

Daños Banorte Hogar

Para reporte de siniestro llama al
55 5480 3825 / Opc. 1
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
800 500 2500
disponible de lunes a viernes de 9 a. m. a 7 p. m. y
sábados de 9 a. m. a 3 p. m.
Conoce más en banorte.com



CONDICIONES GENERALES

ÍNDICE

TABLA DE PRESTACIONES	5
DEFINICIONES GENERALES	7
PRESTACIONES	9
RESTRICCIONES GENERALES PRESTACIONES NO INCLUIDAS	28

CONDICIONES GENERALES**BANORTE HOGAR****TABLA DE PRESTACIONES**

Asistencias	Hogar
Emergencia de cerrajería	2 eventos al año Hasta \$600.00 IVA incluido
Emergencia de plomería	2 eventos al año Hasta \$600.00 IVA incluido
Emergencia de electricidad	2 eventos al año Hasta \$600.00 IVA incluido
Emergencia de plomería de gas	2 eventos al año Hasta \$500.00 IVA incluido
Emergencia de carpintería	2 eventos al año Hasta \$600.00 IVA incluido
Emergencia de Herrería	2 eventos al año Hasta \$600.00 IVA incluido
Emergencia de Cristalería	2 eventos al año Hasta \$600.00 IVA incluido
Conexión con profesionales	Sin límite Costo Preferencial a cargo del Titular FEE POR CASO \$220 MXN
Orientación jurídica por siniestro en el hogar	1 evento al año Amparado
Transmisión de mensajes urgentes	Ilimitado Sin costo para titular
Envío de ambulancia	2 eventos al año Hasta \$800.00 Aplica para titular, cónyuge e hijos menores de 18 años ----- EN VIAJE: 1 evento al año \$10,000.00 en territorio nacional 1,000 USD en el extranjero

Orientación médica telefónica	Ilimitado Sin costo para titular
Descuentos en red de proveedores	Ilimitado Costo preferencial
Transporte o repatriación del beneficiario fallecido	1 evento al año \$60,000.00 en territorio nacional (o equivalente en MN) 5,000 USD en el extranjero
Desplazamiento de una persona por fallecimiento del titular	1 evento al año Para cónyuge y/o hijos menores de 21 años Internacional: 1,000 USD Nacional: \$20,000
Desplazamiento de una persona por enfermedad del titular	1 evento al año Para cónyuge y/o hijos menores de 21 años Internacional: 1,000 USD Nacional: \$20,000
Traslado familiar por enfermedad o accidente	1 evento al año \$800.00 en territorio nacional 1,000 USD en el extranjero
Retorno anticipado del titular por fallecimiento de un familiar directo	1 evento al año \$800.00 en territorio nacional 1,000 USD en el extranjero
Mensajería de efectivo por emergencias	En caso de siniestro en el hogar 1 evento Nacional: hasta \$30,000 Internacional: hasta 5,000 USD Ilimitado Sin costo para el titular
Consulta con médicos especialistas	1 evento al año Hasta 1,000 USD o su equivalente en MN
Búsqueda y/o localización de equipaje registrado	Ilimitado Sin costo para el titular
Auxilio en caso de pérdida de documentos / tarjetas de crédito	Ilimitado Sin costo para el titular
Asistencia turística (concierge)	Ilimitado Sin costo para el titular

Asistencia médica en caso de emergencia en viajes	1 evento al año \$5,000.00 en territorio nacional 2,500 USD en el extranjero
Gastos odontológicos	1 evento al año \$5,000.00 en territorio nacional 2,500 USD en el extranjero
Asistencia legal telefónica	Ilimitado Sin costo para el titular

DEFINICIONES GENERALES

A los efectos de este contrato se entenderá por

ASISTENCIA/ RECLAMACIÓN

Prestación del servicio al titular para resolver incidencias de diversa naturaleza que le hayan surgido y que estén descritas en el contrato.

COMISIONISTA

Persona que se dedica a desempeñar actividades mercantiles, vendiendo a cuenta de otro recibiendo una retribución económica a cambio.

CONTRATANTE

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por el proveedor en los términos y condiciones del contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

DAÑO GRAVE

Es un deterioro general significativo de un bien inmueble.

DOMICILIO/VIVIENDA/RESIDENCIA HABITUAL

Lugar de residencia habitual, vivienda doméstica privada o alquilada y que conste en el contrato, construida de ladrillo, piedra u hormigón y cubierta con pizarras, tejas, hormigón o asfalto.

EMERGENCIA CRISTALERÍA

Rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores del domicilio o vivienda estipulado en el contrato, que puedan atentar, en caso de no ser reemplazados, en contra de la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

EMERGENCIA DE CERRAJERÍA

Contingencia y/o eventualidad que impida el acceso del titular a su vivienda y que en caso de no reparar pongan en peligro la seguridad del hogar y/o al titular. Por ello, hacen necesaria la intervención de un cerrajero.

EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD

Fallas o averías eléctricas que estén ocasionando falta de energía eléctrica total o parcial en el interior de la vivienda o domicilio del titular con origen en el interior de la misma.

EMERGENCIA DE PLOMERÍA

Rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del titular, y que produzcan daños tanto en los bienes del asegurado como en los de otras personas.

EMERGENCIA HOGAR

Imprevistos que surjan de una vivienda y que requieran de una especial atención y deban solucionarse lo antes posible.

EQUIPO GASODOMÉSTICO

Aparato de uso doméstico que usa el gas como fuente de energía, pueden ser lavadoras, secadoras, boiler, calefactores, lavavajillas y centros de lavado.

HURTO

Acción de apoderarse de un bien ajeno sin violencia.

LIMITE Y TOPES DE SERVICIO

Los servicios se prestarán con la periodicidad establecida, con límites y condiciones establecidos en el contrato que se detallan para cada caso particular.

MAQUILA

Trabajo de manufactura realizado por encargo de una empresa.

PERSONAL AUTORIZADO

Persona o grupo de personas, enviados por el proveedor, especialistas en la resolución de un servicio.

RESTRICCIONES

Cláusulas que se incorporan en el contrato con el objetivo de acotar la asistencia prestada dejando constancia de determinadas circunstancias

que implican la no prestación del servicio o la limitada prestación de éste. Este tipo de cláusulas son necesarias para acotar bien el alcance de las prestaciones y evitar que queden lagunas o puntos de indefinición en los contratos, lo que dejaría en una situación de inseguridad tanto a la compañía de seguros como a sus asegurados.

SERVICIO

Actividades para satisfacer las necesidades del titular. Un servicio tiene como resultado llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y contratante, donde el servicio generalmente es intangible.

URGENCIA

Todo imprevisto que no sea emergencia y que afecte las instalaciones de la vivienda, requiera de atención inmediata para subsanar dicho imprevisto.

PRESTACIONES**EMERGENCIA DE CERRAJERIA**

“El proveedor gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparación, apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o intento de robo de las puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional o comercial y que puedan atentar, en caso de no reparar y/o sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar/comercio del Titular.

En caso de robo, hurto o extravío de llaves, rotura de llaves dentro del cilindro, rotura de chapa, daño en cerraduras, accidente o daño por intento de robo en puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional o comercial y que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o comercial del titular, el proveedor gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales, y un juego de llaves de las mismas características o similar a la existente y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones.

Cualquier suma que exceda del límite, correrá por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización no se realizará el servicio.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente al proveedor y la cabina así lo indique.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda o comercio en cartera.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

RESTRICCIONES

El servicio de esta asistencia no opera bajo las siguientes condiciones:

- Las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de la vivienda o comercio, sensores y tarjetas de acceso codificadas, las llaves tipo tetra, de puntos.
- En las cerraduras de puertas internas, cajones, caja fuerte y guardaro-
ropa de la casa-habitación.
- Daños a elementos de puertas, marcos, herrajes, cristales, piso, elementos de decoración derivados de robo o accidente.
- Puertas de áreas comunes.
- En caso que se compruebe que la falla se debe al mal uso del titular.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD

“El proveedor gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparaciones de urgencia que se requiera para subsanar una avería eléctrica.

En caso de falta de energía eléctrica total o parcial en la vivienda o comercio registrada del titular, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, el proveedor gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de

urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite establecido en la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique directamente al proveedor y la cabina así lo confirme.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda o comercio en cartera.
- Solamente aplica en instalaciones posteriores al medidor de la vivienda o comercio registrada.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

RESTRICCIONES

El servicio de esta asistencia no opera bajo las siguientes condiciones:

- Reparaciones que el titular solicite de manera directa al proveedor.
- La reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, lámparas fluorescentes, interruptores, tomas, bombas eléctricas, focos, balastras, bombillas o tubos fluorescentes y, enchufes y cualquier otro accesorio.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Los supuestos provocados por cortocircuitos y/o sobrecargas producidas como consecuencia de la conexión en la red de cualquier

aparato eléctrico, ni la consecuente calibración de la instalación y/o sistemas de protección.

- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales, incluyendo daños en centros de carga causados por descargas eléctricas.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Albañilería, resanes.

EMERGENCIA DE PLOMERIA

“El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para reparaciones de emergencia que se requiera para subsanar una avería de plomería.

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o comercio del titular, El proveedor gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones así lo permita.

Las instalaciones de propiedad comunitaria o de terceros no se consideran como pertenecientes al comercio, aún cuando puedan estar situadas en su recinto.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente al proveedor y la cabina así lo indique.

- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda o comercio en cartera.
- Únicamente fugas localizadas y en tuberías expuestas.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

RESTRICCIONES:

El servicio de esta asistencia no opera bajo las siguientes condiciones:

- Reparaciones que el titular solicite de manera directa al proveedor.
- Los daños, filtraciones o goteras causados por falta de mantenimiento, por fenómenos meteorológicos, por la humedad ambiental o la transmitida por el terreno o la cimentación, o por la crecida, desbordamiento o acción paulatina de las aguas de mares, ríos, lagos, embalses, canales y acequias o de redes de saneamiento o alcantarillado de carácter público.
- La reparación o ajuste de grifos, llaves de paso, elementos o aparatos sanitarios y sus accesorios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato o elemento conectado a instalaciones fijas, así como de los electrodomésticos.
- Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros, arquerías y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado.
- La sustitución de repuestos, caños, flexibles, sifones, mezcladoras y en general cualquier accesorio que no sea directamente y solamente necesario para efectuar el servicio objeto de prestación; y exclusivamente en los supuestos que no fuera posible la reparación.
- Los casos de corrosión o deterioro generalizado de tuberías o conducciones.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- La localización y reparación de fugas o averías que no produzcan daños directos en comercio o que, aún produciéndolos, tengan su origen en los vasos de piscinas o estanques, pozos, fosas sépticas,

redes de riego sumideros arquetas u otros elementos de la red horizontal de saneamiento o en canalones o bajantes de aguas pluviales.

- Albañilería, resanes.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda

EMERGENCIA DE CRISTALERIA

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para la reposición y colocación de vidrios rotos de puertas y/o ventanas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta, el proveedor gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la toma de medidas y características para posterior colocación del vidrio o cristal afectado por la rotura, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas al día, los 365 días del año.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente al proveedor y la cabina así lo indique.
- Las características del vidrio o cristal a instalar serán las mismas que el cristal ya existente
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la

encuesta de evaluación.

- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- Únicamente se realizará el servicio reportado por el titular a la cabina del proveedor y autorizado por esta.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo al proveedor y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite de la tabla de prestaciones.
- La instalación del vidrio atenderá al tiempo de la maquila y acondicionamiento del mismo.
- Cada evento vendrá limitado por cada reporte del titular.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

RESTRICCIONES:

- La reparación o sustitución de marcos de puertas o ventanas exteriores.
- Vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble.
- Vitrales, acrílicos, blindados, películas, carteles, grabados, y/o biselados.
- Cualquier vidrio o cristal deteriorados.
- Domos.
- Daños pre-existentes.
- Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.

EMERGENCIA DE CARPINTERIA

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado para que sea realizada la reparación del mueble (s) cuando el daño haya sido ocasionado por un hecho accidental y no como consecuencia de falta de mantenimiento o desgaste por el uso continuado del mueble, por el periodo de un año desde la compra del mismo quien realizará una cotización previa de los servicios señalados para la reparación, mantenimiento, instalación sin que se trate de una situación de emergencia, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita, con el fin de conocer si queda cubierto bajo los montos señalados en el límite de la tabla de prestaciones.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones.

Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

RESTRICCIONES:

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

EMERGENCIA DE HERRERIA

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado que realizará la reparación necesaria, siempre y cuando el daño haya sido ocasionado por un hecho accidental y no como consecuencia de falta de mantenimiento o desgaste por uso continuado.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

CONEXION CON PROFESIONALES

A solicitud del titular, el proveedor coordinará el envío de un operario especialista quién realizará una cotización de los servicios señalados para la reparación, decoración, mantenimiento, reforma o remodelación que éste requiera, sin que se trate de una situación de emergencia.

El proveedor servicio supervisará los trabajos y otorgará garantía por el valor de los servicios prestados.

Estos servicios pueden ser de Plomería, Vidriería, Carpintería (madera y metálica), Pintura, Herrería, Ebanistería, Albañilería, Escayola, moquetas, Papeles pintados, Parqué, persianas, limpiezas, y en general cualquier trabajo de Decoración, reforma o Mantenimiento del comercio, siempre que se disponga del operario adecuado.

El proveedor presentará al cliente el presupuesto que elabore el operario especialista y dará sus recomendaciones para que el beneficiario tome su decisión.

Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por escrito, el titular asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, etc.).

EMERGENCIA PLOMERÍA DE GAS

El proveedor gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para eliminar fugas de gas en tuberías dentro de la vivienda, desde la salida del gasómetro hasta la válvula de aislamiento, en instalaciones visibles en tubería fija siempre y cuando la fuga haya sido previamente localizada por un profesional y no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones así lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta del proveedor hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

En caso de peligro, el titular deberá reportar la fuga a la autoridad local, de lo contrario el proveedor no se hará responsable por los daños que se ocasionen por esta causa.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

No procederá el mantenimiento correctivo o preventivo de las instalaciones de gas, es decir, únicamente se reparará la fuga con notificación al titular de que las instalaciones ya se encuentran dañadas y el problema se puede volver a suscitarse.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente al proveedor y que este último así lo indique.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartería.
- Únicamente fugas localizadas en tuberías expuestas.

- Únicamente se realizará el servicio reportado por el titular a la cabina del proveedor y autorizado por esta.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo al proveedor y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite del servicio.

RESTRICCIONES:

- La reparación de fugas de tuberías no expuestas, así como problemas ocasionados por falta de mantenimiento en los Gasodomésticos.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.
- Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda
- Quedan excluidas fugas de gas Exteriores al Hogar.
- Queda excluida cualquier tipo de solicitud de trabajos externos al domicilio en referencia al gas, éstos deben ser gestionados por personal de la compañía que proporciona el servicio y autorizados por el ente gubernamental.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.
- No se incluyen reguladores de ningún tipo ni presión.

ORIENTACION JURIDICA POR SINIESTRO EN EL HOGAR

El proveedor gestionará el envío de un abogado al domicilio del Titular que le proporcione la Asesoría Legal en caso de robo de sus bienes. Este servicio consistirá en asesorar y acompañar al Titular al Levantamiento del acta correspondiente ante el agente del ministerio público y/o cualquier otra autoridad competente.

MENSAJERÍA DE EFECTIVO POR EMERGENCIAS

Si durante un viaje por el extranjero el titular se viera privado de dinero en efectivo por motivo de robo, pérdida de equipaje, enfermedad o accidente, el proveedor gestionará un envío de efectivo, previa presentación de los documentos, certificados o denuncias correspondientes, así como la previa comprobación de recepción de dicha cantidad de dinero a través de un ingreso en la cuenta bancaria del proveedor. El proveedor se mantendrá en contacto con el titular para validar la recepción de dicho envío. Este servicio será aplicable las 24 horas del día y siempre dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones

TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES

El proveedor gestionará la transmisión de mensajes del titular derivados de una emergencia durante un viaje, los cuales deberán de estar acatados dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones. Éstos mensajes deberán ser relacionados con la situación de emergencia del titular y que sin que ello derive una responsabilidad para el proveedor.

ASISTENCIA TURÍSTICA (CONCIERGE)

El proveedor facilitará al titular un programa asistencia personal o conserjería a través del teléfono incluyendo, entre otros, reservaciones en restaurantes, entradas para eventos populares, deportivos y culturales, compras personales, apoyo en destinos de viaje, referencia para la localización de objetos difíciles de encontrar, informaciones previas y asesoramiento durante el viaje, estado meteorológico del destino requerido.

Los servicios antes mencionados se refieren a información o gestión de los mismos, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicitan, quedando a cargo del titular todos los costos de: los servicios solicitados, de los bienes adquiridos, de los honorarios que se generen, así como boletos de los espectáculos, conciertos, eventos deportivos, culturales y cualquier otro.

El proveedor no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

El número de solicitudes de conserjería son ilimitadas y acatadas dentro de límites establecidos en la tabla de prestaciones.

AUXILIO EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTO/TARJETAS DE CRÉDITO

Si el titular sufriera la pérdida de pasaporte o tarjetas bancarias durante el viaje, el proveedor lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para la sustitución o reposición de tales documentos, acatando los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA POR ENFERMEDAD DEL TITULAR

El proveedor pondrá a disposición de un familiar del titular un boleto de vuelta en clase turista desde el hospital donde se encuentre el titular hasta la residencia habitual.

El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas, siempre dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

TRASLADO FAMILIAR POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

El proveedor pondrá a disposición de un familiar directo (cónyuge, padres, hijos) del titular un boleto de ida y vuelta en clase turista desde su residencia habitual a fin de acudir al lugar de la hospitalización.

Este servicio estará sujeto al límite máximo determinado por el producto contratado siempre y cuando la hospitalización sea mayor a 5 días.

El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas.

GASTOS ODONTOLÓGICOS

El proveedor prestará a través de su red médica la atención odontológica paliativa, inicial y urgente que requiera el titular en caso de accidente o problemas odontológicos críticos que requieran una atención de urgencia, mientras el titular se encuentre de viaje y el servicio esté vigente. El monto de esta prestación tiene un límite máximo establecido según el producto contratado incluyendo los límites establecidos en la tabla de prestaciones. Estos servicios están sujetos a tratamiento del dolor, infección y extracción de piezas dentales que requieran tratamiento paliativo, inicial y urgente.

ASISTENCIA MÉDICA EN CASO DE EMERGENCIA EN VIAJES

El proveedor realizará la gestión, coordinación y pago de servicios médicos auxiliares y ambulatorios que se requieran en la atención del titular en caso de una emergencia médica cuando se encuentra de viaje, siempre respetando los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Si como consecuencia directa de un accidente o enfermedad del titular y a consideración de la red del equipo médico del proveedor se viera precisado a someterse a servicios auxiliares, ambulatorios o fármacos el proveedor se hará cargo de la coordinación y pago al prestador por estos conceptos hasta agotar el límite de la asistencia.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Se dará el servicio solo si hay comunicación con el proveedor dentro de las 24 horas siguientes al evento.
- El evento ha de producirse durante la vigencia del contrato.
- En caso de reclamación de gastos reportados dentro del tiempo estipulado y que por causas ajenas al titular el proveedor no lograra ofrecer el servicio en pago directo, el titular tendrá 60 días para presentar la documentación que le sea requerida por el proveedor para pagar las facturas erogadas por el beneficiario.

REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

1. Aviso de accidente o enfermedad.
2. Informe médico firmado por el médico tratante o debe ser una historia clínica con hoja membretada o resumen médico de institución pública de salud.
3. Comprobante de domicilio no mayor a tres meses.
4. Factura(s) y recibo(s) original(es) de honorarios que cumplan con los requisitos fiscales vigentes y especifiquen el nombre de quien recibe la atención médica:
 - a) Factura a Nombre del titular o beneficiario (en caso de fallecimiento)
 - b) Registro Federal de Contribuyentes (cédula fiscal).
 - c) Número de folio.
 - d) Archivo pdf y xml, sólo si son digitales. La factura debe estar a nombre de una persona física o moral distinta a la Asistenciadoras.

5. Historia Clínica y/o resumen médico emitido por institución o médico que atiende.
6. Estudios que confirme el diagnóstico: Interpretación de estudios de imagen y/o estudios de laboratorio.
7. Formato de identificación y conocimiento del cliente contra lavado de dinero y copia de la identificación oficial, en donde conste fotografía, domicilio y firma del portador. Debidamente cotejados con nombre, fecha y firma de quien hace el cotejo. Se debe escribir la leyenda: "Se hace constar que la presente copia coincide con el original o copia certificada que se tuvo a la vista". Nombre, fecha y firma de la persona que cotejó.
8. Estado de cuenta bancario, donde aparezca la clabe interbancaria no mayor a tres meses.

RESTRICCIONES

- La prestación de servicios dirigidos a prevenir o restaurar la salud a través de acciones que se realicen en beneficio del titular, mediante el pago de una cantidad de dinero.
- Las enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el titular, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico del proveedor.
- La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria del alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico del proveedor.
- Los estados de embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo.
- Toda implantación, reposición y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contactos.
- Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.
- Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.

- Asistencia médica hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
- Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
- Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
- Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente no cubierto.
- Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así también como SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS).
- Enfermedades tales como la del sueño, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.
- Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del titular.
- Las lesiones derivadas de las prácticas deportivas profesionales y amateur.
- Las lesiones producidas por la participación directa o indirecta en manifestaciones y/o protestas.
- Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto.
- Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del titular.
- Lesiones a consecuencia de desastres naturales.

DESPLAZAMIENTO DE UNA PERSONA POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR

El proveedor pondrá a disposición de un familiar del titular un boleto de ida y vuelta en clase turista desde su residencia habitual a fin de acudir al lugar del fallecimiento y el traslado del familiar en el mismo transporte del fallecido.

El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas y deberá acatar los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL TITULAR FALLECIDO

En caso de fallecimiento del titular, el proveedor efectuará los trámites correspondientes y llevará a cabo el traslado o la repatriación de sus restos mortales hasta el aeropuerto más cercano de su lugar de residencia habitual. Los servicios no incluyen servicios funerarios, ni gastos relacionados con la inhumación, cremación, velación u otras ceremonias funerarias. Estos servicios estarán sujetos a las leyes y políticas aplicables en el o los Países respectivos y sujetos a los límites y condiciones de los servicios contratados.

1. Recolección del cuerpo en cualquier lugar donde haya ocurrido el fallecimiento y traslado a la funeraria para su preparación.
2. El embalsamamiento profesional del cuerpo
3. Préstamo del ataúd metálico para su traslado.
4. Trámite consular (documentos ya traducidos)
5. Apostillamiento tesis de embalsamado
6. Apostillado de acta de defunción
7. VoBo de sanidad internacional
8. Permiso de traslado de salubridad
9. Traducción al idioma
10. El traslado terrestre hasta su lugar de origen donde vaya a ser inhumado o cremado.

BÚSQUEDA Y/O LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE REGISTRADO

El proveedor prestará al titular servicios para la búsqueda de equipaje registrado que no sea entregado en el destino y en su caso, brindará asesoría para denunciar el robo o extravío del equipaje, acatando los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

RETORNO ANTICIPADO DEL TITULAR POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR DIRECTO

Cuando el titular tenga que interrumpir el viaje por fallecimiento de un familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo; el proveedor trasladará al titular a su lugar de residencia habitual o hasta el lugar de inhumación en el país de residencia habitual del titular. A efecto de que el preste este servicio, el titular deberá proporcionar los documentos o certificados que comprueben o certifiquen el hecho que hubiera producido

la interrupción del viaje (certificado de defunción) y deberán estar dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONSULTA MÉDICOS ESPECIALISTAS

El proveedor coordinará de acuerdo a la elección del titular consultas médicas con especialistas en favor del Titular, en clínicas y/o consultorios particulares privados, afiliados a su red de proveedores, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. En todos los casos, sin excepción, el Titular deberá solicitar telefónicamente la asistencia, con la finalidad de que el proveedor coordine la consulta. Posteriormente, el proveedor indicará al Titular, la fecha y hora de la consulta solicitada.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica gestionará la cita con el especialista elegido por el titular, siempre y cuando, exista antecedente de un médico de primer contacto que la haya solicitado.
- Este servicio será prestado en las localidades y horarios, de acuerdo a la disponibilidad de la red médica. Las especialidades con cobertura en las ciudades capitales son: Medicina Interna, Ginecología, Otorrinolaringología, Pediatría, Traumatología y Ortopedia.
- El proveedor no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

RESTRICCIONES

- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.
- No se cubren los traslados, hospedaje o alimentación.

ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA

El proveedor ofrecerá orientación médica telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, al respecto de la salud del [titular/familia], relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.

- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El proveedor no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- En caso de ser necesario, el equipo médico del proveedor recomendará al Titular, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Titular haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestados en función de los límites establecidos en la tabla de prestaciones o directamente a cargo del titular.

DESCUENTOS EN RED DE PROVEEDORES

El Titular tendrá derecho a diversos descuentos en Médicos, hospitales, clínica, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. Para ello, el Titular deberá comunicarse con el proveedor para solicitarlo y que ésta le informe sobre el proveedor más cercano a su domicilio o al lugar dónde se encuentre, ubicados dentro de las ciudades principales de la República Mexicana.

En todos los casos, el Titular deberá comunicarse con el proveedor para la autorización del descuento, así como presentar alguna identificación oficial (ID).

ENVIO DE AMBULANCIA

Asistencia gestionará el envío de una ambulancia, vía terrestre, para el traslado del Titular al centro hospitalario más cercano, ya sea por emergencia médica, accidente, enfermedad grave, y/o traslado programado.

Esta asistencia podrá ser solicitada las 24 horas al día, los 365 días del año, y su envío estará sujeto a: (i) la valoración previa, realizada por la cabina médica del proveedor, quien determinará la necesidad del envío del médico, dentro de República Mexicana; y (ii) los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica valorará previamente, la necesidad del envío de acuerdo al código y al tipo de ambulancia detectados, los cuales se indican a continuación:
 - Código Rojo: Emergencia médica en la que la vida del Titular corre peligro: Se entiende como emergencia médica aquella situación de extrema gravedad en la que si no se actúa rápida y adecuadamente puede producirse la muerte del titular o pueden aparecer secuelas graves e irreversibles.
 - Código Amarillo: Caso urgente en el que la vida del Titular no corre peligro. Una urgencia sanitaria es aquel evento relacionado con la salud que para su resolución requiere una asistencia médica no inmediata pero temprana en el tiempo.
 - Código Verde: Caso no urgente que no requiere un traslado sanitario, ni atención médica inmediata.
 - Los tipos de ambulancias terrestres que se enviarán serán los siguientes:
 - Ambulancia terrestre tipo 1: Unidad móvil de traslado con un mínimo de equipamiento para transportar pacientes en condiciones que no pongan en riesgo potencial la vida o la salud.
 - Ambulancia terrestre Tipo 2: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención de salud del paciente.
 - Ambulancia terrestre Tipo 3: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención medica avanzada de pacientes en estado crítico o de alto riesgo.
 - El equipamiento de las ambulancias, deberán cumplir con los establecidos NOM-020-SSA.

RESTRICCIONES

- La asistencia no será prestada tratándose de lesiones o padecimientos que no ameriten traslado en ambulancia, como lo pueden ser, de manera enunciativa más no limitativa, gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, entre otros.

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

El proveedor prestará en favor del Titular, orientación legal, vía telefónica, a través de especialista en el ámbito penal civil, mercantil y familiar, en un horario de lunes a viernes, de las 09:00 a las 18:00 horas.

Esta asistencia, incluye:

- Referencia con abogados penalistas: Acceso a abogados penalistas a nivel nacional.
- Referencias con otras instancias legales a causa de una emergencia vial: Para exponer su situación de interés.
- Asesoría en caso de emergencia vial: contactar al Titular con las autoridades competentes y con especialistas, sobre este tipo de emergencias.
- Asesoría en caso de robo: contactar al titular con las autoridades competentes para reportar el robo.
- Asesoría para realizar trámites para obtener los permisos correspondientes y levantar el Acta de Defunción ante el C. Juez del Registro Civil (siempre y cuando, éste se encuentre en la misma localidad y el Titular, entregue el certificado médico correspondiente).

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Cualquier consulta distinta a las coberturas establecidas para el programa o fuera de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

RESTRICCIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Con carácter general quedan excluidos los siguientes riesgos y sus consecuencias, para todas las coberturas del contrato:

- Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del alta del titular en la base de expuestos de este contrato.

- Que el servicio se solicite para áreas comunes del hogar/comercio ajeno al bien inmueble del titular.
- Los servicios contratados por el titular por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento del proveedor.
- Los eventos causados por falta de mantenimiento adecuado y/o sean objeto de asistencia técnica especializada como elevadores, portones automáticos, eléctricos o electrónicos y equipos de seguridad.
- La asistencia en casos de inmuebles en construcción, reconstrucción, remodelación o reforma.
- Establecimientos comerciales con partes utilizadas como residencia o residencias con parte utilizada para fines comerciales.
- Los actos causados por mala fe del titular bien sean por acción u omisión.
- Los ocasionados por actos de terrorismo, revueltas populares, graves, sabotaje, guerras y cualquier perturbación de orden público.
- Los producidos por actos o actividades de las Fuerzas Armadas o de Fuerzas de Seguridad en tiempos de paz, confisco, requisición o daños producidos en el comercio por orden del Gobierno, de derecho o de hecho, o de cualquier autoridad instituida.
- Eventos que se desprenden de fenómenos de naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, huracanes, maremotos, caídas de cuerpos siderales, meteoritos, etc.

El proveedor tendrá el derecho de cancelar automáticamente los servicios anteriormente descritos siempre que:

- El contrato sea cancelado o se extinga su plazo de validez.
- El titular omita información relevante o proporcione intencionalmente información falsa.
- El titular cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquiera de los servicios descritos.
- Cuando la Titular no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el Titular no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- El proveedor 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.