

# Daños Banorte Comercios

Para reporte de siniestro llama al  
**55 5480 3825 / Opc. 2**  
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	5
GARANTÍAS/PRESTACIONES	14
RESTRICCIONES	15

## CONDICIONES GENERALES BANORTE COMERCIOS

### TABLA DE PRESTACIONES

ASISTENCIA 2024	COMERCIOS
<b>CHECK UP</b>	1 evento al año El Plan Incluye: a) Química sanguínea de 6 elementos. b) Examen general de orina. c) Biometría hemática.
<b>EMERGENCIA DE CERRAJERIA</b>	\$600 MXN 2 eventos al año.
<b>EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD</b>	\$600 MXN 2 eventos al año.
<b>EMERGENCIA DE PLOMERIA</b>	\$600 MXN 2 eventos al año.
<b>EMERGENCIA DE CRISTALERÍA</b>	\$600 MXN 2 eventos al año.
<b>ORIENTACIÓN JURÍDICA POR SINIESTRO EN EL HOGAR</b>	1 evento \$1,500.00
<b>EMERGENCIA DE CARPINTERIA</b>	\$600 MXN 2 eventos al año.
<b>HERRERIA</b>	\$600 MXN 2 eventos al año.

### DEFINICIONES GENERALES

A los efectos de este contrato se entenderá por

#### ÁMBITO TERRITORIAL INTERNACIONAL

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta fuera del territorio nacional.

**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.

**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.

**CÓNYUGE**

Esposa o esposo, concubino(a), cualquier pareja en una relación reconocida por derecho que viva en el mismo domicilio.

**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.

**EVENTOS**

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

**FAMILIARES**

Se considera familiar, al cónyuge del titular, e hijos menores de 21 años, que dependan económicamente de él.

**LIMITE**

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

**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.

**TITULAR**

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

**ACCIDENTE**

Todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del titular, que ponga en peligro su integridad y salud, durante el periodo de vigencia contratado, ocasionándole una lesión corporal.

**ATAÚD BÁSICO**

El ataúd incluido en las asistencias aplicables será de material metálico, salvo que se establezca otro tipo de ataúd en la descripción del servicio correspondiente.

**CONSULTA MÉDICA**

Instancia de encuentro entre un médico general, médico familiar o especialista y el titular, para ser evaluado y comprobar su estado de la salud, detectando y/o diagnosticando posibles enfermedades, latentes o potenciales, a corto, mediano y largo plazo.

**DOMICILIO**

Lugar en el que se prestarán las asistencias aplicables.

**EMERGENCIA MÉDICA**

Aparición repentina de una alteración en la salud del Titular, la cual se manifiesta a través de síntomas agudos que ponen en peligro su vida, la integridad corporal o vitalidad de algún órgano y, por lo tanto, requiere atención médica inmediata.

**ENFERMEDAD**

Alteración del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se manifieste por primera

vez durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

**ENFERMEDAD AGUDA**

Evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona, provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

**ENFERMEDAD CONGÉNITA**

Es aquella enfermedad que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

**ENFERMEDAD GRAVE**

Es la alteración grave del funcionamiento normal de un individuo o de alguna de sus partes, debida a una causa interna o externa, que ponga en peligro una función vital o la vida de este.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE**

Es la padecida por el titular con anterioridad a la fecha de contratación de los servicios, objeto del presente anexo, independientemente del momento en que se manifieste o si ésta es del conocimiento, o no, del titular.

**EQUIPO MÉDICO**

Grupo de profesionales, en el ámbito de la salud, que prestan servicios en favor del proveedor.

**MÉDICO GENERAL**

Profesional de la medicina, que cuenta con los conocimientos y destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento y procedimientos sencillos, la mayoría de los padecimientos que pueda padecer el ser humano.

**ORIENTACIÓN**

Servicio que consiste en el asesoramiento, a fin de informar sobre un tema específico, previsto en la descripción de dicho servicio.

**PRESCRIPCIÓN (MÉDICA)**

Acto por el cual, un médico indica a su paciente las recomendaciones que debe seguir para curarse, incluyendo en la mayoría de los casos, una lista de medicamentos. También podrá referirse a diversos dispositivos médicos a colocar o recomendaciones para dirigirse con otros profesionales de la

salud, a los que hay que consultar.

**PRESTADOR DE SERVICIOS**

Es la persona, física o moral, que, mediante una relación jurídica y comercial, se obliga a efectuar una prestación en favor de un tercero, a cambio de una contraprestación por la realización de dichas actividades.

**SERVICIO SANITARIO**

Se refiere a todo aquel servicio que se presta para la prevención y la atención clínica, puede ser por medio de hospitales y/o profesionales especializados en la salud.

**TRASLADO PROGRAMADO**

Es el traslado sanitario de personas, enfermas o accidentadas, que no sean solicitados con carácter de urgencia, ya que se ha programado.

**URGENCIA MÉDICA**

La “emergencia médica” o “urgencia médica” se define como una lesión o enfermedad que supone una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

**URGENCIA ODONTOLÓGICA**

Situación que requiere atención médica dentro de las 24 horas siguientes, de la aparición o notificación de la existencia de una condición de salud.

**ASISTENCIA HOGAR GASODOMESTICOS/HOGAR**

Mantenimiento correctivo y/o instalación de equipos Gasodomésticos.

**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**

Lugar en el que se prestarán las asistencias aplicables.

**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 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 esta.

**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 como en los de otras personas.

**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.

**ROBO**

Acto cometido por cualquier persona o personas para, con ánimo de dominio y sin el consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo, apoderarse de un bien mueble ajeno empleando para ello violencia física o verbal.

**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.

**ACCIDENTE**

Todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del titular, que ponga en peligro la integridad y salud de este, que ocurra dentro del periodo de vigencia contratado y que ocasione en el titular una lesión corporal.

**ACCIDENTE GRAVE**

Se entiende un daño corporal no intencional, con una causa externa, que implique hospitalización, y que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al titular para iniciar el viaje en la fecha consignada en el Certificado contratado.

**CERTIFICADO**

Es el instrumento derivado del contrato de Prestación de Servicios al Viajero entregado a este último, que especifica el producto adquirido, determina las condiciones bajo las cuales las partes del contrato han convenido cumplir sus obligaciones y que contiene el nombre, edad, domicilio del viajero, vigencia del producto, duración del viaje, fecha de emisión y el nombre del ente emisor.

**CONSULTA MÉDICA**

Es la atención brindada por un médico general, médico familiar o especialista, dependiendo del nivel de complejidad, incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgo biológicos, psicológicos, sociales y culturales de este grupo poblacional, con el objeto de detectar precozmente circunstancias o patologías que puedan alterar su desarrollo y salud.

**DIAGNÓSTICO CLÍNICO**

Es el procedimiento mediante el cual el profesional de la salud identifica una enfermedad o el estado del paciente con la ayuda de varias herramientas que le permitan definir el cuadro clínico.

**DOMICILIO DEL TITULAR**

Lugar en el que el titular radica habitualmente, vivienda doméstica privada o alquilada y que conste en el contrato al que se realizarán los servicios previstos en éste contrato

**EMERGENCIA MÉDICA**

Aparición repentina de una alteración de la salud del titular, la cual se manifiesta a través de síntomas agudos que ponen en peligro la vida, la integridad corporal o la vitalidad de algún órgano y por lo tanto requiere atención médica inmediata.

**ENFERMEDAD**

Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se manifiesten por primera vez durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

**ENFERMEDAD AGUDA**

Evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona; provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

**ENFERMEDAD CONGÉNITA**

Es aquella que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

**ENFERMEDAD GRAVE**

Es la alteración grave del funcionamiento normal de un individuo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que ponga en peligro una función vital o la vida de este.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE**

Es la padecida por el titular con anterioridad a la fecha de contratación de la asistencia en viaje, independientemente del momento en que se manifieste y si es conocida o no por el titular.

**EQUIPACIÓN DE DEPORTES DE INVIERNO**

Esquí, palos de esquí, botas de esquí, fijación del esquí, cascos de esquí, tablas de snowboard, botas de snowboard y fijación de la tabla de snowboard.

**EQUIPO MÉDICO**

Grupo de profesionales, en el ámbito de la salud, que dan servicio de orientación telefónica .

**MÉDICO GENERAL**

Es el médico especialista en medicina general integral. Forma parte de un equipo interdisciplinario que tiende a tratar al individuo de manera integral y personalizada, teniendo en cuenta su entorno social y sanitario estando capacitado para comprender otras realidades sociales y sanitarias donde deba desempeñarse en el futuro.

**PRESTADOR DE SERVICIOS**

Es la persona física o moral que, mediante una relación contractual, bajo el nombre de prestador, se compromete a desarrollar una prestación a favor de otra persona física o moral a cambio de una remuneración económica.

**PRODUCTO CONTRATADO**

Conjunto de beneficios que el titular ha escogido y que constan en el certificado.

**ROBO CON VIOLENCIA**

Acto cometido por cualquier persona o personas para, con ánimo de dominio y sin el consentimiento de quien legalmente pueda otorgarlo, apoderarse de un bien mueble ajeno empleando para ello violencia física o verbal.

### **SERVICIO SANITARIO**

Se refiere a todo aquel servicio que se presta por medio de hospitales, profesionales especializados en la salud.

### **TARJETA**

Es la credencial que se entrega al titular antes de su viaje, en el portadocumentos y que contiene el número de teléfono de la central de asistencia a la que debe llamar.

### **TRASLADO PROGRAMADO**

Es el traslado sanitario de personas enfermas o accidentadas que no revista carácter de urgencia y que se ha planeado con anterioridad

### **VIAJE**

Es el trayecto que comprende entre la salida del titular de su domicilio, de manera temporal por motivo de placer, de negocios o de estudios hasta su regreso nuevamente a su domicilio. En todos los casos el titular deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo el proveedor requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del titular a presentar dicha documentación, libera a el proveedor de prestar servicio alguno.

## **GARANTÍAS/PRESTACIONES**

### **GARANTÍAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS**

#### **GARANTIAS**

##### **CHECK UP**

El proveedor coordinará con el laboratorio 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 prestadores de servicios 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.

### **RESTRICCIONES**

Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.

### **EMERGENCIAS INMUEBLE**

#### **DEFINICIONES ESPECÍFICAS EMERGENCIAS INMUEBLE**

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

#### **GARANTIAS**

##### **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 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 deberá 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 guardarropa 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 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 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 deberá 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 PLOMERÍA**

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, aun 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 deberá 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 directa 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 CRISTALERÍA**

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 deberá 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 preexistentes.
- Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.

### **ORIENTACIÓN JURÍDICA POR SINIESTRO**

El proveedor gestionará el envío al domicilio del Titular un abogado 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.

### **CARPINTERÍA**

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.

#### **HERRERÍA**

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.

#### **EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS**

**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:**

1. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
2. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o

**de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.**

3. **Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.**
4. **Los derivados de la energía nuclear radiactiva, así como las irradiaciones procedentes de**
5. **la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.**
6. **Las consecuencias de las acciones del Titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.**
7. **Los que se produzcan a causa de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.**
8. **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.**
9. **Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.**
10. **El proveedor queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.**
11. **Causas de fuerza mayor o casos fortuitos.**
12. **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.**
13. **La práctica profesional de cualquier deporte, así**

- como, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones.
14. La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, incluidos los helicópteros.
  15. 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.
  16. 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.
  17. 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.
  18. Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
  19. Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.
  20. 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.
  21. Los servicios contratados por el titular por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento del proveedor.
  22. Suicidio y secuelas por su tentativa.
  23. 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.
24. Cuando no se hubiera realizado el pago del producto contratado.
  25. Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.
  26. Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
  27. Padecimientos preexistentes.
  28. Cualquier lesión autoinfligida
  29. Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
  30. Los acontecidos en algún, automóvil o cualquier otro vehículo, de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
  31. Los acontecidos en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor, utilizados con fines laborales o profesionales.
  32. 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.
33. 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.
34. Los hechos ocurridos cuando exista concurrencia de dos o más servicios. En este supuesto el servicio se prestará de forma complementaria a los anteriores.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguros, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 27 de Junio de 2012, con el número PPAQ-S0001-0053-2012/CONDUSEF-G-00282-002