

GMM

# Servicios de Asistencias

## Accidentes Personales

Para reporte de siniestro y servicios  
de asistencia llama al

**800 201 6764**

en donde recibirás atención rápida y personalizada  
las 24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro

**Centro de Atención Telefónica**

**800 837 1133**

de lunes a viernes de 8:00 a.m a 8:00 p.m.  
o consulta [www.segurosbanorte.com.mx](http://www.segurosbanorte.com.mx)



DEFINICIONES	3
CONDICIONES GENERALES	7
<b>PROVEEDOR MONTOLIN ASISTENCIA</b>	<b>7</b>
1. ORIENTACIÓN Y ASESORÍA MÉDICA TELEFÓNICA	7
2. MÉDICO A DOMICILIO	7
EXCLUSIONES DE SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA	8
<b>¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?</b>	<b>9</b>
<b>PROVEEDOR MEXICO ASISTENCIA</b>	<b>13</b>
1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA	13
1.1 ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES	13
1.2 ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES	17
1.3 ASISTENCIA LEGAL	22
1.4 AMBULANCIA TERRESTRE Y AÉREA	22
1.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	23
EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS	25
<b>¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?</b>	<b>26</b>

## SERVICIOS DE ASISTENCIA ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL

Los gastos amparados por este beneficio serán exclusivamente los relacionados con los servicios asistenciales cubiertos por “EL PRESTADOR” aquí descritos:

### DEFINICIONES

1. **Asistencia Consulta de Médico a Domicilio:** Cuando el Asegurado y/o Asegurado no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un Médico General sin requerir atención médica en una sala de urgencias.
2. **Asistencia Médica Telefónica:** Es la orientación acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo o cambio de medicamentos o tratamiento.



**CONDICIONES GENERALES  
(PROVEEDOR MONTOLIN ASISTENCIA)**

**1. ORIENTACIÓN Y ASESORÍA MÉDICA TELEFÓNICA**

Es Orientación y Asesoría Médica telefónica sobre dolencias, malestares, seguimiento de enfermedades crónicas, ingesta de medicamentos y consejos sobre el autocuidado, de manera tal que el asegurado pueda tomar las medidas necesarias para solucionar su problema, si debe o no visitar un médico y grado de urgencia con el que debe hacerlo.

**2. MÉDICO A DOMICILIO**

Montolin Asistencia cuenta con una red médica, a nivel nacional, con precios preferenciales para proporcionar visitas médicas a domicilio, ante requerimientos de los asegurados.

La gestión y envío de un médico a domicilio tendrá un costo preferencial para el asegurado de:

- Médico General: \$350.00 MN (Pesos Mexicanos)
- Médico Especialista (Pediatría, Ginecología, Urgenciólogo y otras especialidades disponibles en la plaza):  
\$450.00 MN (Pesos Mexicanos)

Visita de un médico a domicilio con costo preferencial: Cuando el Asegurado y/o Asegurada no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un Médico General sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un Médico general a domicilio sujeto a valoración médica por parte del médico que recibe la llamada de solicitud y previa disponibilidad de la red médica de "EL PRESTADOR" en las principales ciudades y localidades de la República Mexicana. El asegurado deberá de efectuar un copago de precio preferencial directamente al doctor. Este servicio es sin límite de eventos.

La programación de visitas a domicilio, por parte del médico general y especialista, esta ultima se gestionará siempre que se tenga referencia de un médico general quien recomendará la especialidad a la que deberá consultar o se podrá realizar la programación de una cita en consultorio con los médicos de la Red de Seguros Banorte. El Horario de Servicio es de lunes a viernes de 8:00 hrs. a 20:00 hrs.

El servicio se brindará de acuerdo a la confirmación de disponibilidad del Médico. De no ser confirmada la visita Médica, se agenda al asegurado la cita con el Médico más cercano de la RED de Seguros Banorte.

El Servicio de Asistencia es para enfermedades graves, patologías agudas o crónicas que requieran de un tratamiento prolongado, exámenes especializados para su diagnóstico y que en el transcurso de su evolución pueda desencadenar dificultades mayores o que en algún momento haya requerido hospitalización para compensación o estudio y además invalidante para ejercer sus labores habituales.

### EXCLUSIONES DE SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

El envío de Médico a Domicilio se excluye en los siguientes padecimientos: Cuadro psicótico de cualquier naturaleza, estado de alerta inconsciente y comatoso, politraumatismos, traumatismo cráneo encefálico severo, enfermos infecto contagiosos y con VIH positivo, intoxicaciones graves, fármaco dependiente, intoxicación etílica, lesiones producidas por intento de suicidio o riñas y fallecidos. Así como si se comete un delito o la atención llevará a un aborto, heridas por arma blanca o de fuego.

1. **Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario**
2. **Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.**
3. **Cuando el Beneficiario no se identifique como tal.**
4. **Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.**
5. **También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa 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 en actos delictivos intencionales.**
  - **La participación del Beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).**
  - **Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio**
  - **Enfermedades mentales.**
  - **Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares.**
6. **Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.**
  7. **No hay descuentos en tiendas naturistas**
  8. **No hay descuentos en “paquetes especiales de nutrición”**
  9. **No hay descuentos en tiendas de ropa deportiva.**
  10. **No hay descuentos en Gimnasios en la República Mexicana.**

### ¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?

Debe comunicarse al Centro de Atención Telefónica (CAT) de Seguros Banorte el cual le brindara el apoyo necesario e indicara los siguientes pasos, para comunicarlo directo con el proveedor del servicio.

Lo números de contacto son:

**Nacional 01 800 201 6764**  
**Internacional 1 866 554 6108**

### OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

- a. **Proporcionar la información que le solicitará “MONTOLIN ASISTENCIA”**

Su nombre completo.

- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- Indicar el número telefónico donde “MONTOLIN ASISTENCIA”, podrá contactar al Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.

- Indicar el lugar donde ocurrió la Situación de Asistencia.
  - Descripción de lo ocurrido.
  - Si es familiar del Beneficiario, indicar el parentesco
  - Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la Situación de Asistencia o Beneficiario, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a “MONTOLIN ASISTENCIA”. Dar aviso de cambios de domicilio.
- c. El equipo médico y jurídico de “MONTOLIN ASISTENCIA” tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del Beneficiario para conocer su situación, si tal acceso les es negado “MONTOLIN ASISTENCIA” no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.
- d. Cualquier otro documento que solicite “MONTOLIN ASISTENCIA” siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- e. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.

Se obliga a comunicar a “MONTOLIN ASISTENCIA”, 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 del presente.

A falta de dicha notificación “MONTOLIN ASISTENCIA” considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

**Los servicios que se refiere a estas condiciones generales, configura la única obligación a cargo de “MONTOLIN ASISTENCIA” y en ningún caso reembolsará al Beneficiario las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de “MONTOLIN ASISTENCIA” no se hubiera podido atender la emergencia.**

**CONDICIONES GENERALES  
(PROVEEDOR MEXICO ASISTENCIA)**

Las Partes convienen que los servicios a proporcionar por MEXICO ASISTENCIA, serán los siguientes: SERVICIOS (Todos los servicios de asistencia en Viajes Nacionales serán prestados a partir de 80 kms. de distancia del lugar de residencia habitual o registrada en su póliza.):

**1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA**

Las Partes convienen que los servicios a proporcionar por MEXICO ASISTENCIA, serán los siguientes:

SERVICIOS (Todos los servicios de asistencia en Viajes Nacionales serán prestados a partir de 80 kms. de distancia del lugar de residencia habitual o registrada en su póliza.):

**1.1 ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES**

**a. GASTOS DEL HOTEL POR CONVALECENCIA**

MÉXICO ASISTENCIA brindará los servicios de hospedaje por convalecencia del Beneficiario, cuando por enfermedad aguda y repentina o accidente, el Beneficiario haya permanecido internado en un hospital y precise prolongar la estadía por prescripción del médico tratante; y la misma haya sido aceptada y autorizada por el equipo médico de BANORTE.

Este servicio estará limitado a \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/00 MN) por día y hasta por 7 (siete) días naturales consecutivos, MEXICO ASISTENCIA no pagará gasto adicional alguno al costo del hospedaje por convalecencia, tales como: bebidas alcohólicas, lavandería, alimentos y servicios extras.

Este servicio se prestará con límite de 1 (un) evento al año.

**b. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJE REGISTRADO Y OBJETOS PERSONALES**

En caso de robo o extravío del equipaje registrado u objetos personales, MÉXICO ASISTENCIA brindará al Beneficiario la asesoría para denunciar los hechos con la autoridad correspondiente y prestará los servicios para la localización de equipaje registrado que no sea entregado en el destino o haya sido robado.



En caso de localizar el equipaje registrado u objetos personales, MEXICO ASISTENCIA se encargará de enviarlo al destino de viaje previsto por el Beneficiario o a su lugar de residencia habitual.

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos dentro de la República Mexicana.

**c. TRASLADO DE UN FAMILIAR POR CONVALECENCIA**

En caso de enfermedad grave o accidente del Beneficiario y haya requerido su hospitalización de más de 5 (cinco) días, MÉXICO ASISTENCIA trasladará a un familiar directo o al cónyuge desde el lugar de residencia habitual del Beneficiario al lugar de hospitalización y posteriormente lo trasladará de regreso a su lugar de residencia habitual (boleto redondo) por avión de línea regular (clase económica)

Este servicio se prestará con límite de 1 (un) evento al año.

**d. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

En caso de que Beneficiario se encuentre en una emergencia y requiera la transmisión de mensajes urgentes a quien este último designe, podrá solicitar a MEXICO ASISTENCIA, dicha transmisión ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

**e. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA**

MÉXICO ASISTENCIA prestará a través de su equipo médico la atención odontológica paliativa, inicial y urgente que requiera el Beneficiario en caso de accidente o problemas odontológicos críticos que requieran una atención de urgencia, mientras el Beneficiario se encuentre de viaje. Estos servicios están sujetos a tratamiento del dolor, infección y extracción de piezas dentales que requieran tratamiento paliativo, inicial y urgente

El monto de esta prestación tiene un límite de hasta \$5,000 MXN (cinco mil pesos) por evento.

Este servicio se prestará con límite de 2 (dos) eventos al año.

**f. INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE**

El Beneficiario podrá solicitar información acerca de estado de tiempo, restaurantes de la zona espectáculos, ferias locales, sitios de interés turístico y en general información previa al viaje dentro de la República Mexicana.

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

**g. TRASLADO DE CUERPO EN CASO DE FALLECIMIENTO**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, MÉXICO ASISTENCIA efectuará los trámites correspondientes, las formalidades necesarias, cubrirá los costos y llevará a cabo el traslado de sus restos mortales hasta la residencia habitual del Beneficiario dentro del Territorio Nacional

Este servicio se prestará SIN LIMITE de monto de cobertura.

Todos los servicios de asistencia en Viajes Internacionales serán prestados fuera de la República Mexicana.

**h. ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD EN VIAJES NACIONALES**

En caso de enfermedad aguda y repentina o accidente del Beneficiario, sobrevenida durante el periodo de viaje, MÉXICO ASISTENCIA se hará cargo de la ambulancia, los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el Médico que le atienda para conseguir la estabilización del Beneficiario; por un monto máximo de hasta \$10,000.00 pesos (diez mil pesos 00/100 MN) por evento.

El equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA mantendrá permanentemente los contactos en sitio ó telefónicos necesarios con el centro y con los Médicos que atiendan al Beneficiario y MÉXICO ASISTENCIA supervisará que la asistencia médica sea la adecuada.

El equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA dará al Beneficiario atención médica de urgencia en el lugar donde se encuentre el Beneficiario y lo trasladará al Hospital, Centro Médico, Clínica o Consultorio más cercano con capacidad para atenderlo de acuerdo a la emergencia.

Este servicio se prestará con límite de 1 (evento) eventos al año.

**i. COMPENSACIÓN POR DEMORA O EXTRAVÍO DE EQUIPAJE REGISTRADO POR MÁS DE 36 (TREINTA Y SEIS) HORAS EN VIAJES NACIONALES**

Si el Beneficiario sufriera el extravío de su equipaje facturado durante su transporte en aerolínea comercial, éste debe ser notificado inmediatamente antes de salir del lugar de retiro de equipajes del aeropuerto y solicitar un comprobante de notificación de pérdida del transportista (Property Irregularity Report "PIR"). Al mismo tiempo debe notificar este evento a MÉXICO ASISTENCIA.

Si su equipaje no fuera recuperado, después de las 36 horas (treinta y seis) siguientes a la notificación, MÉXICO ASISTENCIA devolverá al Beneficiario los gastos incurridos por la compra de artículos y efectos personales necesarios hasta por un monto máximo de \$2,000.00 pesos (dos mil pesos 00/100 MN), contra la entrega de los comprobantes y el documento de reporte del transportista (PIR).

Este evento se proporciona con límite de 1 (un) evento al año.

**j. CANCELACIÓN DE VIAJE POR ENFERMEDAD, PÉRDIDA DE EMPLEO O FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR EN VIAJES NACIONALES**

MÉXICO ASISTENCIA devolverá las cantidades no reembolsables del costo pagadas por el Beneficiario correspondientes a los servicios de viaje no utilizados, el hospedaje, así como el traslado a su domicilio, siempre que el viaje se cancele antes de su inicio exclusivamente por una de las causas siguientes sobrevenidas y que impidan efectuar el viaje en las fechas contratadas:

- I. Por enfermedad grave que se entiende una alteración de la salud no preexistente que implique hospitalización, y que a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el boleto de viaje o las fechas de hospedaje contratadas.
- II. Despido laboral del Beneficiario.
- III. Fallecimiento de un familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo

El monto máximo de este beneficios es de hasta por \$5,000.00 pesos (cinco mil pesos 00/100 MN)

Este evento se proporciona con límite de 1 (un) evento al año.

**k. TRASLADO DE MENORES EN CASO DE ACCIDENTE DEL BENEFICIARIO EN VIAJES NACIONALES**

Si los menores de hasta 16 (dieciséis) años cumplidos que viajan con el Beneficiario quedaran desatendidos y no pudieran continuar el viaje, por causa de un accidente o enfermedad aguda y repentina sufrida por el Beneficiario, MÉXICO ASISTENCIA organizará el regreso de los menores a su lugar de residencia habitual o al lugar de regreso establecido en sus boletos aéreos u otros medios de transporte originales y en caso de requerirse, con una persona que los acompañe hasta su destino.

MÉXICO ASISTENCIA, proveerá al menor (es) con los boletos que sean necesarios para que dicho acompañamiento y traslado se puede llevar a cabo.

Este evento se proporciona con límite de 1 (un) evento al año.

Todos los servicios de asistencia en Viajes Internacionales serán prestados fuera de la República Mexicana.

**1.2 ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES**

**a. GASTOS DEL HOTEL POR CONVALECENCIA.**

MÉXICO ASISTENCIA prestará los servicios de hospedaje por convalecencia del Beneficiario, cuando por enfermedad aguda y repentina o accidente, el Beneficiario haya permanecido internado en un hospital y precise prolongar la estadía por prescripción del médico tratante; y la misma haya sido aceptada y autorizada por el equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA.

Este servicio estará limitado a \$120 USD (ciento veinte dólares) por día y hasta por 3 (tres) días naturales consecutivos, MEXICO ASISTENCIA no pagará gasto adicional alguno al costo del hospedaje por convalecencia, tales como: bebidas alcohólicas, lavandería, alimentos y servicios extras.

Este servicio se prestará con límite de 1 (un) evento al año.

**b. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJE REGISTRADO Y OBJETOS PERSONALES**

En caso de robo o extravío del equipaje registrado u objetos personales, MÉXICO ASISTENCIA brindará al Beneficiario la asesoría para denunciar los hechos con la autoridad correspondiente y prestará los servicios para la localización de equipaje registrado que no sea entregado en el destino o haya sido robado.

En caso de localizar el equipaje registrado u objetos personales, MEXICO ASISTENCIA se encargará de enviarlo al destino de viaje previsto por el Beneficiario o a su lugar de residencia habitual  
Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos fuera de la República Mexicana.

**c. TRASLADO DE UN FAMILIAR POR CONVALECENCIA.**

En caso de enfermedad grave o accidente del Beneficiario y haya requerido su hospitalización de más de 5 (cinco) días, MÉXICO ASISTENCIA trasladará a un familiar directo o al cónyuge desde el lugar de residencia habitual del Beneficiario al lugar de hospitalización y posteriormente lo trasladará de regreso a su lugar de residencia habitual (boleto redondo) por avión de línea regular (clase económica)

Este servicio se prestará con límite de 1 (un) eventos al año.

**d. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

En caso de que Beneficiario se encuentre en una emergencia y requiera la transmisión de mensajes urgentes a quien este último designe, podrá solicitar a MEXICO ASISTENCIA, dicha transmisión ya sea vía telefónica o por correo electrónico.

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

**e. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA**

MÉXICO ASISTENCIA prestará a través de su equipo médico la atención odontológica paliativa, inicial y urgente que requiera el Beneficiario en caso de accidente o problemas odontológicos críticos que requieran una atención de urgencia, mientras el Beneficiario se encuentre de viaje. Estos servicios están sujetos a tratamiento del dolor, infección y extracción de piezas dentales que requieran tratamiento paliativo, inicial y urgente

El monto de esta prestación tiene un límite de hasta \$500 USD (quinientos dólares) por evento.

Este servicio se prestará con límite de 2 (dos) eventos al año.

**f. INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE**

El Beneficiario podrá solicitar información acerca de trámites de visa para cada país, estado de tiempo, moneda local, tipo de cambio e información acerca de las vacunas que acostumbran a pedir como requisito para el turismo en ciertos países, idioma, restaurantes de la zona espectáculos, ferias locales, sitios de interés turístico y en general información previa al viaje fuera de la República Mexicana  
Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

**g. REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, MÉXICO ASISTENCIA efectuará los trámites correspondientes, las formalidades necesarias, cubrirá los costos y llevará a cabo la repatriación del cadáver o sus restos mortales hasta la residencia habitual del Beneficiario o a petición de los representantes del Beneficiario, la inhumación en el lugar donde se haya producido el deceso.

Este servicio se prestará hasta por 10,000 USD (diez mil dólares).

**h. ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD**

En caso de enfermedad aguda y repentina o accidente del Beneficiario, sobrevenida durante el periodo de viaje, MÉXICO ASISTENCIA se hará cargo de la ambulancia, los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el Médico que le atienda para conseguir la estabilización del Beneficiario; por un monto máximo de hasta 5,000 USD (cinco mil dólares) por evento.

El equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA mantendrá permanentemente los contactos en sitio ó telefónicos necesarios con el centro y con los Médicos que atiendan al Beneficiario y MÉXICO ASISTENCIA supervisará que la asistencia médica sea la adecuada.

El equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA dará al Beneficiario atención médica de urgencia en el lugar donde se encuentre el Beneficiario y lo trasladará al Hospital, Centro Médico, Clínica o Consultorio más cercano con capacidad para atenderlo de acuerdo a la emergencia.

Este servicio se prestará con límite de 2 (dos) eventos al año.

**i. ASISTENCIA EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS OFICIALES, TARJETAS DE CRÉDITO E INFORMACION DE TRÁMITES**

Si el Beneficiario sufriera la pérdida de pasaporte, tarjetas bancarias o documentos oficiales, durante el viaje, MÉXICO ASISTENCIA lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios, así como asesoramiento para las denuncias correspondientes ante las autoridades federales para la sustitución o reposición de tales documentos.

Además se proporcionará información sobre Embajadas, Consulados, Oficinas representativas del Gobierno Mexicano en la ciudad o país donde se encuentre el Beneficiario

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

**j. RETORNO POR SINIESTRO EN DOMICILIO EN VIAJES INTERNACIONALES**

MÉXICO ASISTENCIA brindará los servicios de transporte (boleto redondo) del Beneficiario hasta su domicilio, como consecuencia de incendio grave, explosión o robo con violencia (violación de puertas o ventanas) en su residencia habitual, siempre y cuando esta haya quedado en condiciones inhabitables o con un grave riesgo de que se produzcan mayores daños, siempre que no hubiese persona que pueda hacerse cargo de la situación, justificando así su presencia y necesidad de traslado.

MÉXICO ASISTENCIA, proveerá al Beneficiario con los boletos que sean necesarios para que dicho regreso se lleve a cabo

Dicho evento deberá ser acreditado mediante la denuncia correspondiente ante autoridad competente. Cuando se haya brindado éste servicio, el Beneficiario deberá transferir a MÉXICO ASISTENCIA el cupón no utilizado del boleto aéreo original o su contravalor.

Este servicio se prestará con límite de 1 (un) evento al año.

**k. CANCELACIÓN DE VIAJE POR ENFERMEDAD, PERDIDA DE EMPLEO O FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR EN VIAJES INTERNACIONALES**

MÉXICO ASISTENCIA devolverá las cantidades no reembolsables del costo pagadas por el Beneficiario correspondientes a los servicios de viaje no utilizados, el hospedaje, así como el traslado a su domicilio, siempre que el viaje se cancele antes de su inicio exclusivamente por una de las causas siguientes sobrevenidas y que impidan efectuar el viaje en las fechas contratadas:

- I. Por enfermedad grave que se entiende una alteración de la salud no preexistente que implique hospitalización, y que a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el boleto de viaje o las fechas de hospedaje contratadas.
- II. Despido laboral del Beneficiario.
- III. Fallecimiento de un familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo

El monto máximo de este beneficios es de hasta por 1,000 USD (un mil dólares)

Este evento se proporciona con límite de 1 (un) evento al año.

**I. TRASLADO DE MENORES EN CASO DE ACCIDENTE DEL BENEFICIARIO EN VIAJES INTERNACIONALES**

Si los menores de hasta 16 (dieciséis) años cumplidos que viajan con el Beneficiario quedaran desatendidos y no pudieran continuar el viaje, por causa de un accidente o enfermedad aguda y repentina sufrida por el Beneficiario, MÉXICO ASISTENCIA organizará el regreso de los menores a su lugar de residencia habitual o al lugar de regreso establecido en sus boletos aéreos u otros medios de transporte originales y en caso de requerirse, con una persona que los acompañe hasta su destino.

MÉXICO ASISTENCIA, proveerá al menor (es) con los boletos (boleto redondo) que sean necesarios para que dicho acompañamiento y traslado se puede llevar a cabo.

Este evento se proporciona con límite de 1 (un) evento al año.

**m. COMPENSACIÓN POR DEMORA O EXTRAVÍO DE EQUIPAJE REGISTRADO POR MAS DE 36 (TREINTA Y SEIS) HORAS EN VIAJES INTERNACIONALES**

Si el Beneficiario sufriera el extravío de su equipaje facturado durante su transporte en aerolínea comercial, éste debe ser notificado inmediatamente antes de salir del lugar de retiro de equipajes del aeropuerto y solicitar un comprobante de notificación de pérdida del transportista (Property Irregularity Report "PIR"). Al mismo tiempo debe notificar este evento a MÉXICO ASISTENCIA.

Si su equipaje no fuera recuperado, después de las 36 horas (treinta y seis) siguientes a la notificación, MÉXICO ASISTENCIA devolverá al Beneficiario los gastos incurridos por la compra de artículos y efectos personales necesarios hasta por un monto máximo de \$100 USD (cien dólares), contra la entrega de los comprobantes y el documento de reporte del transportista (PIR).

Este evento se proporciona con límite de 1 (un) evento al año.

### 1.3 ASISTENCIA LEGAL

**a. ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA**

En caso de fallecimiento del Beneficiario por accidente, MEXICOASISTENCIA enviará un abogado para ayudar a los familiares del Beneficiario los trámites necesarios para la liberación del cuerpo en el Ministerio Público.

Adicionalmente MEXICO ASISTENCIA atenderá telefónicamente las consultas que formule el beneficiario referente a: sucesiones, pensiones, seguros, reclamaciones a terceros y cualquier asunto relacionado con el fallecimiento.

### 1.4 AMBULANCIA TERRESTRE Y AÉREA

**a. ENVÍO DE AMBULANCIA TERRESTRE EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE**

En caso de que el Beneficiario sufriera una emergencia médica por accidente o enfermedad grave, podrá solicitar a MEXICO ASISTENCIA, previa autorización del Equipo Médico, su traslado al centro hospitalario más cercano o apropiado en ambulancia terrestre, mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días del año. MEXICO ASISTENCIA asumirá los gastos del traslado.

En caso de que no se trate de una emergencia médica o accidente, el Beneficiario podrá solicitar el servicio asumiendo el costo íntegro de la ambulancia terrestre de acuerdo a tarifas preferenciales.

Este servicio se proporcionará 2 eventos al año sin límite de monto.

**b. ENVÍO DE AMBULANCIA AÉREA EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE**

En caso de que el Beneficiario sufriera una emergencia médica por accidente o enfermedad grave, podrá solicitar a MEXICO ASISTENCIA previa autorización del Equipo Médico, su traslado al centro hospitalario más cercano o apropiado en ambulancia aérea, mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días del año. MEXICO ASISTENCIA asumirá los gastos del traslado.

En caso de que no se trate de una emergencia médica o accidente, el Beneficiario podrá solicitar el servicio asumiendo el costo íntegro de la ambulancia aérea de acuerdo a tarifas preferenciales.

Este servicio se proporcionará 1 evento al año sin límite de monto.

### 1.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

**a. ASISTENCIA FUNERARIA.**

En caso de muerte del Beneficiario, MEXICO ASISTENCIA, dará las asistencias que se describen a continuación en la República Mexicana y hasta por el monto total de \$25,000.00. M.N. (veinticinco mil pesos y 00/100 M.N.).

Cualquier gasto adicional será a cargo del Reclamante, y en caso de que el Reclamante utilice otro Prestador de Servicios funerarios siempre y cuando se haya llamado para dar aviso del fallecimiento, MEXICO ASISTENCIA cubrirá el gasto de acuerdo a sus tabuladores, hasta un monto que en ningún caso excederá de \$25,000.00. M.N. (veinticinco mil pesos y 00/100 M.N.).

Las prestaciones relativas al servicio funerario son las que se indican a continuación:

- I. Recolección del cadáver: Un primer traslado en carroza para recoger el cuerpo ya sea del hospital o domicilio hacia la agencia funeraria o domicilio dentro de la localidad.

- II. Preparación estética del cuerpo. La compañía coordinará para que se realice el embalsamamiento del cuerpo del beneficiario fallecido.
- III. Ataúd estándar. La compañía proporcionará el ataúd estándar donde el cuerpo del beneficiario fallecido se velará.
- IV. Sala de velación o velación en domicilio. La compañía coordinará la velación del Asegurado fallecido en su domicilio particular o en la sala de velación, de acuerdo a la selección de los familiares.
- V. Gestión de trámites: La compañía, orientará la gestión de trámites con hospitales, autoridades civiles, sanitarias y registro civil. La compañía asesorará al asegurado Beneficiario sobre los trámites necesarios ante las autoridades competentes por el fallecimiento de algún beneficiario a efectos de inhumar o cremar el cuerpo.
- VI. Traslado funerario: La compañía efectuará el traslado del cuerpo, hasta el lugar de inhumación o residencia habitual o sala de velación que seleccionen los familiares.
- VII. Cremación del cuerpo o inhumación
- VIII. Se realizará la cremación o inhumación dentro de la localidad, municipio o zona conurbada. La compañía realizará los trámites para la obtención de la urna y el nicho con título de propiedad, donde el costo de este último será a cargo de los familiares. En caso de cremación o inhumación, la compañía facilitará el traslado del cuerpo del beneficiario fallecido al panteón, o bien proporcionará la urna estándar para el mismo. Así mismo, realizará los trámites para la cremación o inhumación del cuerpo del beneficiario fallecido y gestionará lo necesario para cualquiera de estos dos requerimientos.

#### b. ENVÍO DE MEDICAMENTOS

El Beneficiario podrá solicitar la cotización y envío de medicamentos a su domicilio a MEXICO ASISTENCIA, este último se encargará de cotizar por lo menos con dos proveedores, su disponibilidad y la coordinación del envío.

Quedan excluidos los medicamentos que requieran receta médica para su venta. Para los demás medicamentos se le preguntará al Beneficiario la cédula del doctor que recetó dicho medicamento y se tendrá que entregar contra el medicamento recibido.

Los gastos por concepto de medicamentos así como de envío correrán a cuenta del Beneficiario con costo preferencial

Este servicio se ofrece SIN LIMITE de eventos.

## EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia:

1. Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
2. Cuando el Beneficiario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
3. Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
4. Los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con MEXICO ASISTENCIA.
5. Los servicios de asistencia que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de MEXICO ASISTENCIA.
6. MEXICO ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
7. Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
8. Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
9. Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.

- 10. Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.**
- 11. Emergencia Médica: cuando una enfermedad o accidente pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del Beneficiario.**

#### ¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?

Debe comunicarse al Centro de Atención Telefónica (CAT) de Seguros Banorte el cual le brindara el apoyo necesario e indicara los siguientes pasos, para comunicarlo directo con el proveedor del servicio.

Lo números de contacto son:

**Nacional 01 800 201 6764**  
**Internacional 1 866 554 6108**

#### OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

- a. Proporcionar la información que le solicitará "MEXICO ASISTENCIA"

Su nombre completo.

- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- Indicar el número telefónico donde "MEXICO ASISTENCIA", podrá contactar al Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Indicar el lugar donde ocurrió la Situación de Asistencia.
- Monto del robo (en el caso que aplique)
- Descripción de lo ocurrido.
- Si es familiar del Beneficiario, indicar el parentesco
- Nombrar como su abogado al designado por "MEXICO ASISTENCIA" (en el caso en que aplique)
- Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la Situación de Asistencia o Beneficiario, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.

Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a "MEXICO ASISTENCIA". Dar aviso de cambios de domicilio.

- b. El equipo médico y jurídico de "MEXICO ASISTENCIA" tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del Beneficiario para conocer su situación, si tal acceso les es negado "MEXICO ASISTENCIA" no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.
- c. Cualquier otro documento que solicite "MEXICO ASISTENCIA", siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- d. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.

Se obliga a comunicar a "MEXICO ASISTENCIA", 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 del presente.

A falta de dicha notificación "MEXICO ASISTENCIA" considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

**Los servicios que se refiere a estas condiciones generales, configura la única obligación a cargo de "MEXICO ASISTENCIA" y en ningún caso reembolsará al Beneficiario las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de "MEXICO ASISTENCIA" no se hubiera podido atender la emergencia.**