

Términos y condiciones Banamex Libra Plus



Banamex Libra Plus es un programa de asistencias diseñado para atender emergencias y trámites, así como brindar servicios a las personas que lo contraten (en adelante los “Beneficiarios”); tales como: Vehicular, legal, médico, del hogar, en viajes nacionales e internacionales, entre otros (en adelante el “Programa de Asistencia”), el cual abarca más de 50 beneficios y trámites que buscan brindar respaldo a nivel local, nacional e internacionales a los Beneficiarios.

La contratación del Programa de Asistencia se realiza con ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V. (en lo sucesivo “Iké”), siendo que dicho Programa de Asistencia es prestado bajo la exclusiva responsabilidad de Iké.

Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex (“Banamex”) y Tarjetas Banamex, S.A. de C.V., SOFOM, E.R, integrante del Grupo Financiero Banamex (“Tarjetas Banamex”), ambos en su conjunto “Banamex”, tienen un acuerdo comercial con Iké por el cual:

- Banamex ofrece en exclusiva a sus tarjetahabientes de tarjetas de crédito y débito (los “Tarjetahabientes”) la posibilidad de contratar el Programa de Asistencia ofrecido por Iké.
- Tarjetas Banamex lleva a cabo el cargo correspondiente del monto del Programa de Asistencia que contraten los Beneficiarios mediante cargo recurrente mensual en su tarjeta de crédito, siendo que su responsabilidad respecto del Programa de Asistencia se limita únicamente a lo relacionado con el cargo recurrente.
- Banamex lleva a cabo el cargo correspondiente del monto del Programa de Asistencia que contraten los Beneficiarios mediante domiciliación mensual en su cuenta de débito, siendo que su responsabilidad respecto del Programa de Asistencia se limita únicamente a lo relacionado con la domiciliación.
- La contratación del Programa de Asistencia se puede llevar a cabo en los centros de atención telefónica de Banamex o mediante los canales digitales que Banamex ponga a disposición de sus Tarjetahabientes, bajo el entendido que Banamex actúa en nombre y representación de Iké por lo cual Banamex sólo sirve de intermediario y no es responsable de manera alguna de la prestación de los Servicios de Asistencia.

El programa de asistencias Banamex Libra Plus:

- Se tendrá por contratado cuando el tarjetahabiente titular autorice el cargo recurrente a su Tarjeta de Crédito o la domiciliación a Tarjeta Débito y quedará activo para su uso dentro de las siguientes 72 horas hábiles, siendo que el cargo respectivo se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta posterior a la fecha de contratación del Programa de Asistencia.
- La autorización del cargo, vía cargo recurrente o domiciliación, implicará la aceptación de los Términos y Condiciones aquí previstos.
- Los servicios del Programa de Asistencias Banamex Libra Plus no son transferibles y únicamente cubren al titular de la Tarjeta de crédito o débito a la que se efectúe el cargo recurrente o domiciliación, su cónyuge, hijos menores a 21 (veintiún) años y a los tarjetahabientes adicionales (solo aplica para tarjetas adicionales de la Tarjeta de Crédito donde el Titular tenga contratado el Programa de Asistencias Banamex Libra Plus), así como padres

del titular siendo todos ellos “Beneficiarios”, teniendo en cuenta que las asistencias de una sola ocasión podrán volverse a solicitar al año calendario.

- 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, siendo que dicho aviso de dará a través del correo electrónico que tenga registrado el Beneficiario titular con Iké.

- Se podrán solicitar los servicios y trámites del Programa de Asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al teléfono de Iké: **(55) 5480 0900 (Línea Banamex Libra Plus)** o si está fuera de México, mediante llamada al **+52 (55) 5480 0900**.

- Para poder solicitar cualquiera de los servicios y trámites del Programa de Asistencia es necesario otorgar los 12 dígitos de la Tarjeta de Crédito o Débito y nombre del titular en donde se realice el cargo recurrente o domiciliación para el pago del Programa de Asistencia se encuentre activa y el cliente se encuentre al corriente en el pago de esta.

- Se podrá realizar cualquier reclamación o queja respecto a la calidad y cumplimiento de los servicios otorgados bajo el Programa de Asistencia Banamex Libra Plus llamando a Atención a Clientes de Iké al (55) 5480 0900 opción 5 de lunes y viernes 9:00 a 18:00 horas o mandando un correo electrónico a **atencionalusuario@ikeasistencia.com**

- Los Beneficiarios del Programa de Asistencia Banamex Libra Plus podrán solicitar la cancelación del cargo recurrente o la domiciliación mensual en cualquier momento, sin ningún costo, sea ante Iké o ante Banamex.

- El Contrato del Programa de Asistencia Banamex Libra Plus es suscrito por ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., con domicilio en Av. Revolución No. 1267, Torre Corporativa Piso 20, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01040 en la Ciudad de México. ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia.

- En caso de que el Beneficiario requiera un servicio de asistencia cubierto, ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., se compromete a satisfacer la obligación convenida, sin resarcir daño o pagar prestaciones en efectivo.

- Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor, según sea aplicable a cada beneficio. Consulte Términos y Condiciones en **www.banamexlibraplus.com/TYC.pdf**.

- Puede consultar el aviso de privacidad de ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V. en **ikeasistencia.com/aviso-legal-y-de-privacidad/**.

- Los beneficios limitados o de una vez al año, una vez utilizados por el Titular o beneficiarios se darán por redimidos.

- Una vez redimidos los beneficios limitados o disponibles una vez al año, podrán ser solicitados nuevamente al cumplirse un año a partir de la fecha de la redención anterior.

A continuación, se reproducen los servicios y condiciones específicas del Programa de Asistencia de Iké, los cuales se encuentran disponibles en “<https://www.banamexlibraplus.com/Tyc>”, siendo que en caso de discrepancia entre lo detallado a continuación y lo publicado en dicha página de internet, prevalecerá lo previsto en la página de internet de Iké:

1. INTRODUCCIÓN

El propósito del Programa de Asistencia es facilitarle a los Beneficiarios servicios y trámites que les brinden seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten.

A continuación, se definen términos utilizados recurrentemente en la prestación del Programa de Asistencia, así como las condiciones generales y las obligaciones del Usuario sobre su uso.

2. DEFINICIONES APLICABLES PARA LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

1. Alta y Baja de Autos Nuevos y Usados:

- **Alta:** Proceso de registro de un vehículo ante la autoridad competente para que pueda circular legalmente.

- **Baja:** Retiro oficial del registro de un vehículo, indicando que ya no está en circulación.

2. Auto: Vehículo automotor con placas de servicio particular destinado al transporte de personas.

3. Avería: todo daño o rotura y/o deterioro fortuito, incluyendo por motivo de impactar en baches, que impida la circulación autónoma de un automóvil, que ocurra durante la vigencia del contrato y del presente anexo.

4. Avería Menor: Ponchadura de una sola llanta, falta de combustible o falta de corriente eléctrica del vehículo donde viajen los Beneficiarios del Programa de Asistencia.

5. Beneficiario del Programa de Asistencia: Persona titular de la tarjeta que haya contratado el Programa de Asistencia, tercero debidamente autorizado por este último como tenedor de una tarjeta adicional, cónyuge e hijos o dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años del Tarjetahabiente, así como a los padres del titular.

6. Cambio de Entidad Federativa. La acción de dar de baja un vehículo y las placas que le corresponden y darlo de alta a su vez, en otro registro público vehicular cuando éste se traslada a otra entidad federativa.

7. Cambio de Propietario: Dar de baja en el registro estatal vehicular los datos del propietario original, dando de alta los datos del nuevo propietario ante la referida entidad.

8. Carta de Consentimiento Informado: Acto de decisión voluntaria firmado por el Beneficiario del Programa de Asistencia o su representante legal, por el cual acepta o rechaza someterse a un proceso de atención médica con fines de diagnóstico, las acciones diagnósticas o terapéuticas sugeridas por los médicos, fundado en la comprensión de la información revelada al respecto de los riesgos o beneficios que le pueden ocasionar, deslindando a IKÉ de toda responsabilidad en la que incurra el médico prestador a distancia, asimismo, este documento autoriza el uso del expediente electrónico y sus anexos, así como el envío del mismo a un tercero.

9. CDS: Centro de Soluciones de IKÉ donde se coordinan los servicios del Programa de Asistencia Banamex Libra Plus.

10. Contrato: Contrato de alianza comercial celebrado entre Tarjetas Banamex S.A de C.V., SOFOM, E.R., Banco Nacional de México, S.A, integrantes del Grupo Financiero Banamex y ARSA Asesoría Integral Profesional S. DE R.L. de C.V.

11. Emergencia Médica: Todo accidente o enfermedad gra-

ve repentina que amenacen la vida de los Beneficiarios del Programa de Asistencia.

12. Enfermedad: Cualquier alteración en la salud de los Beneficiarios del Programa de Asistencia que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato y del presente anexo.

13. No se incluye dentro del Programa de Asistencia la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).

Equipo Médico del Proveedor: El personal médico y asistencial experto que esté prestando atención por cuenta del servicio Segunda Opinión a los Beneficiarios del Programa de Asistencia

14. Equipo Médico a Distancia: Médicos especialistas calificados, expertos en su materia y con reconocimiento a nivel nacional e internacional quienes se encuentran en los principales hospitales de los países afiliados.

15. Especialistas: Persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los servicios del Programa de Asistencia Banamex Libra Plus.

16. Expedición de Permiso circulación para vehículos nuevos: El trámite que otorga permiso, emitido por la autoridad correspondiente, en el caso de vehículos nuevos que son vendidos a contribuyentes que viven en otra entidad federativa, para que el vehículo se pueda trasladar.

17. Expediente clínico electrónico: Conjunto de documentos escritos, gráficos e imágenes o de cualquier otra índole propiedad de los Beneficiarios del Programa de Asistencia, 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 de Asistencia.

18. Familia: Cónyuge, hijos dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años y padres del Tarjetahabiente.

19. Los Servicios de Trámite: Se refiere a la ejecución de las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.

20. Paciente crónico: Beneficiario del Programa de Asistencia 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.

21. Pago de Impuesto sobre tenencia: Tramitar el pago del impuesto sobre tenencia o uso de vehículos ante la autoridad recaudadora.

22. Parque vehicular: El total de vehículos que están sujetos a la prestación de los Servicios de Trámite.

23. Prestador de Servicios Autorizado: Será el gestor autorizado para ejecutar las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.

24. Proveedor: Prestadores de servicios independientes contratados por Iké para prestar los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones.

25. Registro Civil: Institución que se ocupa de conocer, autorizar, inscribir, resguardar y dar constancia de los hechos y actos que constituyan, alteren o modifiquen el estado civil de las personas.

26. Registro Público de Propiedad: Es la institución dedicada a hacer constar por medio de la inscripción, los títulos por los cuales se adquiere, transmite, modifica, grava o extingue el dominio, la posesión y demás derechos reales sobre bienes inmuebles que requieren de inscripción.

27. Reposición de placas por pérdida o robo: Trámite legal, ante las autoridades correspondientes para la reposición de placas en caso de robo o extravío.

28. Reposición de tarjeta de circulación: Trámite legal, ante las autoridades correspondientes, para la reposición de

la tarjeta de circulación en caso de robo o extravío.

29. Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante de los Beneficiarios del Programa de Asistencia que realice gestión alguna para posibilitar la prestación del servicio Segunda Opinión.

30. Restitución: Monto a devolver a un beneficiario por la cantidad desembolsada hasta el límite de cobertura en el supuesto de que Iké no cuente con la infraestructura para brindar el servicio.

31. Servicios de Asistencia: Los servicios de asistencia que presta Iké a los Beneficiarios del Programa de Asistencia en los términos del contrato y este anexo, referentes al programa de asistencias Banamex Libra Plus.

32. Siniestro: Acontecimiento que produce daños, por tanto, es cualquier incidente o suceso en el que pueda verse implicado el conductor mientras circula con el vehículo, sin importar que haya sido provocado por una causa accidental, una avería o por la irresponsabilidad o el descuido de alguna de las personas implicadas en el mismo.

33. Tarjeta(s): Toda Tarjeta de Crédito o Débito emitida por Tarjetas Banamex o Banamex, 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.

34. 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.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con lo señalado en la cláusula primera del contrato las partes, con el objeto de llevar a cabo el Programa de Asistencia Banamex Libra Plus, acuerdan establecer los siguientes límites y alcances a los siguientes servicios de asistencia:

1. ASISTENCIA VIAL

IKÉ proporcionará al Beneficiario del Programa de Asistencia, los beneficios de su programa vial, el cual consiste en la prestación de los servicios que se enumeran a continuación, en cualquier lugar dentro del territorio de la República Mexicana:

1.1 SERVICIO DE GRÚA

En caso de que el automóvil particular conducido por el Beneficiario del Programa de Asistencia no pudiera circular a causa de una avería incluyendo la ponchadura de más de una llanta, IKÉ se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo, elegido por el Beneficiario del Programa de Asistencia. Si el costo del arrastre excede de \$1,000.00 (un mil pesos mexicanos 00/100 M.N.) el Beneficiario del Programa de Asistencia pagará el excedente. Este servicio se brinda sin límite de eventos.

Exclusiones:

No realizamos maniobras especiales dentro de estacionamientos, calles limitadas a medidas exactas para acceso de ancho o altura, no se hacen pagos de casetas, ni traslados programados.

En caso de accidente automovilístico es necesario la carta de liberación por parte de la aseguradora del automóvil para poder realizar el remolque.

1.2 AUXILIO VIAL BÁSICO

En caso de averías menores en el automóvil particular, Iké enviará un proveedor de servicios para atender eventualidades como:

- Cambio de llanta (es necesario portar la llanta de refacción en buen estado y, en su caso, llave del birlo de seguridad).
- Paso de corriente.
- Suministro de gasolina: se cobrará al beneficiario del programa de asistencias el precio de los litros de gasolina utilizados (máximo 10 litros de gasolina)

Estos servicios son sin límite de eventos.

1.3 REFERENCIAS MECÁNICAS

El beneficiario del programa de asistencias podrá solicitar apoyo telefónico las 24 horas, los 365 días del año para obtener referencias de la agencia automotriz o talleres mecánicos más cercanos para servicio o reparación de su vehículo. Estos servicios son sin límite de eventos.

Servicios sujetos a disponibilidad. Todos los gastos que se originen serán a cargo del beneficiario del programa de asistencias, por tanto, Iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

1.4 SERVICIO DE TAXI

Si el Beneficiario del Programa de Asistencia necesitara un taxi, iké coordinará el servicio hasta el lugar requerido por el Usuario, toda vez que exista la infraestructura necesaria en la zona donde se solicita el servicio. El tiempo de arribo de dicho servicio dependerá de la distancia o la facilidad de acceso que el proveedor tenga para brindar el servicio. Estos servicios son sin límite de eventos.

Todos los gastos que se originen del traslado serán a cargo del Beneficiario del Programa de Asistencia, iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

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

- Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante.
- Vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses colectivos, autobuses y vehículos arrendados o vehículos que operen el transporte de personas a través de plataformas digitales.
- Iké no cubre casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.
- Iké prestará el servicio descrito en el presente numeral, toda vez que el Beneficiario del Programa de Asistencia esté presente mientras se realice el arrastre y/o asistencia.

2. ASISTENCIA LEGAL

2.1 ASISTENCIA LEGAL AUTOMOVILÍSTICA

Iké se obliga a proporcionar al beneficiario del programa de

asistencias las 24 horas del día los 365 días del año, los servicios profesionales de los abogados designados por Iké, para su defensa ante las autoridades judiciales y/o administrativas, por la comisión de delitos culposos en materia de responsabilidad penal derivados del tránsito terrestre de vehículos como son:

- Lesiones.
- Homicidio.
- Daños en propiedad ajena.
- Ataques a las vías generales de comunicación.

a) Iké garantiza la presencia de por lo menos un abogado para la defensa y/o asesoría del beneficiario del programa de asistencias, desde el lugar de los hechos, hasta que se dicte sentencia definitiva en cualquier proceso judicial por responsabilidad penal derivada de un accidente automovilístico.

b) Cuando no exista posibilidad de identificar al responsable de los daños causados al beneficiario del programa de asistencias, Iké queda eximido de realizar gestiones legales procedentes para lograr el pago de los mismos, sin perjuicio de continuar con los trámites necesarios para eximirlos de cualquier responsabilidad penal.

c) Iké se obliga a procurar la libertad del beneficiario del programa de asistencias, utilizando los recursos procedentes que al efecto la ley concede, pagando el importe de la caución o prima de la fianza correspondiente, sin límite, ante la autoridad competente; excepto la reparación del daño.

d) Iké solventará todos los gastos originados por la defensa del conductor del vehículo, siempre y cuando éste sea beneficiario del programa de asistencias, así como los peritajes de defensa o amparos que fueran necesarios, solo con relación a la responsabilidad penal.

e) Al término del proceso penal, en cuanto la autoridad respectiva realice la devolución de la caución depositada en nombre del beneficiario del programa de asistencias, este último deberá depositarlo ese mismo día a la cuenta que Iké le indique.

f) Cuando el beneficiario del programa de asistencias no asista a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad, incurriendo en desacato, por lo que no sea posible la recuperación de la caución depositada, éste se obliga a reintegrar a Iké el importe total de la misma en el momento que Iké lo requiera.

g) Iké quedará exento de otorgar por segunda vez una caución para garantizar la libertad del beneficiario del programa de asistencias cuando se trate del mismo evento.

h) Iké se obliga a seguir prestando el servicio, siempre que el beneficiario del programa de asistencias le comunique tan pronto tengan conocimiento, de toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones, requerimientos, etc., relacionados con cualquier accidente de tránsito que hubiere sufrido al amparo de la cobertura.

i) De conformidad a las disposiciones conducentes de la Ley de Cultura Cívica vigente de la Ciudad de México, tratándose de daño en propiedad ajena derivado de colisiones que se susciten en dicha entidad, que no conlleven aparejada responsabilidad penal sino exclusivamente responsabilidad civil ante los juzgados cívicos y juzgados de paz civil, Iké proporcionará los servicios de asistencia legal para el deslinde de la responsabilidad civil del conductor y la liberación del vehículo en todos los estados de la República Mexicana bajo el anterior marco jurídico.

j) Las sanciones que impongan los juzgados cívicos o de paz civil, así como multas, corralones, pensiones, grúas, etc., serán por cuenta exclusiva del Beneficiario del Programa de Asistencia. Lo establecido en este párrafo aplicará para las demás entidades de la República Mexicana donde se establezcan un mecanismo igual o similar al de la Ciudad de México respecto al daño en propie-

dad ajena causado por tránsito de vehículos.

k) No se encuentran comprendidas dentro de la asistencia legal los asuntos civiles que deben tramitarse ante los juzgados de primera instancia o ulteriores ya sea en la Ciudad de México o en cualquier entidad de la República Mexicana, por lo que Iké no se hace responsable de la defensa legal del beneficiario del programa de asistencias cuando éste decida, por así convenir a sus intereses, no llegar al acuerdo con la contraparte ante el juez cívico, en cuyo caso se sujetará a las disposiciones que establece la Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México, antes Distrito Federal.

l) En caso de robo total o detención del automóvil del beneficiario del programa de asistencias por accidente de tránsito, Iké realizará los trámites necesarios ante las autoridades competentes para la recuperación de este en compañía del legítimo propietario.

m) En caso de fallecimiento del beneficiario del programa de asistencias a consecuencia de un accidente automovilístico, Iké realizará los trámites necesarios para la integración de la investigación, entrega del cuerpo a sus familiares, devolución del automóvil y resolución del ministerio público.

n) Todas las garantías que ofrece Iké con relación a la responsabilidad penal, con límite de RC, como son cauciones, primas de fianzas. Los amparos y honorarios de los abogados, están cubiertos sin límite igualmente el número de eventos.

o) Iké no ofrecerá fianza o caución alguna por reparación del daño derivado de un accidente automovilístico, la cual quedará a cargo y costo del beneficiario del programa de asistencias.

p) Iké garantizará cubrir cualquier riesgo en materia de responsabilidad penal derivada del tránsito terrestre de vehículos.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

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

a) Cuando el beneficiario del programa de asistencias no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita al abogado evaluar debidamente el asunto.

b) Cuando el beneficiario del programa de asistencias no acuda a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad.

c) Cuando el beneficiario del programa de asistencias no atienda la asesoría y recomendaciones realizadas por el abogado de Iké para su defensa o realicen arreglos personales sin consultar previamente al profesionista mencionado.

d) Cuando el beneficiario del programa de asistencias designe un abogado distinto a los proporcionados por Iké, lo que implique que esta empresa pierda el control del asunto.

e) En los casos en que el beneficiario del programa de asistencias conduzca vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante, vehículos de transporte público de carga y de personas tanto federal como particular (taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados) o vehículos que operen el transporte de personas a través de plataformas digitales.

f) Iké no cubrirá el importe de las multas por infracciones al reglamento de tránsito vigente y derechos de uso de piso (corralón).

g) Iké no se hace responsable de cubrir la responsabilidad civil (daños en propiedad ajena), en que incurra el beneficiario del programa de asistencias, por algún hecho relacionado con el tránsito terrestre.

Esto quiere decir que Iké no se hace responsable del pago de daños causados a terceros, tanto en sus personas como en sus bienes, ni del pago de indemnizaciones ni garantías civiles que se llegaran a generar a cargo del beneficiario del programa de asistencias por tales hechos.

2.2 ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA

Iké pone a disposición del beneficiario del programa de asistencias los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica relacionada con las ramas del derecho penal y civil dentro de la República Mexicana.

Nota: Como referencia el derecho civil rige las relaciones privadas entre personas, mientras que en el penal es parte del derecho público debido a los actos delictivos.

3. ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de asistencia médica se proporcionarán en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos y estarán disponibles las 24 horas del día para asistir al Beneficiario del Programa de Asistencia ante una emergencia médica o para el otorgamiento de referencias médicas.

No se incluye dentro del programa de asistencias la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).

3.1 AMBULANCIA TERRESTRE

Si el beneficiario del programa de asistencias presenta una emergencia médica que le provoque lesiones o traumatismos derivado de una enfermedad grave repentina o accidente dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, tales que requieran atención hospitalaria; Iké coordinará y cubrirá el costo del traslado del beneficiario del programa de asistencias hasta el hospital más cercano o adecuado, no se realizan traslados programados. Servicio sin límite de eventos.

En caso de fallecimiento del beneficiario del programa de asistencias durante el traslado, Iké no será responsable por el deceso del beneficiario del programa de asistencias.

REFERENCIAS MÉDICAS EN LA REPÚBLICA MEXICANA

Iké proporcionará al beneficiario del programa de asistencia referencias de médicos, clínicas y hospitales toda vez que exista la infraestructura necesaria en la zona donde se solicita el servicio.

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

3.2 CONSULTORÍA MÉDICA POR VIDEOLLAMADA Y TELEFÓNICA

El equipo médico de Iké orientará al beneficiario del programa de asistencias acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir un diagnóstico; este servicio se otorga de forma ilimitada vía telefónica o videoconferencia.

A solicitud del beneficiario del programa de asistencias y con cargo al mismo, el equipo médico de Iké dispondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea: (i) mediante la visita a domicilio de un médico o (ii) concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario. Iké proporcionará previa solicitud del beneficiario del programa de asistencias,

la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos “Vademécum”.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos, en caso de ser necesario se podrá agendar otra sesión de acuerdo con la disponibilidad del médico y del Beneficiario del Programa de Asistencia.

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

3.3 UNA REVISIÓN BÁSICA (CHECK UP) Y CONSULTA DE INTERPRETACIÓN CON MÉDICO GENERAL DE LA RED MÉDICA DE IKÉ**

Servicios de salud, una vez (1) al año sin costo para el titular del programa de asistencias que incluye los siguientes exámenes médicos:

- Un (1) examen general de orina (EGO).
- Un (1) examen de química sanguínea de 6 elementos (QS).
- Un (1) electrocardiograma en reposo (ECG)*.
- Un (1) análisis de sangre (Factor RH).

*Para el ECG quedan excluidos del servicio las personas menores de 18 años.

**Para solicitar la interpretación de los exámenes médicos es necesario solicitar la atención médica telefónica o por videollamada en las cabinas telefónicas de Iké.

3.4 CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO

El beneficiario del programa de asistencias contará con una (1) consulta médica programada en su domicilio sin costo anual para situaciones que puedan ser atendidas por un médico general en su domicilio, y en caso de una emergencia médica, se enviará una ambulancia. Iké proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica a la línea Banamex Libra Plus, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

En caso de que la red médica no cuente con hospitales cercanos al beneficiario del programa de asistencias, Iké hará lo posible por ayudar al beneficiario del programa de asistencias a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. Iké no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas.

Las consultas subsecuentes serán con costo para el beneficiario del programa de asistencias.

3.5 AMBULANCIA AÉREA

El beneficiario del programa de asistencias contará una vez (1) al año con ambulancia aérea programada sin costo. En caso de que dentro o fuera del país el beneficiario del programa de asistencia sufriera una emergencia médica, en donde

el equipo médico de Iké recomiende su hospitalización, Iké organizará y cubrirá el costo del traslado aéreo al centro hospitalario más cercano o apropiado. Si fuera necesario por razones médicas, se realizará dicho traslado bajo supervisión médica. La coordinación tiene que estar a cargo de la cabina de Iké.

NORMAS GENERALES DE AMBULANCIA AÉREA

- a)** Ubicación del beneficiario del programa de asistencias. El traslado aéreo se realizará siempre que en la localidad donde se encuentre el paciente no se tenga la infraestructura mínima para atención médica y se requiera el desplazamiento a otra localidad con todos los recursos físicos y personal médico requeridos según el caso.
- b)** Estado de salud del paciente y autorización de vuelo. Si las condiciones del paciente permiten el traslado por vía aérea, el médico tratante deberá otorgar la autorización de vuelo por escrito. En caso de alta voluntaria, el beneficiario del programa de asistencias o su familiar permitirá que la tripulación médica valore al paciente y, si no hay condiciones para su traslado, aceptará la cancelación o reprogramación del traslado.
- c)** Reporte médico. Iké deberá solicitar al familiar responsable, médico tratante o representante legal designado, quien deberá hacer llegar al equipo médico de Iké un reporte médico detallado, especificando antecedentes, condiciones actuales, diagnósticos y tratamientos; así como el pronóstico, con la finalidad de que el beneficiario del programa de asistencias sea trasladado con la infraestructura necesaria para garantizar su integridad. Siempre y cuando esté exceptuado por la legislación aplicable.
- d)** Firma de deslinde de responsabilidades. Una vez que el familiar, beneficiario del programa de asistencias o representante legal estén informados sobre las condiciones del vuelo y sus riesgos Iké deberá solicitarle firmar el formato de deslinde de responsabilidades con la finalidad de dar a conocer que se deslinda de cualquier responsabilidad a la aerolínea o a Iké de cualquier complicación presentada durante el traslado.
- e)** El beneficiario deberá contar con la confirmación de la recepción por parte del hospital a donde será trasladado.

3.6 SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

El beneficiario contará con un (1) servicio al año de segunda opinión médica. El cual tiene como objetivo poner en contacto al beneficiario del programa de asistencias con reconocidos especialistas de la red médica de Iké para obtener una segunda opinión médica a través del intercambio de información a través de los medios digitales (principalmente correo electrónico), información sobre el diagnóstico y métodos terapéuticos disponibles.

- a)** Iké pondrá a su disposición los médicos de su red necesarios para la atención de su padecimiento con base en los presentes términos y condiciones. Iké tendrá a disposición del beneficiario del programa de asistencias la línea Banamex Libra Plus para información del servicio y los pasos a seguir para obtenerlo.
- b)** Si el beneficiario del programa de asistencias cuenta con expediente médico, se le solicitará que lo envíe al comité médico de Iké. Si el beneficiario del programa de asistencias aún no cuenta con expediente médico se le canalizará con un médico especialista de la red médica de Iké. Una vez que Iké cuente con el expediente médico se someterá a una evaluación por parte del comité médico de Iké para determinar la procedencia del servicio.
- c)** Si el caso no requiere de una segunda opinión, Iké le informará por escrito al beneficiario del programa de asistencias y se le proporcionarán recomendaciones y referencias para

el seguimiento de su caso; si el caso del beneficiario del programa de asistencias requiere una segunda opinión, se coordinará el envío y recepción de información.

d) Una vez que el equipo médico del Iké haya determinado que se requiere la segunda opinión, se proporcionarán al beneficiario del programa de asistencias opciones de médicos especialistas, e Iké le proporcionará una consulta sin costo durante la vigencia del programa.

e) El beneficiario del programa de asistencias al elegir al médico para su segunda opinión, firmará una carta consentimiento donde solicite y autorice expresamente la transferencia de los datos de su expediente médico. Una vez enviado los papeles al médico a distancia, éste emitirá su opinión, la cual entregará Iké por escrito al beneficiario del programa de asistencias. Estos datos serán recolectados bajo el aviso de privacidad de Iké.

f) Si el beneficiario del programa de asistencias decide obtener más de una segunda opinión, Iké le facilitará el servicio, pero será con costo preferencial para el beneficiario del programa de asistencias.

g) El comité médico de Iké dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiere.

NORMAS GENERALES DE SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

a) Este servicio no se brindará como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga al beneficiario del programa de asistencias que ya se ha encontrado estudiado y con un diagnóstico final o presuntivo.

b) Para que Iké pueda otorgar el servicio Segunda Opinión Médica tendrán que ser casos que puedan esperar mínimo tres semanas, en caso de que el beneficiario del programa de asistencias requiera tomar una determinación respecto a su salud inmediatamente Iké no podrá otorgar el servicio.

c) El beneficiario del programa de asistencias deberá presentar su expediente médico completo incluyendo historia clínica completa, seguimiento, estudios de laboratorio y gabinete todos en original.

d) Iké y el proveedor de la segunda opinión médica se deslindan de toda responsabilidad en el seguimiento y resultado de las indicaciones que se otorguen, ya que como se enuncia, es solo una segunda opinión médica y es responsabilidad del médico tratante y del paciente si toman o no en cuenta las observaciones que realice el médico a distancia.

e) Si el beneficiario del programa de asistencias cae en falsedad de información Iké no se hace responsable del servicio.

3.7 PAGO DE ENFERMERAS A DOMICILIO

En caso de que el beneficiario del programa de asistencias requiera dichos servicios por convalecencia posthospitalaria o por accidente, Iké coordinará y cubrirá hasta la mitad de los días que sean necesarios máximo por 30 días totales y días adicionales con costo preferencial, el cual el cliente deberá cubrir directo al proveedor. El servicio de enfermera a domicilio se prestará en horario máximo de ocho horas al día. Es un requisito indispensable presentar resumen médico para justificar el tipo de enfermera a cubrir el servicio. Los gastos de transportación, alimentación y hospedaje de la enfermera correrán por cuenta del beneficiario del programa de asistencias. Limitado a (1) evento al año.

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

No se incluye dentro del programa de asistencias la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).

3.8 PAGO DE RENTA DE EQUIPO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS

En caso de que el beneficiario del programa de asistencias requiera dichos servicios por convalecencia posthospitalaria o accidente, Iké coordinará y cubrirá hasta la mitad de los días necesarios hasta por 14 días totales y días adicionales con costo preferencial el cual el beneficiario del programa de asistencias deberá cubrir directo al proveedor.

En caso de requerir una cama hospitalaria el costo del colchón corre por cuenta del beneficiario del programa de asistencias. El beneficiario del programa de asistencias deberá entregar resumen médico que lo justifique. En caso de no ser así, se puede otorgar el servicio con costo preferencial para el beneficiario del programa de asistencias, el cual el beneficiario del programa de asistencias deberá cubrir directo con Iké.

Limitado a un (1) evento al año.

No se incluye dentro del programa de asistencias la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).

3.9 DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS

Iké ofrecerá a petición del Beneficiario del Programa de Asistencia, a través de la línea Banamex Libra Plus, medicamentos de patente de cuadro básico vigente en el territorio de la República Mexicana con descuento sobre el precio máximo al público. El coordinador médico de Iké informará al Beneficiario del Programa de Asistencia sobre las farmacias más cercanas a su ubicación donde podrá aplicar el descuento. Servicio sujeto a disponibilidad en el tipo de medicamento, en la localidad y temporalidad. En el envío a domicilio puede aplicar un costo adicional, las condiciones y costos estarán sujetas a las políticas de cada proveedor.

Será requisito que el Beneficiario del Programa de Asistencia se comuniqué a la línea Banamex Libra Plus en la opción de Información y Descuentos Médicos, donde le enviarán un correo electrónico con las generalidades del servicio, cupón de descuento y la red de establecimientos cercanos a la entidad federativa de donde llame.

*Aplicable únicamente para medicamentos incluidos en el cuadro básico vigente por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

3.10 ASESORÍA MENSUAL A PACIENTES CRÓNICOS

Iké brindará al beneficiario del programa de asistencias asesoría mensual vía telefónica, a pacientes con niveles de glucosa y presión alta, incluyendo el servicio de SMS para envío de medicamentos, tips nutricionales y médicos.

El beneficiario del programa de asistencias deberá indicar sus niveles de glucosa y presión antes de solicitar la asistencia.

3.11 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Iké brindará al beneficiario del programa de asistencias orientación médica telefónica sin límite, en los siguientes temas:

- Planificación familiar.

- Vacunaciones.
- Farmacéutica, medicamentos y efectos secundarios.
- Prevención de automedicación.
- Tabaquismo, alcoholismo y farmacodependencia.
- Interpretación de exámenes de laboratorio.

Iké brindará únicamente orientación y proporcionará los números de contacto correspondientes para la atención en caso de situaciones críticas que requieran la intervención de una autoridad, el usuario tendrá que comunicarse.

3.12 DESCUENTOS EN SERVICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS

Iké ofrecerá a petición del beneficiario del programa de asistencias, descuentos en los siguientes servicios:

- Hospitales.
- Laboratorios.
- Tratamientos dentales, evaluación y prótesis dentales.
- Paquetes de check up en clínicas convenidas o laboratorios.

Servicio sujeto a disponibilidad en el tipo de servicio, en la localidad y temporalidad. Los tratamientos estéticos no están incluidos en el programa de asistencias.

3.13 CONSULTA MÉDICA CON ESPECIALISTA

El beneficiario del programa de asistencias contará con una (1) consulta médica gratuita al año para alguna de las siguientes especialidades en consultorios que se encuentren dentro de la red médica de Iké; únicamente en las siguientes especialidades:

- Traumatología
- Ortopedia.
- Otorrinolaringología.
- Oftalmología.
- Ginecología.
- Pediatría.
- Cirugía General.
- Medicina Interna.

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

Las consultas subsecuentes serán con costo para el beneficiario del programa de asistencias.

Será requisito que el beneficiario del programa de asistencias se comunique a la línea Banamex Libra Plus en la opción de Información y Descuentos Médicos, donde le enviarán un correo electrónico con las generalidades del servicio, forma-

to de autorización de consulta gratuita o subsecuente y la red de hospitales o consultorios cercanos a la entidad federativa de donde llame.

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

No se incluyen especialidades médicas no mencionadas en el presente documento.

Iké y Tarjetas Banamex no serán responsables por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Asimismo, quedan excluidos de este servicio, los procedimientos que deriven de las consultas médicas o resultados de éstas, así como cirugías, medicamentos, estudios médicos, análisis o servicios adicionales a los honorarios del médico.

3.14 CONSULTA MÉDICA CON ESPECIALISTA EN HOSPITALES PRIVADOS

El beneficiario del programa de asistencias contará con una (1) consulta gratuita al año para cada una de las siguientes especialidades en hospitales que se encuentren dentro de la red médica de Iké; únicamente en las siguientes especialidades:

- Ginecología.
- Pediatría.
- Cirugía General
- Medicina Interna

Limitado a una (1) consulta por especialidad al año. Para consultas subsecuentes de estas especialidades, se ofrecerá con costo preferencial, mismo que deberá ser cubierto por el beneficiario del programa de asistencias directamente en el consultorio y para hacer válido este costo, el beneficiario del programa de asistencias deberá comunicarse siempre a la línea de Banamex Libra Plus.

Será requisito que el beneficiario del programa de asistencia se comunique a la línea Banamex Libra Plus en la opción de Información y Descuentos Médicos, donde le enviarán un correo electrónico con las generalidades del servicio, formato de autorización de consulta gratuita o subsecuente y la red de hospitales o consultorios cercanos a la entidad federativa de donde llame.

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

No se incluyen especialidades médicas no mencionadas en el presente documento.

Iké y Tarjetas Banamex no serán responsables por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Asimismo, quedan excluidos de este servicio, los procedimientos que deriven de las consultas médicas o resultados de estas, así como cirugías, medicamentos, estudios médicos, análisis o servicios adicionales a los honorarios del médico.

3.15 CONSULTA ODONTOLÓGICA Y LIMPIEZA DENTAL

El titular del programa de asistencias contará con una (1) consulta odontológica y una (1) limpieza dental anual gratuita. Iké coordinará y cubrirá el costo de los servicios con la red Odontoprev.

Limitados a un servicio sin costo al año. Las consultas subsecuentes serán con costo preferencial para el titular del programa de asistencias.

El titular del programa de asistencia podrá consultar servicios y costos en, **www.odontoprev.com.mx**.

El equipo médico de Odontoprev, vía online, orientará al titular del programa asistencial acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico. A solicitud del titular del programa asistencial, en un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 y los sábados de 9:00 a 15:00 h, dando clic en **www.odontoprev.com.mx**.

Iké y Tarjetas Banamex no tendrán responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores que sean contratados por el titular del programa de asistencia.

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

4. ASISTENCIA HOGAR

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR DE EMERGENCIA

- a)** Los servicios se proporcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año únicamente al domicilio registrado del tarjetahabiente titular, casa o departamento para uso habitacional; el servicio será proporcionado únicamente dentro del horario en que haya disponibilidad de técnicos lo más pronto posible y en zonas urbanas cubiertas por nuestra red de proveedores.
- b)** Toda vez que no exista un evento grave que impida el desplazamiento del especialista, éste llegará al lugar de residencia permanente registrada ante el banco del tarjetahabiente titular, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.
- c)** Los servicios de asistencia en el hogar estarán garantizados 90 días calendario, que empezarán a contar desde la fecha de terminación de dichos servicios.
- d)** En todos los servicios de asistencia en el hogar, limitado hasta un monto máximo de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento, incluyendo los costos de mano de obra y materiales sin cargo para el Beneficiario del Programa de Asistencia, limitado a seis (6) eventos al año como máximo y tres (3) eventos por especialidad: Cerrajería, vidriería, plomería y electricidad, en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento. A partir del 4 evento de la misma especialidad se cobrará con costo preferencial.
- e)** Si el costo del servicio de asistencia en el hogar excediera el máximo establecido con anterioridad a cargo de Iké, previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el beneficiario del programa de asistencias, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya

el servicio por el beneficiario del programa de asistencias directamente al proveedor del servicio. De no aceptarse la cotización o presupuesto por el beneficiario del programa de asistencias, la reparación se hará hasta por el monto a cargo de Iké, siempre y cuando ello sea posible y no se ocasione mayores daños, por lo que, en su caso, el proveedor no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

f) De no aceptarse la cotización o presupuesto en el supuesto de que llegue a exceder la cobertura por reparación, el beneficiario del programa de asistencias, éste deberá cubrir el costo de la visita por \$250.00 (Doscientos cincuenta pesos mexicanos 00/100 M.N), directo al proveedor del servicio.

SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ASISTENCIA HOGAR

Los servicios de asistencia hogar a que se refiere el presente numeral, solo se proporcionarán en las especialidades descritas en los siguientes numerales y que se deriven de una situación de emergencia que por accidente o de manera fortuita pueda causar un daño al inmueble identificado como el domicilio permanente registrado ante el banco del tarjetahabiente titular (casa o departamento para uso habitacional), impidiendo el uso normal o adecuado de un servicio o ponga en peligro la seguridad del inmueble y de sus habitantes.

4.1 SERVICIOS EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble.

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

4.2 SERVICIOS DE PLOMERÍA

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble.

La reparación de fugas de gas, únicamente se harán cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores, aire acondicionado o secadoras.

4.3 SERVICIOS DE CERRAJERÍA

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que la reparación deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble y puertas principales; siempre que dichas situaciones atenten contra la seguridad del hogar del tarjetahabiente titular.

También se incluye la apertura de puertas de automóviles, si es por olvido de llaves dentro del auto y el beneficiario del programa de asistencias está presente durante el servicio de asistencia.

La reparación y/o apertura de puertas interiores se podrá ofrecer con costo preferencial para el beneficiario del programa de asistencia.

4.4 SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y siempre que dichas roturas atenten contra la seguridad del hogar del tarjetahabiente titular. No se incluyen puertas despostilladas o de interiores del inmueble.

4.5 REPARACIÓN DE PUERTAS Y VENTANAS

Se enviará un herrero o carpintero para reparar la descompostura de puertas y ventanas que den a la calle y que hayan sufrido descompostura por accidente, robo o intento del mismo y que pongan en peligro la integridad del inmueble y de sus habitantes. Descomposturas ajenas a lo antes mencionado se podrán validar para aplicar a un costo preferencial.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA ASISTENCIA HOGAR

4.6 SERVICIOS DE ALBAÑILERÍA

Son los trabajos que se requieran derivado de un servicio de emergencia en electricidad, plomería y cerrajería señalados como complemento de las especialidades mencionadas anteriormente y otorgadas según la situación que presente el beneficiario en su domicilio registrado ante el banco.

- a)** Demoliciones y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b)** Resanes de ranuras y huecos con aplanados de cemento o yeso en paredes, pisos y losas.
- c)** Colocar y fijar muebles de baño, fregaderos y lavaderos cuando se presente un cambio obligado de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente, en este servicio se incluye el desmantelamiento o retiro del mueble dañado.

Limitado hasta un monto máximo de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento dentro de las especialidades de electricidad, plomería y cerrajería como se menciona en el numeral 4.2,4.3 y 4.4.

4.7 SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL EN CASO DE ROBO AL HOGAR

Iké enviará al domicilio permanente del tarjetahabiente titular un abogado para efecto de proporcionar asesoría legal al beneficiario del programa de asistencias en caso de robo en los bienes que se encuentren dentro de su domicilio, para el levantamiento del acta correspondiente ante el agente del ministerio público o cualquier otra autoridad competente. Limitado a un (1) evento anual.

EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

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

- a)** Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de los presentes términos y condiciones.
- b)** Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato de apertura de crédito o débito del tarjetahabiente titular Banamex.
- c)** Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios

que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.

d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: Losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.

e) Reparación de aparatos o equipos eléctricos como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.

f) Reparación de aparatos electrodomésticos y cualquier equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.

g) Reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.

h) Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.

i) Reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.

j) Reparación o cambio de vidrios especiales, vitrales, etc.

k) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.

l) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.

m) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.

n) Cualquier reparación o gasto que el beneficiario del programa de asistencias contrate directamente con terceros.

o) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del beneficiario del programa de asistencias o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.

p) Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

q) Lo que el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: Puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio registrado ante el banco del tarjetahabiente titular Banamex.

4.8 SERVICIOS DE REPORTES DE GAS

Iké brindará el número telefónico para reportar a las autoridades las fugas de gas LP en tanques estacionarios, cilindros portátiles y tuberías principales de suministro; así como asesoría en cuanto a las acciones a seguir en el hogar. Incluye aparatos gasodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministro de gas.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

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

a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de los presentes términos y condiciones.

b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato de apertura de Crédito o Débito del Tarjetahabiente titular Banamex.

c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.

- d)** La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- e)** Reparación de aparatos o equipos eléctricos como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.
- f)** Reparación de aparatos electrodomésticos y cualquier equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- g)** Reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- h)** Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- i)** Reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- j)** Reparación o cambio de vidrios especiales, vitrales, etc.
- k)** Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- l)** Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- m)** Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- n)** Cualquier reparación o gasto que el Beneficiario del Programa de Asistencia contrate directamente con terceros.
- o)** Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Beneficiario del Programa de Asistencia o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- p)** Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- q)** Lo que el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio registrado ante el banco del Tarjetahabiente titular Banamex.

4.9 MANTENIMIENTO EN EL HOGAR

Esta asistencia cubre los servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, aunque no suficientemente simples como para prescindir de los conocimientos técnicos pertinentes, principalmente aquello que se pueda realizar con herramientas de uso común en el hogar. Iké enviará al domicilio del Beneficiario la asistencia de un técnico para modificaciones o reparaciones como:

- Conexión de equipos electrónicos, electrodomésticos, línea blanca (refrigeradores, microondas, parrillas, televisiones, lavadoras, secadoras, lavavajillas).
- Instalación de accesorios de habitación (lámparas, apagadores, repisas, televisiones, espejos).
- Aplicación de pintura en muros y/o plafones.
- Cambio de accesorios de baño (WC, lavamanos, regaderas, porta toallas).
- Armado de muebles prefabricados.
- Instalación de cámaras de seguridad.
- Impermeabilización.
- Colocación de cuadros, repisas, estanterías y soportes de pared.

- Cambio de puertas, poner tope de puertas, cierra puertas, bisagras.
- Cambio de pernos y manijas de puertas.
- Cambio de grifos, tomas de agua (plomería).
- Reparación e instalación de herrería.

La asistencia deberá ser programada para brindarse en los siguientes horarios de atención: de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 hrs., y los sábados de 10:00 a 14:00 hrs.

Este servicio estará limitado a un (1) evento al año por un monto máximo de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.); los servicios subsecuentes (sin límite de eventos) serán establecidos con un costo preferencial, el cual será determinado por la localidad y temporalidad.

En caso de que el costo del servicio de asistencia exceda el máximo establecido con anterioridad a cargo de Iké, previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el Beneficiario del programa de asistencias, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Beneficiario del programa de asistencias directamente al especialista.

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

En caso de requerir otro tipo de mantenimiento en el hogar de los que no se encuentren señalados en el presente apartado, éste podrá ser otorgado a tope de cobertura y en caso de que el precio sea mayor el excedente será cubierto por el Beneficiario a un costo preferencial.

En los casos que el Beneficiario no acepte la cotización, se contará como asistencia otorgada.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

Suministro de cualquier accesorio, insumos y/o refacciones.

Adaptaciones o adecuaciones al entorno como albañilería, plomería, electricidad, carpintería, herrería o cualquier otra especialidad.

Instalaciones en dobles o mayores alturas que requieran de equipo de seguridad especializada, así como, acarreo a más de un nivel o 2.30 m de altura. Instalación y acarreo de muebles o aparatos que requieran más de una persona.

Aplicación de pinturas especiales que no sean para pintar muros y/o plafones.

No aplicará el servicio cuando la información proporcionada sea diferente al lugar del domicilio registrado.

Asistencia sólo para los Beneficiarios. Deberá estar presente un responsable en el lugar del servicio para brindarlo.

4.10 LIMPIEZA PROFUNDA EN EL HOGAR

Iké enviará al domicilio del Beneficiario la asistencia de un especialista en limpieza profunda en el hogar. Esta asistencia cubre los servicios de limpieza especializada como lo pueden ser el lavado y aspirado (si es el caso) de sillones, alfombras o similares que tengan necesidades especiales para su limpieza, previo acuerdo con el Beneficiario, en algunas ocasiones el artículo tendría que trasladarse a taller para su tratamiento, si se diera el caso.

La asistencia deberá ser programada para brindarse en los siguientes horarios de atención: de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h, los sábados y domingos de 10:00 a 14:00 h.

Este servicio está limitado a un (1) evento al año hasta un monto máximo de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.); los servicios subsecuentes (sin límite de eventos) serán con costo preferencial.

En caso de que el costo del servicio de asistencia excediera el máximo establecido con anterioridad a cargo de Iké, previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el beneficiario del programa de asistencias, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Beneficiario del programa de asistencias directamente al especialista. De no aceptarse la cotización o presupuesto por el 4

Beneficiario del programa de asistencias, la reparación se hará hasta por el monto a cargo de Iké, siempre y cuando ello sea posible y no se ocasione mayores daños, por lo que, en su caso, el proveedor no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

En los casos que el Beneficiario no acepte la cotización, se contará como asistencia otorgada.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

No incluye el suministro de cualquier insumo especial para limpieza como químicos especializados o cualquier otra sustancia especial que lo requiera. Se le informará al usuario si la tela tiene un desgaste que pueda ocasionar un desperfecto después de limpiarlo.

No aplica el servicio cuando la información proporcionada sea diferente al lugar del domicilio registrado.

Asistencia sólo para los Beneficiarios. Debe de estar presente un responsable en el lugar del servicio para brindarlo

4.11 LIMPIEZA PROFUNDA DESPUÉS DE UNA FIESTA

Iké enviará al domicilio del Beneficiario la asistencia de un especialista a fin de auxiliar en la limpieza del área del evento, encimeras, mesas, sillas, utensilios, loza, así como barrido y trapeado, desmontaje de mesas y sillas y recolección de basura (no contempla el retiro de basura del lugar de la fiesta).

La asistencia deberá ser programada para brindarse en los siguientes horarios de atención: Lunes a viernes 09:00 - 17:00 h y sábados y domingos 10:00 - 14:00 h.

El primer evento será sin costo para el usuario, limitado hasta un monto máximo de \$1,000 (mil pesos 00/100 M.N.) los subsecuentes eventos serán con costo preferencial.

En caso de que el costo del servicio de asistencia excediera el máximo establecido con anterioridad a cargo de Iké, previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el Beneficiario del programa de asistencias, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Beneficiario del programa de asistencias directamente al especialista. De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Beneficiario del programa de asistencias, la reparación se hará hasta por el monto a cargo de Iké, siempre y cuando ello sea posible y no se ocasione mayores daños, por lo que, en su caso, el proveedor no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

En los casos que el Beneficiario no acepte la cotización, se contará como asistencia otorgada.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

No incluye el suministro de cualquier insumo especial para limpieza como químicos para pisos de mármol o cualquier otro especial que lo requiera. No incluye limpieza de asado-

res, parrillas, muebles o tapetes ni limpieza de manchas difíciles tales como: Vino, fluidos corporales (que pongan en riesgo la salud del especialista) u otros.
No aplica el servicio cuando la información proporcionada sea diferente al lugar del domicilio registrado.

Asistencia sólo para el Beneficiario. Deberá de estar presente un responsable en el lugar del servicio para brindarlo.

4.12 LIMPIEZA PROFUNDA PARA ESPACIO Y ARTÍCULOS DE MASCOTA

Iké enviará al domicilio del Beneficiario la asistencia de un especialista para cubrir la asistencia sobre el lavado y desinfección de:

- a)** Cojines.
- b)** Almohadas.
- c)** Edredones.
- d)** Alfombras.
- e)** Tapetes.
- f)** Sillones de salas.
- g)** Cama de mascotas.
- h)** Sillones de autos.
- i)** Patios.
- j)** Terrazas.

En caso de que limpieza requerida sea causada por mascotas, la asistencia incluye limpieza de la cantidad en combinación que se requiera por uso o suciedad provocada por mascotas.

La asistencia deberá ser programada para brindarse en los siguientes horarios de atención: lunes a viernes 9:00 a 17:00 h y sábados y domingos 10:00 a 14:00 h.

El primer evento será sin costo para el usuario, limitado hasta un monto máximo de \$1,000.00 (un mil pesos 00/100 M.N.) los subsecuentes eventos serán con costo preferencial.

En caso de que costo del servicio de asistencia excediera el máximo establecido con anterioridad a cargo de Iké, previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el Beneficiario del programa de asistencias, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Beneficiario del programa de asistencias directamente al especialista. De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Beneficiario del programa de asistencias, la reparación se hará hasta por el monto a cargo de Iké, siempre y cuando ello sea posible y no se ocasionen mayores daños, por lo que, en su caso, el proveedor no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

En los casos que el Beneficiario no acepte la cotización, se contará como asistencia otorgada.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

a) No válido para razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la Sociedad Protectora de Animales y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA).

b) No incluye el suministro de cualquier insumo especial para limpieza que la mascota requiera. En caso de que la mascota sea alérgica a algún producto que sea utilizado para la limpieza, Iké no será responsable por el servicio otorgado del proveedor, deberá ser notificado con anticipación al momento de solicitar el servicio.

c) No aplica el servicio cuando la información proporcionada

sea diferente al lugar del domicilio registrado, veterinarias y/o tiendas de venta de artículos de mascotas. Deberá de estar presente un responsable en el lugar del servicio para brindarlo.

5. BENEFICIOS EN VIAJES NACIONALES (KM 80)

Los siguientes servicios se otorgarán una vez que el beneficiario del programa de asistencias se encuentre a más de 80 kilómetros de distancia de su residencia permanente registrada ante el banco:

5.1 GASTOS DEL HOTEL POR VEHÍCULO AVERIADO, ACCIDENTADO O ROBO TOTAL*

Iké organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el beneficiario del programa de asistencia; en caso de robo, después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes; en el caso de avería cuando el auto tuviese que estar más de ocho (8) horas en reparación. Este servicio está limitado hasta un monto máximo de \$900.00 (novecientos pesos 00/100 M.N.) por evento, con un máximo de 2 (dos) eventos por año.

5.2 TRANSPORTE POR VEHÍCULO REPARADO O ROBADO*

Si durante el viaje, el auto donde se traslade el beneficiario del programa de asistencias tuviera que estar en reparación por más de 10 días o en caso de robo del auto y éste fuera recuperado; Iké coordinará y cubrirá el desplazamiento del beneficiario del programa de asistencias o persona que él mismo designe, hasta el lugar donde el automóvil haya sido reparado o recuperado, limitado hasta un monto máximo de \$900.00 (novecientos pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 (dos) eventos al año.

5.3 REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE EN CASO DE AVERÍA O ROBO DEL AUTOMÓVIL*

En caso de avería o robo del automóvil en viaje, Iké gestionará y cubrirá el costo hasta un monto máximo de \$900.00 (novecientos pesos mexicanos 00/100 M.N.) por evento con un máximo de 2 (dos) eventos por año, para gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el beneficiario del programa de asistencias y/o sus familiares para la continuación de su viaje.

*Por cada situación de emergencia, solo podrá ser otorgada una de las modalidades especificadas en los numerales 5.1., 5.2 y 5.3.

5.4 RENTA DE AUTO EN CASO DE ROBO

Si el automóvil del beneficiario del programa de asistencias fuese robado, Iké coordinará la obtención por renta de un auto similar al robado con costo preferencial para el beneficiario del programa de asistencias, a nivel nacional entretanto el beneficiario del programa de asistencias realiza las gestiones correspondientes, limitado hasta un máximo de 15 (quince) días naturales.

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

El beneficiario del programa de asistencias deberá cumplir con los requisitos que las arrendadoras soliciten para los trámites de renta de auto como son garantía, licencia vigente, etc.

5.5 BENEFICIOS EN VIAJES NACIONALES (A PARTIR DEL KILÓMETRO 80) O EN EL EXTRANJERO

Los siguientes servicios se otorgarán una vez que el beneficiario del programa de asistencias se encuentre a más de 80 km de distancia de su residencia permanente registrado ante el banco o en sus viajes fuera de la República Mexicana:

5.6 INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE

Iké proporcionará, a solicitud del beneficiario del programa de asistencias la siguiente información: Requerimiento de vacunas y visas de países extranjeros, tal como dichos requerimientos están especificados en la edición más actualizada del “Travel Information Manual” (TIM), publicación conjunta de catorce aerolíneas miembros de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés). Se informará al beneficiario del programa de asistencias que solicite dicha información, que Iké está simplemente comunicando los datos requeridos, enunciados en el citado manual y procurará mantenerse informado de los cambios en los requerimientos de vacunas y visas para proporcionar la información más actualizada.

5.7 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

Iké se hará cargo de efectuar todas las llamadas telefónicas y transmitir los mensajes urgentes relativos a la situación de emergencia en que se encuentre el Beneficiario del Programa de Asistencia.

5.8 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJE Y OBJETOS PERSONALES

En caso de robo o extravío del equipaje u objetos personales del beneficiario del programa de asistencias, Iké le asesorará para que denuncie los hechos ante la autoridad competente y le ayudará en su búsqueda. Si los objetos fuesen recuperados, Iké se hará cargo de reenviarlos al lugar donde se encuentre o a su residencia permanente registrada ante el banco sin costo.

Deberá realizar la denuncia de los hechos ante la autoridad competente para brindarle el servicio.

6. BENEFICIOS EXCLUSIVOS EN EXTRANJERO

Los siguientes servicios se otorgarán una vez que el beneficiario del programa de asistencias se encuentre viajando fuera de la República Mexicana y deberá solicitarlos a través de la línea Libra Plus **52 (55) 54 800 900**:

6.1 REFERENCIAS MÉDICAS

Iké proporcionará al beneficiario del programa de asistencias, referencias sobre médicos, clínicas y hospitales en el extranjero. Los gastos incurridos por consulta y/o tratamiento serán por cuenta y riesgo del beneficiario del programa de asistencias.

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

6.2 AMBULANCIA TERRESTRE EN EL EXTRANJERO

Si el beneficiario del programa de asistencias presenta una emergencia médica que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran atención hospitalaria; Iké coordinará y cubrirá el costo del traslado del beneficiario del programa de asistencias. Limitado a dos (2) eventos por año. No se incluye dentro del programa de asistencias la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19). No aplica en traslados programados.

6.3 REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO

En caso de fallecimiento del beneficiario del programa de asistencia, Iké coordinará y cubrirá los costos por concepto de repatriación del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el país de residencia permanente registrado ante el banco del beneficiario del programa de asistencias, limitado hasta un monto máximo de \$16,845.00 (dieciséis mil ochocientos cuarenta y cinco pesos 00/100 M.N.).

6.4 ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE EN EL EXTRANJERO

En caso de que un beneficiario del programa de asistencias sufra un accidente o enfermedad grave repentina durante un viaje y durante el período de vigencia de las presentes términos y condiciones, Iké gestionará y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios hasta por la cantidad de \$56,150.00 (cincuenta y seis mil ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.) por año. No es acumulable.

Gastos no amparados en este servicio:

Este servicio no ampara cualquier gasto por tratamiento una vez que se haya resuelto la emergencia médica.

Cualquier gasto incurrido después de que el beneficiario del programa de asistencias haya vuelto a su lugar de residencia.

6.5 GASTOS DENTALES EN EL EXTRANJERO

En el caso de que un beneficiario del programa de asistencias sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia, Iké gestionará y cubrirá los costos de los servicios odontológicos de urgencia, limitado hasta un monto máximo de \$2,246.00 (dos mil doscientos cuarenta y seis pesos 00/100 M.N.) por evento, un (1) evento al año.

6.6 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA EN EL EXTRANJERO

Iké gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el beneficiario del programa de asistencias, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de Iké.

Limitado hasta un monto máximo de \$3,369.00 (tres mil trescientos sesenta y nueve pesos 00/100 M.N.) por día y por beneficiario del programa de asistencias con un máximo de 5 (cinco) días naturales consecutivos.

6.7 REGRESO ANTICIPADO AL DOMICILIO PERMANENTE REGISTRADO

Iké gestionará y cubrirá los gastos para el regreso anticipado del beneficiario del programa de asistencias, por avión de línea regular (clase económica), en caso de fallecimiento de un familiar en primer grado (padre, madre y/o hijos), en el país de residencia permanente; siempre que el beneficiario del programa de asistencias no pueda utilizar su boleto original para el regreso limitado hasta un monto máximo de \$16,845.00 (dieciséis mil ochocientos cuarenta y cinco pesos 00/100 M.N) por evento, un (1) evento por año.

Para ningún servicio de asistencia aplican reembolsos. Todo lo gestiona directamente Iké con los especialistas/proveedores de servicios.

7. CONSERJERÍA

a) Información relacionada con: Horarios de museos en las principales ciudades del mundo, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de los Estados Unidos de América. Servicio inmediato de referencias de: Médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

b) Pérdida de documentos. En caso de robo o extravío de documentos oficiales, Iké proporcionará al beneficiario del programa de asistencias vía telefónica asesoría sobre los requisitos que deberá cumplir para iniciar y/o realizar las denuncias correspondientes ante las autoridades federales y/o entidades federales que para el efecto correspondan y/o en su caso los documentos y requisitos generales para su reposición.

c) Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como: Aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros y hoteles en las principales ciudades del mundo (sujeto a disponibilidad).

d) Reservaciones en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo (sujeto a disponibilidad).

e) Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales, enseres varios y renta de autos toda vez que existan las condiciones necesarias para otorgar el servicio.

f) En caso de que el beneficiario del programa de asistencias se encuentre fuera del territorio nacional, Iké le proporcionará los domicilios de las embajadas, consulados y/u oficinas representativas del gobierno mexicano en la ciudad o país en el que se encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida. Servicios sujetos a disponibilidad.

g) Todos los gastos que se originen derivado de cualquier servicio de conserjería gestionado por Iké, serán a cargo del beneficiario del programa de asistencias. Iké no tendrá alguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

Servicios sin límite de eventos.

8. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

8.1 TRASLADO EN AMBULANCIA TERRESTRE A CONSECUENCIA DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

Si como consecuencia de robo en cajero automático se llegara a presentar una lesión del tarjetahabiente titular o sus adicionales que amerite su hospitalización, Iké se hará cargo de enviar una ambulancia para el traslado médico terrestre al centro hospitalario más cercano y apropiado dentro de la ciudad donde se encuentre, con un máximo de 2 (dos) eventos por año.

8.2 ASISTENCIA LEGAL Y RESTITUCIÓN EN CASO DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

El beneficio de restitución del dinero lo proporcionará una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, según lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

En caso de que el tarjetahabiente titular o sus adicionales haciendo uso de la tarjeta Banamex inscrita al programa de asistencias Banamex Libra Plus, sea víctima de robo dentro de un cajero automático por el máximo de efectivo que le permita retirar en una exhibición o dentro de las dos (2) primeras horas inmediatamente después de dicho retiro o bien cuando éste sea obligado a disponer de efectivo de un cajero automático mediante el uso de dicha tarjeta:

I. En la realización de estos trámites Iké cubrirá el total de los honorarios de los abogados asignados a cada caso, con un máximo de dos (2) eventos por año para la asistencia legal.

II. Iké garantiza 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 correspondiente.

III. El servicio se brindará únicamente con los proveedores que formen parte de la red de Iké.

El tarjetahabiente deberá proporcionar la siguiente documentación, para solicitar que la aseguradora cubra el monto de lo robado:

- Copia certificada de la denuncia ante el ministerio público, describiendo las características del evento que dio origen a la reclamación, avalada por el equipo jurídico de Iké.
- Comprobante emitido por Banamex de la utilización de la tarjeta con la que tiene contratado el servicio, en el que se pueda verificar monto, fecha y lugar de la disposición de efectivo realizada que genera la reclamación del siniestro para su restitución (hasta el límite máximo permitido de retiro de efectivo en un cajero automático de Banamex).
- Copia de identificación oficial.
- Copia de la tarjeta que genera la reclamación.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por Banamex Libra Plus, dicho cargo deberá reflejarse antes de la fecha de la situación de asistencia.

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

Los servicios descritos en el presente numeral serán aplicables al tarjetahabiente titular y Tarjetahabientes adicionales de éste.

8.3 PÓLIZA DE SEGURO POR ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO*

Este beneficio lo proporcionará una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, según lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Por lo anterior, la compañía de seguros previamente contratada directamente por Iké cubrirá los riesgos correspondientes a que se refieren dichas coberturas.

La compañía de seguros e Iké previamente acordaron que este último llevará a cabo todas las gestiones administrativas frente a aquella para el caso de cualquier reclamación relacionada con la cobertura.

Si a consecuencia del robo el tarjetahabiente titular o sus adicionales sufriera lesiones que le ocasionaran la muerte durante los 90 días posteriores a dicho suceso, la aseguradora pagará al beneficiario del programa asistencial la suma asegurada de hasta \$280,750.00 (doscientos ochenta mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) después de haber recibido la documentación requerida por la aseguradora designada y vigente en su momento.

Para que el beneficiario designado se encuentre en la posibilidad de reclamar esta suma, Iké realizará el pago al beneficiario designado, una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por los deudos:

- Certificado de defunción.
- Copia de identificación oficial del finado.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Banamex Libra Plus, dicho cargo deberá reflejarse antes de la fecha de la situación de asistencia.

El seguro de vida antes mencionado, aplica una vez al año en caso de beneficiarios fallecidos.

En caso de que el titular del programa fallezca, el programa de asistencia y sus servicios se darán por terminados.

Sólo aplicará para personas entre 18 y 70 años. Aquellos beneficiarios del programa asistencial que estén fuera de este rango de edad, no se considerarán cubiertos ni se les reembolsará lo que hubieren pagado.

9.COMPROTEGIDA*

El siguiente beneficio lo proporcionará una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, según lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Por lo anterior, la compañía de seguros previamente contratada directamente por Iké cubrirá los riesgos correspondientes a que se refieren dichas coberturas.

La compañía de seguros e Iké previamente acordaron que este último llevará a cabo todas las gestiones administrativas frente a aquella para el caso de cualquier reclamación relacionada con la cobertura.

En caso de que el tarjetahabiente titular o sus adicionales compre un artículo con la tarjeta Banamex inscrita al programa de asistencia Banamex Libra Plus y éste fuera robado con violencia dentro de los primeros 90 días inmediatos después de que las mercancías fue comprada 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; se reembolsará el monto pagado por el artículo, previo dictamen.

a) Los artículos comprados deben de ser nuevos, destinados a uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías. Productos tales como línea blanca, los principales electrodomésticos vinculados a la cocina y limpieza del hogar tales como lavadoras, secadoras, refrigeradores, hornos, lavavajillas, audio, cómputo, etcétera.

b) Este servicio estará vigente durante los 90 días posteriores a la compra del artículo y limitado hasta un monto máximo de \$11,230.00 (once mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N.) por evento y hasta \$112,300.00 (ciento doce mil trescientos pesos 00/100 M.N.) por año.

c) La indemnización consistirá en el reemplazo o reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original hasta un monto máximo de \$11,230.00 (once mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N.) por evento.

d) Si el artículo consiste en un par, se cubre solo ese par (por ejemplo, bocinas o audífonos). A menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.

e) La tarjeta con la que se adquirió el artículo debe ser válida y vigente al momento en que se adquiera el artículo y al solicitar el servicio Compra Protegida.

f) La tarjeta con la que se adquirió el artículo deberá ser la misma con la que se contrató el programa de asistencias Banamex Libra Plus, y éste debe estar activo y al corriente.

g) Que el tarjetahabiente reporte el robo en no más de 30 días naturales después de ocurrido el incidente.

h) Iké enviará a un abogado para asistir al tarjetahabiente a levantar las denuncias de robo con violencia pertinentes ante las autoridades competentes.

i) Ámbito de aplicación de esta cobertura: territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

j) Para la reclamación, Iké gestionará con la aseguradora el pago del costo de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el tarjetahabiente:

- Váucher de compra original.
- Ticket de compra.
- Copia de la tarjeta Banamex inscrita al programa Banamex Libra Plus, misma con la que debe comprarse el artículo.
- Denuncia ante las autoridades, en caso de robo con violencia.
- Copia de identificación oficial vigente.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Banamex Libra Plus, dicho cargo deberá reflejarse antes de la fecha de la situación de asistencia.

EXCLUSIONES A COMPRA PROTEGIDA

La aseguradora que contrate Iké quedará eximido del cumplimiento de las obligaciones en los siguientes casos:

a) No se cubren bienes que hayan sido comprados en un viaje personal del beneficiario (excepto por los viajes de negocios).

b) No se cubren accesorios del artículo.

c) No se cubren bienes que hayan sido comprados derivado una clonación o un cargo no reconocido en la tarjeta Bana-

mex.

- d)** No se cubren cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de éstos).
- e)** Bienes muebles comprados para revenderlos o para darle uso comercial.
- f)** Bienes muebles dejados en un lugar con acceso al público en general, sin vigilancia.
- g)** Bienes muebles robados dentro de cualquier vehículo automotor.
- h)** Artículos antiguos, obras de arte, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados o reprocesados.
- i)** No se cubren garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios) o artículos con “garantía de satisfacción”.
- j)** Bienes consumibles o productos perecederos.
- k)** Servicios.
- l)** Bienes inmuebles.
- m)** Cualquier artículo robado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de un tercero, empresa de transportes tales como líneas aéreas o el Servicio Postal Mexicano u otro servicio de entrega.
- n)** Cheques de viajero o efectivo.
- o)** Boletos de cualquier tipo.

10. GARANTÍA EXTENDIDA EN MÉXICO*

El siguiente beneficio lo proporcionará una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, según lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Por lo anterior, la compañía de seguros previamente contratada directamente por Iké cubrirá los riesgos correspondientes a que se refieren dichas coberturas.

La compañía de seguros e Iké previamente acordaron que este último llevará a cabo todas las gestiones administrativas frente a aquella para el caso de cualquier reclamación relacionada con la cobertura.

En caso de que el tarjetahabiente titular o sus adicionales comprase un artículo con la tarjeta Banamex inscrita al programa Banamex Libra Plus 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 mexicanos de acuerdo con el Diario Oficial de la Federación vigente en su momento (incluyendo el IVA), en un establecimiento autorizado.

- a)** Los artículos comprados deben de ser nuevos, destinados a uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías. Productos tales como línea blanca los principales electrodomésticos vinculados a la cocina y limpieza del hogar tales como lavadoras, secadoras, refrigeradores, hornos, lavavajillas, audio, cómputo, etcétera.
- b)** La garantía se extenderá hasta durante los 365 días inmediatos posteriores a la fecha de expiración de la garantía del fabricante, hasta \$11,230.00 (once mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N.) por evento y limitado a \$56,150.00 (cincuenta y seis mil ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.) por año.
- c)** 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.

d) Se define daño accidental como 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.

e) 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 hasta el monto individual de la cobertura.

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

g) 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.

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

i) Ámbito de aplicación de esta cobertura: territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Para la reclamación Iké gestionará con la aseguradora el pago de la reparación de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el beneficiario del programa de asistencia:

- Váucher de compra original.
- Ticket de compra.
- Copia de la tarjeta Banamex inscrita al programa Banamex Libra Plus, misma con la que debe comprarse el artículo.
- Póliza de garantía original y sellada por el establecimiento afiliado.
- Copia de identificación oficial vigente.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Banamex Libra Plus, dicho cargo deberá verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA EXTENDIDA

a) Artículos usados de forma distinta a las especificaciones de uso señaladas por el fabricante.

b) Robo.

c) Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse del deterioro en pintura del equipo, así como óxido o salitre.

d) 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.

e) Cualquier falla o desperfecto sufrido por el tiempo transcurrido para elaborar diagnóstico del reemplazo requerido de algún componente.

f) Artículos desarmados, incompletos o con piezas sueltas y alterados.

g) Artículos que al momento de la compra ya estén usados.

h) Artículos que hayan sido comprados para revender o para uso comercial.

i) Accesorios del artículo.

j) Bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la tarjeta.

k) Películas, audios, videos, software o programas de aplicación.

l) 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.

m) Cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos,

aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).

n) Artículos antiguos, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.

o) Garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios) o artículos con garantía de satisfacción.

p) Bienes consumibles o productos perecederos.

q) 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.

r) Cualquier daño físico que sufra el producto, incluso el daño por cualquier hecho de la naturaleza o por subidas de tensión o voltaje. Daños por humedad o animales.

s) Bienes muebles rentados o prestados. Bienes inmuebles o bienes adheridos a un inmueble.

t) Desperfectos mecánicos que ocasionen la retirada de los productos del mercado.

u) Defectos inherentes al producto o cargos por revisión ante la ausencia de reparaciones cubiertas.

v) Desperfectos mecánicos ocasionados por el uso y desgaste normal o deterioro gradual.

w) Servicios.

x) Cualquier artículo extraviado.

y) 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).

z) Cheques de viajero, efectivo o boletos de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral (3.12) será aplicable a los beneficiarios que sean tarjetahabientes titulares y tarjetahabientes adicionales de éste.

11. GESTORÍA

La prestación de los servicios será exclusivamente para los siguientes trámites:

11.1 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Asesoría y/o gestión gratuita una (1) vez al año, ante autoridades correspondientes, respecto a:

- Obtención de copias de actas de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Obtención de certificado de adquisición o enajenación de bienes inmuebles (no propiedad).

El costo de la obtención del documento corre a costo del beneficiario del programa de asistencias.

11.2 TRÁMITES VEHICULARES (SOLO PARTICULARES)

Descuentos en gestión sin límite de eventos sobre los siguientes trámites:

- Alta y baja de autos nuevos y usados.
- Cambio de propietario.
- Reposición de placas y tarjeta de circulación.
- Expedición de permiso de circulación.
- Pago de impuestos sobre tenencia.

HORARIO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PROGRAMA DE GESTORÍA

Los servicios serán proporcionados los 365 días al año, durante las 24 horas del día para recibir cualquier asesoría y para la gestión del trámite correspondiente será en los días y horarios establecidos por cada autoridad del estado que se trate.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS

La duración de cada trámite será conforme a lo establecido por la legislación, usos, costumbre, así como por las autoridades administrativas y recaudadoras de cada entidad federativa. Iké otorgará el servicio de un gestor para realizar el trámite vehicular y/o administrativo que se trate, sin que se incluya el pago de derechos, contribuciones, multas y/o montos requeridos por cualquier autoridad por ningún concepto, debiendo realizarlo el beneficiario del programa de asistencia.

Se realizarán trámites administrativos ante el registro civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al titular y/o beneficiarios del programa de asistencia. Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del titular y/o beneficiario del programa de asistencia.

Antes de comenzar el trámite vehicular, el beneficiario del programa de asistencia deberá entregar la documentación que establezca cada autoridad administrativa y/o recaudadora y en su caso el pago de derechos, multas o el que la autoridad requiera para la realización del trámite requerido, en caso de no entregar dicha documentación no podrá realizarse el trámite.

El pago de derechos de los servicios de asistencia legal prestados, correrán a cargo del beneficiario del programa de asistencia desde el primer evento.

12. BENEFICIO CINÉPOLIS

El beneficiario del programa de asistencia podrá disfrutar del beneficio exclusivo de entradas 2x1 en Cinépolis de lunes a viernes en salas tradicionales 2D, dos (2) folios por día.

El beneficiario del programa de asistencias deberá solicitar el folio 2x1 a través de la línea Banamex Libra Plus (opción 3 y 7), dicho folio le llegará vía SMS y/o correo electrónico, deberá presentarlo en la taquilla de Cinépolis antes de realizar la compra de los boletos; al comprar un boleto recibirá otro totalmente gratis.

Consultar términos y condiciones en: <https://www.banamex.com/libracinepolis/pdf/LibraPlusCinepolis.pdf>

13. RED DE DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS Y DESCUENTOS DIGITALES

Los Beneficiarios tendrán derecho a hacer uso de manera ilimitada de descuentos en restaurantes, hoteles y demás comercios participantes que Iké ponga a su disposición a través de los medios correspondientes y vía telefónica (“Red”).

El Beneficiario deberá solicitar el cupón o el código de des-

cuento digital con el que podrá acceder a los descuentos de la Red a través de la línea Banamex Libra Plus (opción 3 y 7), dicho cupón o código de descuento digital se le hará llegar al Beneficiario a través de SMS, WhatsApp y/o correo electrónico.

Es requisito que el Beneficiario solicite esta asistencia y muestre, según sea el caso, el cupón impreso o electrónico de la promoción o digite el folio digital en el Market Place correspondiente, para que los establecimientos participantes estén en condiciones de validar la asistencia y hacer válida la promoción.

En cada cupón se mostrará la vigencia, así como los términos y condiciones.

En el caso de los descuentos digitales, el Beneficiario deberá ingresar a la página de los establecimientos participantes el código de descuento para conocer y obtener los beneficios. Iké a través de sus proveedores deberá actualizar mensualmente los comercios y beneficios digitales participantes buscando contar con un amplio catálogo en streaming de video y música, tiendas departamentales, tiendas de venta de artículos deportivos, alimentos y bebidas, hoteles, ropa, calzado, entre otros.

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

Los servicios se brindan a petición del Beneficiario del Programa de Asistencias, por lo que Tarjetas Banamex e Iké se liberan de cualquier responsabilidad por los servicios otorgados por terceros, los cuales se ofrecen de acuerdo con las condiciones particulares de cada establecimiento. Estos beneficios aplican exclusivamente en la República Mexicana.

En caso de cualquier de problema el Beneficiario podrá comunicarse al teléfono **(55) 5480 0970** opción 5.

NORMAS GENERALES

IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A BANAMEX LIBRA PLUS

Los servicios de asistencia a que se refiere este documento, configuran la única obligación de Iké de organizar y cubrir los costos directamente mencionados en cada servicio, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del beneficiario del programa de asistencias para solicitarlos en los términos aquí previstos, dicho beneficiario del programa de asistencias podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio, en tal supuesto Iké, y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, se valorará según sea el caso para aplicar el reembolso al beneficiario del programa de asistencias las sumas que hubiera erogado, respecto de los siguientes casos:

EN CASO DE PELIGRO DE VIDA

Traslado de ambulancia terrestre sin previa notificación a Iké. En situación de peligro de muerte, el beneficiario del programa de asistencias deberá actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado médico terrestre del herido o enfermo al centro hospitalario más cercano al lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible, contactarán con Iké para reportar la situación, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al accidente o la enfermedad con comprobante médico emitido por el hospital y/o médico tratante para la valoración del caso y evaluar si es candidato (a) para reembolso según las condiciones.

HOSPITALIZACIÓN SIN PREVIA NOTIFICACIÓN A IKÉ

En caso de peligrar la vida del beneficiario del programa de asistencias y si requiere de hospitalización sin previa notificación a Iké, el beneficiario o su representante deberán contactar a IKÉ a más tardar dentro de los diez (10) días naturales siguientes al accidente o enfermedad.

A falta de dichas notificaciones, Iké considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.

REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO Y REGRESO ANTICIPADO

En los casos de repatriación en caso de fallecimiento y regreso anticipado del beneficiario del programa de asistencias, Iké decidirá cuándo es el momento más apropiado para la repatriación y regreso anticipado y determinará las fechas y los medios más adecuados. El beneficiario o su representante deberán contactar a Iké a más tardar dentro de los diez (10) días naturales siguientes al fallecimiento.

A falta de dichas notificaciones, Iké considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.

PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

a) Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia o a cualquier servicio de asistencia previstos en estos términos y condiciones, deberá de ser presentada a Iké, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

b) Las coberturas de seguros se rigen a lo dispuesto por el artículo 81 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA

Iké prestará los servicios descritos en el presente anexo, toda vez que el beneficiario del programa de asistencias cumpla con los siguientes requisitos:

Solicitar cualquiera de los servicios enunciados en estos términos y condiciones a la línea Banamex Libra Plus, teléfono nacional **(55) 54 800 900** e indicar al coordinador del servicio la siguiente información:

- 1)** Nombre del titular de la tarjeta Banamex.
- 2)** Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- 3)** Indicar el número telefónico donde Iké, podrá contactar al beneficiario del programa de asistencias o su representante, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia solicite para localizarlo.
- 4)** Número de la tarjeta del titular Banamex inscrita al programa Banamex Libra Plus (para solicitud del servicio por parte de un tarjetahabiente adicional, se deberán indicar los 16 dígitos de la tarjeta titular donde está contratado el servicio).
- 5)** Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
- 6)** Monto del robo (en el caso que aplique).
- 7)** Descripción de lo ocurrido.
- 8)** Si es familiar del tarjetahabiente titular, indicar el paren-

tesco.

9) Nombrar su abogado al designado por el Iké (en el caso en que aplique).

10) Asistir ante las autoridades respectivas a proporcionar los elementos necesarios para localizar la situación de asistencia o beneficiario del programa de asistencias y cooperar con el seguimiento del asunto.

11) Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké.

12) Dar aviso de cambios de domicilio al banco.

13) El equipo médico y jurídico de Iké tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del beneficiario del programa de asistencias para conocer su situación, si tal acceso les es negado, Iké no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios de asistencia.

14) Haber realizado todas las compras, consumos o transacciones con su tarjeta Banamex inscrita al programa Banamex Libra Plus.

15) Cualquier otro documento que solicite Iké, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.

16) Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.

17) Se obliga a comunicar a Iké, tan pronto tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas de los presentes términos y condiciones.

18) Cooperar en todo momento con Iké en la recuperación de las cauciones o garantías exhibidas para la obtención de su libertad como consecuencia de un delito culposo por tránsito de vehículos, así como a reintegrar a Iké el importe de las cauciones que hubiere exhibido por dicho concepto, cuando la autoridad ante la cual se haya exhibido ordene su devolución.

19) Para efecto de cualquier reclamación, la tarjeta del tarjetahabiente titular deberá encontrarse al corriente de sus pagos exigibles, sin que se presente algún sobregiro o mora (código de bloqueo). A falta de dicha notificación Iké considerará al beneficiario del programa de asistencias como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

Los servicios que se refieren a estos términos y condiciones configuran la única obligación a cargo de Iké y en ningún caso reembolsará al beneficiario del programa de asistencias las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de Iké no se hubiera podido atender la emergencia.

Iké se subrogará hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al beneficiario del programa de asistencias, en los derechos y acciones que correspondan al beneficiario del programa de asistencias contra cualquier responsable del accidente automovilístico que haya dado lugar al servicio de asistencia.

Todas las solicitudes de servicio emitidas por el beneficiario del programa de asistencias a Iké podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL

1.SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el beneficiario del programa de asistencias del servicio deberá llamar a línea Banamex Libra Plus **(55) 5480 0900** las 24 horas del día, los 365 días del año, facilitando

los datos siguientes:

- a) Indicar el número telefónico donde se le podrá contactar.
- b) Número de tarjeta de la titular emitida por Banamex inscrita al programa Banamex Libra Plus (para solicitud del servicio por parte de un tarjetahabiente adicional, se deberán indicar los 16 dígitos de la tarjeta titular donde está contratado el programa).

1.1 PARA EL CASO DE CHECK UP MÉDICO EL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL DEBERÁ

- Indicar el lugar donde se ubica.
- Iké le enviará, a través de correo electrónico, un formato de autorización con las opciones de laboratorio más cercanas a su domicilio para realizar el servicio.
- El beneficiario tendrá que presentar el formato de autorización, junto con una copia de una identificación oficial.
- Para este servicio no aplica reembolso y solo será otorgado previa coordinación de Iké.

1.2 PARA EL CASO DE SEGUNDA OPINIÓN EL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL DEBERÁ PROPORCIONAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN

- Nombre completo.
- Descripción del caso médico.
- Indicar el número telefónico donde Iké lo podrá contactar, así como todos los datos que el coordinador de asistencia le solicite para localizarlo.
- Si es familiar del tarjetahabiente titular, indicar el parentesco.
- Proporcionar los elementos necesarios para la realización del servicio.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké.
- Dar aviso de cambios de domicilio al banco.
- El equipo médico de Iké tendrá libre acceso a las historias y expedientes clínicos del beneficiario del programa de asistencias para conocer su situación, si tal acceso les es negado, IKÉ no tendrá obligación de prestar el servicio.
- Proporcionar a Iké, cualquier otro documento que le solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de ley y caso médico.
- Contar con expediente clínico completo.

1.3. PARA EL CASO DE DESCUENTOS MÉDICOS EL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL DEBERÁ

- Indicar el lugar donde se ubica.
- Iké le informará sobre los distintos descuentos a aplicar de acuerdo con las necesidades del beneficiario del programa de asistencias, así como de los proveedores más cercanos a su domicilio.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- Cuando el beneficiario del programa de asistencias no liquide los servicios solicitados.
- No se incluye dentro del programa de asistencias la enfer-

medad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).

EXCLUSIONES DEL SERVICIO GESTORÍA

- Si el beneficiario del programa de asistencias no entrega la documentación requerida, no podrá efectuarse el trámite vehicular, quedando prohibida la entrega de cualquier monto por concepto de gratificación.
- Si el beneficiario del programa de asistencias se retrasa con la entrega de la documentación requerida o entrega datos erróneos, Iké no se responsabilizará por la duración del trámite administrativo.
- Para aquellos estados donde sea obligatoria la revisión física del vehículo, Iké no se responsabilizará por la no presentación.
- En caso de tener alguna irregularidad o esté reportado como robado, no procederá el servicio y se deslindará de toda responsabilidad al gestor y a Iké.
- No se podrá realizar la gestión del trámite vehicular en aquellos casos en los que no sea vehículo del beneficiario del programa de asistencias.
- Cuando por una acción intencional del beneficiario del programa de asistencias resulte la comisión de un delito.
- Cuando el beneficiario del programa de asistencias no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien, incurra en falsedad de declaraciones
- Quedan excluidos los trámites que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor, autolesiones o participación del beneficiario del programa de asistencias en actos delictuosos intencionales; suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- No se realizarán trámites contenciosos ante autoridades administrativas.
- Cuando el beneficiario del programa de asistencias se encuentre en el extranjero.
- Si el beneficiario del programa de asistencias cae en falsedad de declaraciones.
- Cuando el beneficiario del programa de asistencias no efectúe el pago correspondiente de los trámites solicitados.

EXCLUSIONES GENERALES

- a) Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el beneficiario del programa de asistencias en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 días naturales no dan derecho a los servicios de asistencia.
- b) Con excepción a lo estipulado en cada servicio de asistencia, el beneficiario del programa de asistencias no tendrá derecho a ser reembolsado por Iké.
- c) No se brindará el servicio médico, farmacéutico u hospitalario, cuando este implique un costo menor a \$1,123.00 (un mil ciento veintitrés pesos 00/100 M.N.).
- d) Cuando por una acción intencional del beneficiario del programa de asistencias resulte la comisión de un delito.
- e) Cuando el beneficiario del programa de asistencias no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien, incurra en falsedad de declaraciones.
- f) Cuando el beneficiario del programa de asistencias haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.
- g) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos

de la prestación de los servicios señalados en la asistencia vial del presente anexo: Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados al transporte público de carga o de personas, tanto federal como local; transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.

h) Cuando el tarjetahabiente no se acredite como tarjetahabiente titular que adquirió el programa o cuando cualquiera de los beneficiarios del programa de asistencias no proporcionen los datos de la tarjeta titular y el parentesco que guardan con el tarjetahabiente titular.

i) Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.

j) Cuando el beneficiario del programa de asistencias incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este anexo.

k) Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.

l) También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

1. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

2. Autolesiones o participación del tarjetahabiente y/o beneficiario del programa de asistencia en actos delictivos intencionales.

3. La participación del tarjetahabiente y/o beneficiario del programa de asistencias en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).

4. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

5. Los automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la avería o el accidente automovilístico, o autopartes clonadas o robadas.

6. Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos criminales.

7. Labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la composición o armado de partes previamente desarmadas por el beneficiario del programa de asistencias o por un tercero.

8. La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y ponchadura o falta de aire en solo una de las llantas no dan derecho al servicio de remolque.

9. Remolque del automóvil con carga o con heridos.

10. Iké no cubrirá casetas, calles con acceso restringido para grúas derivado de la altura y ancho de las mismas, acceso a estacionamientos, maniobras, abanderamientos, ni tiempo de espera.

11. Enfermedades mentales, cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares, cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.

12. Embarazos, partos, así como los exámenes prenatales; trasplantes o traslado de órganos de cualquier tipo.

13. Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

14. Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.

15. Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos,

dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas (check up) o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del beneficiario del programa de asistencias.

16. Hechos de la naturaleza tales como a inundación, huracán y terremoto (hechos de la naturaleza tales como inundación, huracán, terremoto, lo siguiente se refiere de manera enunciativa más no limitativa).

17. Artículos usados, antiguos, coleccionables de cualquier tipo, joyería de fantasía, joyería fina, mascotas, pieles, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.

18. Servicios, bienes inmuebles, cualquier artículo extraviado, 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.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Iké podrá suspender el programa de asistencias Banamex Libra Plus o alguna de las asistencias y/o beneficios, únicamente para la suspensión del programa de asistencias Banamex Libra Plus se dará con previo aviso por escrito vía correo electrónico proporcionado en su momento de la contratación por el titular del programa Banamex Libra Plus con diez (10) días naturales de anticipación, los servicios del programa de asistencias Banamex Libra Plus detallados en estos términos y condiciones, cuando de manera reiterada e injustificada, el beneficiario solicite asistencias que no sean consideradas de emergencia o que se soliciten para personas distintas del tarjetahabiente o sus beneficiarios; o para la solución de problemas crónicos o preexistentes, que por su reiterada ocurrencia son de pleno conocimiento del beneficiario y por tanto no sean considerados de emergencia.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El tarjetahabiente titular podrá cancelar el cargo recurrente o domiciliación del servicio sin costo cuando lo considere conveniente llamando al **(55) 55 5480 0900**, opción **6** de lunes a viernes 08:00 a 20:00 horas y sábado 09:00 a 15:00 horas, de solicitar la cancelación del cargo recurrente se dará por cancelado el servicio. Adicionalmente, para disfrutar de los beneficios de este programa es necesario mantener los pagos de la tarjeta Banamex donde tiene contratado el programa Banamex Libra Plus al corriente. En caso de que el atraso en el pago supere los tres (3) meses, el usuario deberá validar la situación de su cuenta con el banco para que pueda ver reflejado el movimiento.

El tarjetahabiente titular también podrá cancelar el cargo recurrente o domiciliación del servicio sin costo ante Banamex.

REEMBOLSO DEL SERVICIO

Durante los primeros treinta (30) días naturales, a partir de que se genere el primer cargo de la asistencia y se pueda ver reflejado en el estado de cuenta de la tarjeta correspondiente al titular de la tarjeta Banamex, el tarjetahabiente titular podrá solicitar la cancelación y reembolso del primer mes (incluyendo IVA), siempre y cuando no se haya hecho uso de algún servicio del programa de asistencias Banamex Libra Plus.