

Daños Banorte PYME

Para reporte de siniestro llama al
55 5480 3825 / Opc. 3
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	6
ASISTENCIAS	9
EXCLUSIONES GENERALES	19

CONDICIONES GENERALES BANORTE PYME**TABLA DE PRESTACIONES**

ASISTENCIA	BASICO	AMPLIO	PLUS
BLOQUEO DE TARJETA DE DEBITO Y CREDITO	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular
BLOQUEO DE LÍNEA CELULAR / IMEI	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular
INFORMACIÓN DE TRAMITE DE PASAPORTE	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular
TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular
REPRESENTACIÓN LEGAL (MATERIA PENAL Y MERCANTIL)	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular
CHECK UP	N/A	1 evento al año El Plan Incluye: a) Química sanguínea de 6 elementos. b) Examen general de orina. c) Biometría hemática.	2 eventos al año El Plan Incluye: a) Química sanguínea de 6 elementos. b) Examen general de orina. c) Biometría hemática.
DESCUENTOS EN RED DE PROVEEDORES	N/A	Ilimitado Costos preferenciales	Ilimitado Costos preferenciales

ASESORIA Y CONSULTA LEGAL	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular	Ilimitado Sin costo para el titular
EMERGENCIA DE PLOMERIA	N/A	1 evento \$1,500.00	2 eventos \$1,500.00
EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD	N/A	1 evento \$1,500.00	2 eventos \$1,500.00
EMERGENCIA PLOMERÍA DE GAS	N/A	1 evento \$1,500.00	2 eventos \$1,500.00
EMERGENCIA DE CARPINTERIA	N/A	1 evento \$1,500.00	2 eventos \$1,500.00
EMERGENCIA DE CERRAJERÍA	N/A	1 evento \$1,500.00	2 eventos \$1,500.00

DEFINICIONES GENERALES

ÁMBITO TERRITORIAL NACIONAL

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

ASISTENCIA

Servicios/Asistencias, comercializados por El proveedor, cuyo objeto consiste en resolver incidencias de naturaleza diversa, que se encuentren previstas en las descripciones del presente documento.

COMPAÑÍA/EL PROVEEDOR

Se refiere al proveedor, quien comercializa los Servicios objeto del presente documento, los cuales serán prestados directamente o través de su red de Prestadores de Servicios.

CONTRATO

Documento que contiene los acuerdos y condiciones reguladoras de la prestación del servicio.

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.

COSTO

Cantidad de dinero que el proveedor dedica a la creación o producción de servicios. No incluye el margen de beneficio.

COSTO NETO

Cantidad de dinero que el proveedor cobra por una asistencia. Incluye el margen de beneficio, gastos de administración, gastos de adquisición, comisión, UDI.

DOMICILIO

Lugar en el que se realizan las actividades comerciales y que consta en el contrato de seguro como la ubicación asegurada.

EMERGENCIA CRISTALERÍA

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

EMERGENCIA DE CERRAJERÍA

Contingencia y/o eventualidad que impida el acceso del titular al inmueble y que en caso de no reparar pongan en peligro la seguridad del inmueble 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 del inmueble del titular con origen en el interior de la misma.

EMERGENCIA DE PLOMERÍA

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

EMERGENCIA GAS

Rotura de instalaciones fijas del inmueble , a la vista, que produzcan daño o peligro, tanto a los titulares como a terceras personas, o a sus bienes. Las instalaciones de propiedad comunitaria, o de otros terceros, no se consideran como perteneciente.

EMERGENCIA COMERCIO

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

EVENTOS

Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el titular dentro de la vigencia.

LIMITE

Montos máximos dentro de una asistencia que se otorga al Titular, indicado en el contrato de forma puntual o en el condicionado.

PAQUETES

BÁSICO: Aquel cuya suma asegurada tiene como base \$100,000.00

AMPLIO: Aquel cuya suma asegurada tiene como base \$200,000.00

PLUS: Aquel cuya suma asegurada tiene como base \$300,000.00

PROVEEDOR

Aquella persona, física o jurídica, que provee o suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros, como forma de actividad económica y a cambio de una contraprestación.

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 del inmueble , requiera de atención inmediata para subsanar dicho imprevisto.

TITULAR

Persona física a las que corresponde por contrato el derecho a recibir las prestaciones y servicios contratados y/o establecidos en este contrato.

ASISTENCIAS**EMERGENCIA DE CERRAJERÍA**

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 y que puedan atentar, en caso de no reparar y/o sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro el inmueble y/o al 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 y que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro el inmueble y/o al 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 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 a el proveedor y la cabina así lo indique.
- El titular deberá tener registrado el inmueble 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 del inmueble , sensores y tarjetas de acceso codificadas.
- En las cerraduras de puertas internas, cajones, caja fuerte y guarda-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.
- Duplicados de llaves.
- En caso de 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 el inmueble 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 deberá tener registrado el inmueble en cartera.
- Solamente aplica en instalaciones posteriores al medidor del inmueble registrado.
- 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, balastos, 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.
- 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 y ranuraciones.
- Cualquier condición causada por agentes externos.
- La reposición de interruptores, apagadores, toma corriente, enchufes, repuestos, llaves térmicas, fusibles, disyuntores y en general, cualquier material o accesorio que no sea necesario directa y solamente para efectuar el servicio de restablecimiento de la energía eléctrica.
- 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.

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 del inmueble 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.

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 máximo del producto contratado. 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.

RESTRICCIONES

- 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 y cualquier tipo de conducción o

canalización que se haya obturado o atascado

- La sustitución de repuestos, caños, 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, averías que no produzcan daños directos en el inmueble o que, aun produciéndolos, tengan su origen en los vasos de piscinas, 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.
- Congelación de tuberías, conducciones o depósitos.
- Albañilería y resanes.

EMERGENCIA DE CARPINTERIA

El proveedor gestionará el envío de un operario especialista autorizado 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.

El proveedor presentará al titular el presupuesto que elabore el operario especialista y dará sus recomendaciones para que el titular tome su decisión si hubiese un faltante con forme a la suma cubierta. Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por el titular esté asumirá el costo adicional a la suma cubierta 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 del inmueble asegurado, 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 suscitar.

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 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 deberá tener registrado el inmueble en cartera.
- 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 del inmueble
- Quedan excluidas fugas de gas Exteriores al inmueble.
- Queda excluida cualquier tipo de solicitud de trabajos externos al inmueble 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.

INFORMACIÓN DE TRAMITE DE PASAPORTE

El proveedor orientará y proporcionará la información referente a los trámites que se deben realizar para tramitar el pasaporte.

TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES

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

BLOQUEO DE LÍNEA CELULAR / IMEI

Servicio de bloqueo de Línea Telefónica Celular que sea comprometida en el mismo Evento que el Plástico. Incluye todas las acciones que permitan inutilizar la línea telefónica celular dejándola no operativa. En caso de contar con el número IMEI del teléfono celular asociado a esta Línea Telefónica Celular, este también podrá ser bloqueado dejando el teléfono celular no operativo.

BLOQUEO DE TARJETA DE DEBITO Y CREDITO

El titular debe dar de alta el registro de todas sus tarjetas para poder enlazarlo a las compañías emisoras. El proveedor prestará asistencia telefónica para el bloqueo de las tarjetas de crédito y débito que se hayan registrado.

El bloqueo puede ser realizado por el mismo asegurado y el proveedor lo apoyará enlazándolo a los diferentes bancos que requiera. Este servicio se prestará durante las 24 horas del día los 365 días del año.

CHECK UP

El proveedor coordinará con el laboratorio a elección del titular las pruebas de Check Up, el cual consiste en el paquete de estudios referidos en la tabla de prestaciones.

En todos los casos, sin excepción, el titular deberá solicitar telefónicamente al proveedor, la coordinación de la cita con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará la fecha y hora para la realización de los estudios.

CONDICIONES DE OPERACIONES Y/O RECLAMACIONES

- Este servicio será prestado en las localidades de las ciudades principales en horas y días hábiles.
- 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.

DESCUENTOS EN RED DE PROVEEDORES

El Titular tendrá derecho a diversos descuentos en Red de descuentos médicos, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. Para ello, el Titular deberá comunicarse con el proveedor para solicitarlo y que éste 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).

ASESORIA Y CONSULTA LEGAL

El proveedor prestará en favor del Titular, orientación legal, 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:

- Elaboración y revisión de documentos (tales como convenios, contratos de compraventa, arrendamiento).

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.

REPRESENTACIÓN LEGAL (MATERIA PENAL Y MERCANTIL)

En caso de requerir una orientación Legal, el Titular contará con un abogado presencial cuando su giro lo requiera por asuntos en materia mercantil o penal. Le brindarán al Asegurado y/o empleados que cuenten con el acceso a las cuentas de la empresa, asesoría para levantar la denuncia y lo asesorará en los trámites necesarios para cobrar los seguros. En un horario de lunes a viernes, de las 09:00 a las 18:00 horas

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.

EXCLUSIONES GENERALES

Además de las restricciones específicas para cada uno de los servicios contemplados en el presente documento, son causas de restricción general, aquellas que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican a continuación:

- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva, así como las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.
- Los que se produzcan a causa de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del titular, por su participación en actos delictivos o hechos constitutivos de delito, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- El proveedor queda relevado de responsabilidad

cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.

- Causas de fuerza mayor o casos fortuitos.
- Los que se produzcan por la participación del Titular, en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La práctica profesional de cualquier deporte, así como, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones.
- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, incluidos los helicópteros.
- Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por el proveedor y acordado por su servicio médico.
- El proveedor queda relevado de responsabilidad de ofrecer el servicio si por cualquier circunstancia, el Titular se encontrare privado de su libertad por cualquier autoridad.
- Afecciones propias del embarazo como aborto, partos prematuros o partos normales o anormales, cesárea, legrados y toda complicación del embarazo, del parto o del puerperio que no sean precisamente las consignadas en este contrato.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.

- Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.
- No se podrá considerar incumplimiento por parte del proveedor, el rechazo respecto de cualquier solicitud para la prestación de servicios de asistencias, cuando éstos sean en territorio diverso a la República Mexicana.
- Los servicios contratados por el titular por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento del proveedor.
- Suicidio y secuelas por su tentativa.
- La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, por hechos punibles o acciones dolosas del Titular. La muerte o lesiones que resulten de accidentes sufridos por el Titular cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes no prescritos médicamente. Para tales efectos se considerará que el Titular se encuentra en estado de ebriedad cuando exceda el límite de gramos por litro de alcohol en la sangre o de alcohol en aire espirado (expirado) de miligramos por litro, certificado por la autoridad competente, conforme a lo permitido en las disposiciones de tránsito, vialidad, movilidad o su equivalente, y demás disposiciones jurídicas aplicables, en las distintas entidades de los Estados Unidos Mexicanos.
- Cuando no se hubiera realizado el pago del producto contratado.
- Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.

- Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
- Padecimientos preexistentes.
- Cualquier lesión autoinflingida
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
- Los acontecidos en algún, automóvil o cualquier otro vehículo, de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
- Los acontecidos en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor, utilizados con fines laborales o profesionales.
- Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos, así como los eventos producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades. Lo anterior salvo que se establezca lo contrario en la descripción de la asistencia en cuestión.
- Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente, la existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
- Cuando el 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.
- Cuando el Titular incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Las Titulares no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con el proveedor.
- Los servicios de asistencia que el Titular haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización del proveedor.
- 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.
- 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.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- 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.