrisa participantes.
- c) No aplica en tiendas Liverpool, Fábricas de Francia, Museos, Parques de diversiones y Franquicias.
- d) Esta tarjeta no es intercambiable por dinero en efectivo.
- e) No nos hacemos responsables por robo o extravío de esta tarjeta, ni por algún uso no autorizado de la misma, por lo que el Beneficiario será responsable de su uso a partir de su recepción.
- f) Si su consumo excede el saldo existente en la tarjeta, deberá pagar la diferencia que resulte al momento con otro medio de pago.
- g) Esta tarjeta no es recargable.
- h) El saldo se puede utilizar en varias exhibiciones.
- i) No aplica con otras promociones.

### **3.5 EXPERIENCIAS DE ECOTURISMO**

Nuestro CDS diseñará y coordinará experiencias de ecoturismo con costo preferencial a nivel nacional.

Sin límite de eventos.

### **3.6 DESCUENTOS EN CHECK UP**

“EL PRESTADOR” proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de “EL PRESTADOR”, donde le indicarán los datos del laboratorio más cercano al lugar donde se encuentre.

- Química sanguínea de 12 elementos
- Examen general de orina
- Factor RH
- Electrocardiograma en reposo



Incluye interpretación de resultados

Limitado 2 eventos al año con descuento de \$200 MXN por evento.

### **3.7 CONSULTA CON TRAUMATÓLOGO**

“EL PRESTADOR” proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica a la línea One Up Banorte donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

En los demás lugares, “EL PRESTADOR” hará lo posible por ayudar al beneficiario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

“EL PRESTADOR” 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 beneficiario.

Limitado a 2 eventos al año.

### **3.8 GIMNASIOS TRADICIONALES**

Información de gimnasios y descuentos en membresías.

### **3.9 INSCRIPCIÓN DE CARRERAS**

El tarjetahabiente deberá comunicarse a la línea One Up Banorte para solicitar la compra. El CDS realizará la compra y enviará la confirmación con todos los detalles al beneficiario.

Limitado a 2 eventos al año hasta \$1,000 MXN.

La cobertura de eventos especiales y gift card se debe ocupar en una sola exhibición, no es acumulable.

Exclusiones:

- El proveedor deberá aceptar las formas de pago bridadas por “EL PRESTADOR”.
- El CDS no puede garantizar disponibilidad y se deberá ajustar las políticas del proveedor.
- “EL PRESTADOR” solo cubrirá un monto máximo de \$1,000 MXN por evento, el sobrante no es reembolsable, ni se puede utilizar en otro evento.
- El cupón no es canjeable por dinero en efectivo.
- Si la compra total supera los \$1,000 MXN se deberán realizar compras

independientes para que el beneficiario pague el otro ticket, esto no garantiza disponibilidad de la segunda compra ni que los boletos estén juntos.

- Solo se podrán comprar eventos que tengan habilitado el ticket fast (boleto electrónico) sin restricción de mostrar tarjeta que se utilizó para gestionar el pago para la entrega.

## **4 MÓDULO VIAJES.**

### **4.1 RENTA DE AUTO**

En caso de avería del automóvil durante un viaje iké organizará y cubrirá el costo por la renta de un auto similar al conducido por el beneficiario.

Limitado a 1 evento al año por 2 días hasta \$1,500 MXN

### **4.2 LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE**

En el caso de robo o extravío del equipaje del beneficiario, en viaje nacional o internacional, "EL PRESTADOR" lo asesorará para que denuncie los hechos y le ayudará en su búsqueda.

Sin límite de eventos.

### **4.3 SEGURO DE EQUIPAJE**

En caso de pérdida de equipaje durante el viaje se cubrirá hasta la suma asegurada.

Limitado a 1 evento al año sin costo hasta \$3,500 MNX.

Este 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.

### **4.4 TRANSPORTACIÓN**

Coordinación de shuttle, renta de moto o bici, nacional e internacional con costo preferencial.

Sin límite de eventos.

### **4.5 CUPÓN UBER**

El beneficiario contará con un cupón de Uber en viajes nacionales (localidades participantes). Este cupón debe solicitarse con 30 (treinta) 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/>

Folios Electrónicos, con códigos personalizados que podrán solicitarse a través de la línea (55) 9063-3713. No pueden cambiarse por efectivo y deben solicitarse con 7 días de antelación.

Exclusiones: Sujetas a términos y condiciones del proveedor seleccionado.

Limitado a 1 evento al año hasta \$1,000 MXN.

#### **4.6 CONSULTA CON MÉDICO EN LÍNEA**

El equipo médico de “EL PRESTADOR” brindará orientación al beneficiario las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante un médico general a través de videollamada. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Sin límite de eventos.

Exclusiones:

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

Nota: El equipo médico de “EL PRESTADOR” no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

#### **4.7 MÉDICO AL HOTEL**

Consulta(s) con médico general programada en hotel o lugar de hospedaje sin costo en las principales ciudades de la República Mexicana.

“EL PRESTADOR” proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias. En los demás lugares, “EL PRESTADOR” hará lo posible por ayudar al tarjetahabiente a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

Las consultas subsecuentes serán con costo para el beneficiario.

Limitado a 2 eventos al año.

Exclusiones:

1. Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado o bien incurra en falsedad de información.
2. Cuando el beneficiario no se acredite como tal.
3. Cuando el beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
4. Cuando el beneficiario haga uso de palabras altisonantes.
5. Cuando el médico de “EL PRESTADOR” determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato para atender en domicilio.
6. El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc).
7. No incluye envío de médicos especialistas a domicilio.

#### **4.8 GARANTÍA CLIMA.**

Coordinación de pago de hospedaje para el siguiente viaje del beneficiario si durante su estancia se pierden como mínimo el 60% (sesenta por ciento) de los días totales por causa del mal tiempo.

El beneficiario puede ser acreedor del beneficio, sólo en caso de que un medio oficial (televisión, periódico o radio) dictamine mal clima, sea comprobable y por ende, no pueda salir del hotel de destino donde se encuentra hospedado.

Es importante que el beneficiario haya pagado el viaje en su totalidad (es decir vuelos y hospedaje) con la tarjeta que tiene contratado el beneficio.



La información obtenida de redes sociales no se considera como un medio válido de comunicación.

Método de redención:

- El tarjetahabiente solicita el beneficio para su siguiente viaje.
- El tarjetahabiente envía todas las evidencias al CDS.
- El CDS gestiona la reservación, genera el pago de \$5,000.00 al hotel seleccionado por el beneficiario
- El CDS envía confirmación de reservación con todos los detalles al tarjetahabiente.

Limitado a 2 eventos al año.

Exclusiones:

- a) “EL PRESTADOR” no puede dejar tarjeta en garantía en el hotel, el excedente del hospedaje es responsabilidad del Beneficiario.
- b) Beneficio válido únicamente para hospedaje. No se puede utilizar como reembolso o dinero en efectivo.
- c) El Beneficiario deberá compartir las evidencias al CDS quien dictaminará si se cuenta con las pruebas suficientes para otorgar el beneficio.
- d) En caso se presenten pruebas apócrifas no se podrá otorgar este beneficio.

#### **4.9 HOTEL PARA MASCOTA**

Se coordinará el pago de hotel para mascota en las principales ciudades del país en caso de viaje del beneficiario.

Este servicio aplica en Monterrey, Guadalajara, Puebla, CDMX y Zona Metropolitana. Sujeto a disponibilidad

El beneficiario deberá proporcionar cartilla de vacunación completa y actualizada, desparasitación externa de pulgas y garrapatas, alimento para toda la estancia, collar con placa, hembras fuera de celo. Previa cita de 24 a 48 hrs. En temporada alta (periodo de vacaciones) debe programarse con 10 días de anticipación.

Limitado a 2 eventos al año hasta \$3,000 MXN.

Exclusiones:

La atención de los servicios no tendrá en ningún caso carácter de dictamen vinculante. Por tanto, “EL PRESTADOR” no será responsable del servicio, las asesorías, recomendaciones o referencias de los proveedores brindados, ni de los

resultados de las acciones que pudieran emprender por sí mismos los proveedores o por terceros.

#### **4.10 SEGURO DE CANCELACIÓN DE VIAJE**

Esta cobertura aplica desde la fecha de inicio de vigencia del MÓDULO VIAJES, anterior a la fecha de inicio del viaje, y hasta el momento de inicio del viaje para todos los servicios turísticos comprados y pagados antes de la fecha de contratación del módulo.

En caso de cancelación de viaje, antes de iniciarlo, el MÓDULO VIAJES cubre, sin exceder el monto de la cobertura, los gastos no reembolsables por concepto de cualquier transporte, tour, excursión y/u hospedaje pagado que no hubieren sido utilizados y que sean irre recuperables, siempre y cuando se presente el comprobante de cancelación definitiva y de los gastos no reembolsados, con base en las condiciones establecidas en este contrato.

Los gastos por cubrir, erogados y no reembolsados, deberán ser sustentados con la presentación de la(s) factura(s), comprobante(s) y/o recibos emitidos por aplicación de las condiciones de venta del proveedor de servicios en donde se haya comprado el viaje asegurado, siempre que el beneficiario cancele el mismo antes de la fecha de inicio del viaje asegurado.

##### **4.10.1 RIESGOS CUBIERTOS**

La cobertura de cancelación de viaje opera por las siguientes causas, que impiden al Asegurado su realización.

1. Por el fallecimiento, accidente o enfermedad grave o emergencia médica o cirugía de emergencia, o la aparición de una enfermedad no preexistente a la contratación del MÓDULO VIAJES.
2. Accidente del beneficiario que supongan al menos 24 horas de hospitalización o incapacidad temporal durante los diez (10) días previos al viaje y posteriores a la contratación del MÓDULO VIAJES.
3. Si antes de iniciar el viaje asegurado y posterior a la contratación de la póliza, el embarazo de la titular, o cónyuge o concubina presenta complicaciones las cuales sean sustentadas con el soporte médico correspondiente, para evitar riesgos inmediatos que amenacen la vida de la madre y/o del bebé. Se excluyen las complicaciones a partir del 7° mes de embarazo y las que deriven de aborto voluntario.

##### **4.10.2 CONDICION ESPECIAL**

Si el Asegurado reprogramara las reservaciones del viaje por alguna causa de los riesgos cubiertos bajo esta cobertura, se le reembolsará los costos adicionales en que incurra por esa reprogramación de los servicios contratados «en firme» que

originalmente se tenía, sin rebasar el monto de la cobertura. Esta condición aplica únicamente cuando se mantengan las mismas contrataciones (días de viajes, hospedaje, destinos y servicios de transportación contratados con la empresa transportista comercial); cualquier otro servicio adicional o contratación de más días de viaje u otro destino u otra empresa transportista comercial diferente a la del viaje original reprogramado, queda fuera de toda cobertura.

#### **4.10.3 EXCLUSIONES**

En adición a lo estipulado en las Exclusiones Generales de estas condiciones generales, no se encuentra amparado bajo esta sección y/o cobertura:

- a) Si a la fecha de contratación de la póliza no se ha realizado la reservación del viaje «en firme», es decir cuando los importes del mismo no han quedado completamente pagados, así como los conceptos turísticos adicionales no comprados o contratados y totalmente pagados a esta fecha, ni los pagos que se adeuden a la agencia de viajes y/o proveedor de viajes.
- b) Si el Asegurado y/o su (s) acompañante (s) de viaje presentan:
  - 1. Una contraindicación médica para realizar el viaje o de vacunación, salvo lo indicado en el inciso 14 anterior. Esta exclusión no opera para el inciso d) Cancelación por cualquier causa de esta sección.
  - 2. Intento de suicidio o participación en cualquier acto delictivo de manera activa.
  - 3. Estado de embriaguez, drogadicción o encontrarse bajo estupefacientes no recetados bajo la supervisión de un médico.
  - 4. Prohibiciones legales o por estar privado o limitado de su libertad por parte de las autoridades competentes.
  - 5. La realización de tratamientos médicos u odontológicos no catalogados como emergencia médica y tratamientos de rehabilitación de cualquier índole. Esta exclusión no opera para el inciso d) Cancelación a toda causa de esta sección.
  - 6. Enfermedades o lesiones preexistentes a la contratación de la póliza incluyendo rebrotes agudos, que médicamente impiden la realización del viaje, y siempre y cuando la contratación de la misma se haya realizado 48 horas antes de iniciar el viaje.
  - 7. Cualquier situación o eventualidad del Asegurado o de su acompañante de viaje que no justifique la cancelación de dicho viaje o impida la realización del mismo. Esta exclusión no opera para el inciso d) Cancelación por cualquier causa de esta sección.
- c) Cualquier fenómeno de la naturaleza de carácter extraordinario no declarado oficialmente por las autoridades competentes nacionales y/o internacionales.
- d) La libre elección de no querer viajar. Esta exclusión no opera para el inciso d) Cancelación por cualquier causa de esta sección.

- e) Para la cobertura de reembolso de cuotas no se encuentran amparados los reembolsos o gastos cuando los importes del mismo no han quedado completamente pagados según la definición del tiempo compartido adquirido por el Asegurado, así como también no se encuentran amparados los pagos que se adeuden por otros conceptos.

#### **4.10.4 REEMBOLSO DE GASTOS**

A fin de que se pueda realizar y autorizar el pago de los gastos por cancelación o si se aplica la condición especial de la reprogramación del viaje, el Asegurado debe someter su reclamación primero a la agencia de viajes o proveedor del viaje o a la empresa transportista comercial o de servicios, por el reembolso de la cancelación, mostrando el resultado de este trámite a la Compañía.

La Compañía reembolsará los gastos de cancelación no cubiertos por la agencia o proveedores, en caso de haber ocurrido algunas de las situaciones descritas en los riesgos cubiertos, para lo cual se deberá proporcionar a la Compañía:

- Las facturas o comprobantes de pago total por el viaje,
- Comprobantes de indemnización por parte de la empresa transportista comercial y/o agencia de viaje o proveedor de servicios contratados,
- El documento comprobante que acredite la cancelación del viaje,
- Identificación del Asegurado o del acompañante de viaje, en su caso
- Informe del Asegurado de lo sucedido y
- Cualquier información necesaria relacionada con los hechos ocurridos para confirmar la necesidad de cancelar o retrasar su viaje, con base en los términos del artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

Limitado a 1 evento al año hasta \$25,000 MXN por evento a nivel nacional o internacional.

Los alcances de estas coberturas se encuentran cubiertos por una compañía de seguros legalmente autorizada.

#### **4.11 PLATAFORMA DE VIAJES.**

El beneficiario cuenta con una plataforma de descuentos en viajes a nivel mundial que cuenta con:

- Más de 900,000 hoteles disponibles con hasta 70% de descuento sobre precio público.
- Flexibilidad en esquemas de reservación, desde una noche hasta lo que el beneficiario requiera.
- Disponibilidad de distintos tipos de habitaciones
- Hasta 25% de descuento en Parques temáticos



- Hasta el 35% de descuento en renta de auto.

Las marcas pueden ajustar los descuentos por temporalidad. Estos beneficios están condicionados a contar con el programa de asistencia vigente.

Servicio brindado en territorio nacional para viajes nacionales o al extranjero. Los inventarios disponibles en tiempo compartidos disminuyen considerablemente en temporadas altas.

Sin límite de eventos.

## **5 MÓDULO MÉDICO.**

### **5.1 MÉDICO ESPECIALISTA**

Cuando el beneficiario necesite asistencia médica se dispondrá de los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico a través de una cita con un médico especialista en su consultorio o en un centro hospitalario.

A continuación, se describen las especialidades que se cubrirán:

- Pediatría
- Ginecología
- Medicina Interna
- Cirugía general
- Traumatología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología

Servicio limitado a 1 evento al año hasta \$1,000.

### **5.2 PLAN VISIÓN**

El beneficiario podrá contar con examen de la vista gratis, micas blancas en CR-39 monofocal o bifocal flat top L-28, armazón oftálmico de marca propia participante y estuche (Molto, University, Martinelli, Jeanz, Basic, Emotion, Génova, 4U, Forza, Eme, Trendy & Crazy y Tus Devlyn, con nivel de precio hasta \$999 IVA incluido por estuche y armazón.

El rango de graduación va de 0.00 a 3.00 dioptrías de esfera con 2.00 de cilindro

Aplica en sucursales corporativas Devlyn participantes. No aplica ni son acumulables con otras promociones o descuentos.

Si el cliente elige un producto diferente al mencionado se otorga un 20% de descuento sobre precio de lista al público, cubriendo el paciente el total de la



diferencia al momento de ordenar su pedido. No aplica en soluciones, accesorios, productos que estén bajo promoción, paquetes o lentes de contacto cosméticos de color.

Limitado a 1 evento al año.

### **5.3 CHECK UP**

El beneficiario podrá prevenir, confirmar o excluir la presencia de alguna enfermedad realizándose el check up sin costo:

- 1 Química sanguínea de 12 elementos
- 1 Examen general de orina
- 1 FRH
- 1 Electrocardiograma
- 1 interpretación de resultados

Por recomendaciones médicas quedan excluidos de este servicio las personas menores de 18 años (si los padres o representantes legales autorizan que se les haga, "EL PRESTADOR" no se hace responsable).

Limitado a 2 eventos al año.

"EL PRESTADOR" proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de "EL PRESTADOR", donde le indicarán los datos del laboratorio más cercano al lugar donde se encuentre.

### **5.4 SEGURO DE GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE O MUERTE**

Se reembolsará al beneficiario los gastos en que éste incurra, hasta el monto de la cobertura, si a consecuencia de un Accidente cubierto y dentro de los 10 días siguientes a la fecha del mismo, se viera precisado a someterse a tratamiento médico o intervención quirúrgica, hospitalizarse, consumir medicamentos, o hacer uso de los servicios de médico, enfermera o ambulancia.

Esta cobertura se sujeta a lo siguiente:

1. El beneficiario deberá entregar a "EL PRESTADOR" recibos o facturas con los requisitos fiscales respectivos.
2. Los medicamentos y análisis clínicos o de gabinete deben ser prescritos por un médico, por lo que, al solicitar el reembolso, el beneficiario deberá presentar las recetas, órdenes médicas y los resultados de los análisis respectivos.
3. Los gastos que resulten de prótesis dental y ambulancia serán cubiertas

4. hasta un límite de 15% y 5% respectivamente, del monto de la cobertura.
5. La responsabilidad de "EL PRESTADOR" en ningún caso excederá de la Suma Asegurada contratada para esta Cobertura.
6. No se cubren gastos de acompañante, de lujo o recreativos.
7. En caso de que el beneficiario tuviera esta cobertura amparada en todo o en parte por otros seguros, en ésta o en otras Compañías, el reembolso pagadero en total por todas las Pólizas no excederá a los gastos incurridos, los que se liquidarán en forma proporcional a los beneficios contratados en cada Póliza.
8. El monto de esta cobertura será por accidente cubierto, por lo que la responsabilidad de "EL PRESTADOR" finalizará automáticamente cuando:
  - Se agote el monto de la cobertura o;
  - El beneficiario no esté al corriente en sus pagos del programa, o;
  - El beneficiario sea dado de alta de sus lesiones.

Lo que ocurra primero.

## **EXCLUSIONES**

- a) Suicidio, lesiones o padecimientos provocados intencionalmente por el propio beneficiario aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.
- b) Lesiones o accidentes provocados por culpa grave del beneficiario, como consecuencia del uso o estando bajo los efectos del alcohol o de alguna droga o estimulante, estos últimos excepto si fueron prescritos por un médico.
- c) Lesiones causadas en Riña siempre que el beneficiario hubiere sido el provocador.
- d) La participación directa del beneficiario en actos delictivos intencionales.
- e) Abuso de estupefacientes o psicotrópicos, entendiéndose por ellos, las sustancias y vegetales que determina la legislación sanitaria vigente.
- f) Un estado de revolución o de guerra, declarada o no, rebelión, insurrección o manifestaciones en las que participe el beneficiario.
- g) Lesiones o accidentes sufridos al prestar servicio militar de cualquier clase.
- h) Cualquier forma de navegación submarina
- i) Radiaciones atómicas o radiaciones ionizantes.
- j) Accidentes que ocurran mientras el beneficiario se encuentre a bordo de una aeronave como piloto, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación.
- k) Lesiones por infección, envenenamientos de cualquier naturaleza e inhalaciones de gas, excepto cuando se demuestre que fueron a consecuencia de un accidente cubierto.
- l) Gastos de Hospitalización a terceros.
- m) Hernias o eventraciones, excepto cuando sean a causa de un accidente.

Salvo pacto en contrario, accidentes que se originen por participar en actividades como:

- a) Vuelos, estancia o permanencia en aeronaves que no sean aviones operados regularmente por una empresa concesionada de transporte público de pasajeros sobre una ruta establecida normalmente y sujeta a itinerarios regulares, por ejemplo, vuelos charter, taxis aéreos, helicópteros, globos y planeadores.
- b) Pruebas o contiendas de seguridad, resistencia o velocidad en vehículos de cualquier tipo.
- c) Uso de motocicletas, motonetas u otros vehículos similares de motor.
- d) La práctica ocasional, amateur o profesional de deportes peligrosos como, por ejemplo, paracaidismo, buceo, tauromaquia, charrería, alpinismo, motociclismo, cualquier clase de deporte aéreo, esquí, tauromaquia, box, lucha libre, lucha grecorromana o cualquier forma de arte marcial, rafting, rappel, jetsky.

Limitado a 1 evento hasta \$25,000 MXN con un deducible de \$300 MXN. Edades de aceptación de 18 a 65 años con cancelación a los 66 años cumplidos.

Este 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.

## **5.5 MÉDICO ONLINE**

El equipo médico de “EL PRESTADOR”, brindará orientación al beneficiario que lo requiera las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante un médico general a través de videollamada.

El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico

definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Exclusiones:

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



Nota: El equipo médico de “EL PRESTADOR” no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

## **5.6 CONSULTA A DOMICILIO**

Consulta médica programada en el domicilio del beneficiario sin costo. En caso de emergencia o enfermedad grave se enviará una ambulancia.

Este beneficio incluye la solicitud a causa de la enfermedad COVID.

En caso de emergencia o enfermedad grave se enviará una ambulancia.

“EL PRESTADOR” proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica a la Línea One Up Banorte, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

En los demás lugares, “EL PRESTADOR” hará lo posible por ayudar beneficiario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

“EL PRESTADOR” 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 beneficiario

Servicio limitado a 2 eventos al año.

## **5.7 CONSULTA EN CONSULTORIO**

Consultas con médico general programada en consultorio a través de nuestra red de proveedores a nivel nacional.

“EL PRESTADOR” proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica a la Línea One Up Banorte, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

En los demás lugares, “EL PRESTADOR” hará lo posible por ayudar al beneficiario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

“EL PRESTADOR” 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 beneficiario.



Servicio limitado a 2 eventos al año.

## **5.8 AMBULANCIA**

“EL PRESTADOR” cubrirá los gastos del traslado del beneficiario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia.

Limitado a 2 eventos al año. No incluye COVID.

## **5.9 ASISTENCIA DENTAL**

### **5.9.1 CONSULTA DENTAL**

Consulta de diagnóstico programada con un profesional dental a través de nuestra red de proveedores a nivel nacional.

“EL PRESTADOR” proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica a la Línea One Up Banorte, donde le indicarán los datos del consultorio dental más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

En los demás lugares, “EL PRESTADOR” hará lo posible por ayudar al beneficiario a contactar con profesional dental con la mayor celeridad.

“EL PRESTADOR” no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los dentistas.

Las consultas subsecuentes serán con costo para el beneficiario.

Servicio limitado a 2 eventos al año.

### **5.9.2 LIMPIEZA DENTAL**

Se brindará al beneficiario la atención para una limpieza dental, instrucción e higiene bucal, a través de un equipo altamente calificado de dentistas con cobertura en las principales ciudades de la República Mexicana.

Servicio limitado a 2 eventos al año.

“EL PRESTADOR” 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, "EL PRESTADOR" 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 "EL PRESTADOR"

Las consultas subsecuentes serán con costo preferencial para el beneficiario del programa asistencial.

### **5.10 GIFT CARD FARMALISTO**

Un Gift Card anual con valor de \$250 MXN en Farmalisto.

Folios Electrónicos, con códigos personalizados que podrán solicitarse a través de la línea (55) 9063-3713. No pueden cambiarse por efectivo y deben solicitarse con 7 días de antelación.

Exclusiones: Sujetas a términos y condiciones del proveedor seleccionado.

## **6 MASCOTAS**

### **6.1 CONSULTA EN LÍNEA**

Orientación veterinaria en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a domingo, a través de videollamada. El veterinario toma el historial y síntomas de la mascota, no se brindan recetas, solo informativos para medidas generales.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Sin límite de eventos.

### **6.2 ASESORÍA TELEFÓNICA**

En caso de que el beneficiario necesite orientación sobre padecimientos y/o cuidados de su mascota, nuestros médicos veterinarios atenderán su solicitud de manera ilimitada los 365 días del año las 24 horas del día.

Sin límite de eventos.

### **6.3 CONSULTA VETERINARIA**

Consulta veterinaria programada sin costo para el beneficiario en caso de emergencia o enfermedad grave de la mascota.



“EL PRESTADOR” proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica a la Línea One Up Banorte (55) 9063-3713, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

En los demás lugares, “EL PRESTADOR” hará lo posible por ayudar beneficiario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.  
“EL PRESTADOR” no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos veterinarios.

Servicio limitado a 2 eventos al año. Las consultas subsecuentes serán con costo para el beneficiario

#### **6.4 LOCALIZACIÓN DE MASCOTAS**

Iké pondrá a disposición del Usuario en caso de que la mascota se extravíe, carteles físicos a una distancia de 2 (dos) km a la redonda de donde se perdió y se realizará publicación en una página de internet de mascotas extraviadas. Se deberá notificar durante las primeras 24 horas.

El usuario deberá enviar por correo electrónico:

- Fotografía de la mascota.
- Brindar información de donde se perdió la mascota
- Teléfono para que se comuniquen y correo electrónico.
- E información en caso de que vayan a dar alguna recompensa. (Este monto será a cargo del Usuario, Iké Asistencia no se hace responsable).

Un año de 200 a 300 impresiones en blanco y negro en una sola exhibición.

#### **6.5 PET FUNERARIA**

En caso de fallecimiento de la mascota se coordinará el servicio de:

- Recolección de mascota.
- Cremación.
- Entrega de urna en domicilio.
- Expedición de certificado.

Servicio en las principales ciudades y hasta donde la infraestructura de la localidad lo permita. Cualquier excedente en el monto limite será cubierto por el beneficiario.

Limitado a 1 evento hasta \$1,000 MXN.

## **6.6 GUARDERÍA**

“EL PRESTADOR” brindará el servicio de guardería hasta el monto de la cobertura en caso de imposibilidad por parte del beneficiario para cuidar de la mascota a causa de un viaje o por hospitalización.

Limitado a 1 evento hasta \$1,000 MXN.

## **6.7 SERVICIO A DOMICILIO**

Se coordinará el envío a domicilio de un Médico Veterinario en ciudades principales de la república Servicio en las principales ciudades y hasta donde la infraestructura de la localidad lo permita.

## **6.8 RED DE DESCUENTOS**

Acceso a precios preferenciales en alimentos, vacunas, estéticas, etc. Así como información de albergues y rescatistas.

Sin límite de eventos y sin costo.

## **6.9 BAÑO Y LIMPIEZA**

Coordinación de cita para el baño y limpieza de la mascota que incluye cepillado, baño, corte de uñas, limpieza de orejas y glándula anal.

Limitado a 2 eventos al año hasta \$500 MXN.

Exclusiones generales del módulo Mascotas.

- Los servicios no incluyen servicio a domicilio
- No se prestará servicio cuando se trate de personas físicas, empresas o asociaciones dedicadas a la venta, reproducción y cuidado de mascotas con fines lucrativos.
- De igual manera, queda excluido cualquier tipo de refugio o asociación que, dada la evidente situación de sus instalaciones, afecte o agrave la condición de salud de las mascotas en resguardo.
- Reembolso de gastos realizados por parte del beneficiario, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios.
- Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.

## **OBLIGACIONES DEL “USUARIO”.**

### **1. SOLICITUD DE ASISTENCIA**

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el “USUARIO” deberá llamar al 55 9063 3713 facilitando los datos siguientes:

- a) Nombre
- b) Teléfono en donde se pueda contactar el beneficiario
- c) Todos los datos necesarios para la gestión del servicio

### **2. IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A EL PRESTADOR**

Los servicios a que se refiere este Anexo, configuran la única obligación de iké de organizar y cubrir los costos directamente, y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del “USUARIO” para solicitarlos en los términos de este Anexo, dicho “USUARIO” podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto, iké, podrá restituir al “USUARIO” por concepto de garantía en la presentación del servicio las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trate de hospitalización y/o ambulancia terrestre por emergencia, en ningún otro supuesto habrá lugar a dicha restitución.

#### **A) EN CASO DE PELIGRO DE VIDA**

En situación de peligro de muerte, el “USUARIO” o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el Accidente o Enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con EL PRESTADOR para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, EL PRESTADOR considerará al USUARIO como responsable de los costos y gastos ocurridos.

#### **EXCLUSIONES GENERALES**

- 1) Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 15 días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
- 2) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- 3) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información con relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- 4) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en

las presentes Condiciones Generales.

- 5) También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - a) 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.
  - b) Autolesiones o participación del Usuario y/o Usuarios en actos delictivos intencionales.
  - c) La participación del Usuario y/o Usuarios en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
  - d) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
  - e) Enfermedades mentales o alineación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
  - f) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.
  - g) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
  - h) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportista amateurs o profesionales.
- 6) Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Usuario.