

Daños Protección Integral Plus

Para servicios de asistencia desde cualquier parte de la República Mexicana llama al

(55) 4742 2732

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

o consulta www.segurosbanorte.com.mx



Asistencias

ÍNDICE

DEFINICIONES GENERALES	5
SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA	6
TERRITORIALIDAD	6
VIGENCIA DE SERVICIOS	7
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA	7
1. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA REPORTE DE TARJETAS	7
2. ASISTENCIA TELEFÓNICA CELULAR	7
3. ASISTENCIA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA	8
4. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE IDENTIDAD	8
5. ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA	10
6. ASISTENCIA TELEFÓNICA REDES SOCIALES	11

**TÉRMINOS Y CONDICIONES
PROTECCIÓN INTEGRAL PLUS - SEGUROS BANORTE**

El presente documento no es un Contrato de Seguro, toda vez que los Servicios de Asistencia son ofrecidos al Usuario como una contratación de servicios futuros, para lo cual la Compañía de Asistencia responderá con recursos propios, en los términos y condiciones pactados.

Los Servicios de Asistencia contratados se definirán en todo momento en el certificado y Condiciones Particulares que se entregarán al Usuario al momento de la contratación.

Sin embargo, en razón de que las personas que prestan los servicios son contratistas que operan en forma independiente de Seguros Banorte, S.A. de C.V. y el proveedor cualquier aspecto no contemplado en estas condiciones en forma específica no se considerará responsabilidad de los Prestadores de Servicios, por este motivo quedará liberada de cualquier obligación derivada del servicio.

DEFINICIONES GENERALES

Asegurado / Usuario: Persona física, mayor de edad, con residencia habitual en la República Mexicana, titular de la póliza con derecho a disfrutar los servicios de asistencias descritos en estas condiciones.

Asistencia informática remota: Aquel servicio que proporciona al Usuario asesoría para el uso apropiado de los dispositivos vía remota.

Asistencia telefónica celular: Aquel servicio que proporciona al Usuario orientación para el bloqueo de su línea telefónica celular e IMEI.

Asistencia telefónica de emergencia: Aquel servicio que proporciona al Usuario la comunicación a un número de teléfono requerido, o enlace de llamada con autoridades locales pertinentes.

Asistencia telefónica redes sociales: Aquel servicio que proporciona al Usuario soporte técnico sobre el uso adecuado de distintas redes sociales y el cuidado de sus datos personales dentro de las mismas.

Asistencia telefónica en caso de robo de identidad: Aquel servicio que proporciona al Usuario asesoría y orientación general y legal en caso de que sufra robo de identidad, según lo determine el proveedor designado.

Asistencia telefónica para reporte de tarjetas: Aquel servicio que proporciona al Usuario orientación e información para que reporte sus tarjetas, y enlace de llamada con la institución bancaria o tienda departamental correspondiente.

Compañía de Asistencia: El Proveedor, quien es el prestador de servicios, que por cuenta propia o a través de proveedores designados, proporcionará los servicios descritos en estos términos y condiciones.

IMEI: (del inglés International Mobile Equipment Identity, Identidad Internacional de Equipo Móvil) Número de identificación único del teléfono celular del Usuario.

Póliza de Seguro: Es el documento en el que se describen las condiciones del contrato de seguro, ofrecido por Seguros Banorte.

Red de Proveedores: Los proveedores de prestigio que hubieren celebrado convenio con la Compañía de Asistencia y que serán utilizados en la prestación del servicio de las asistencias ofrecidas.

Robo de Identidad: Es el robo, usurpación, suplantación, uso no autorizado o fraudulento de algún documento, identificación o identidad personal del Usuario que tiene o ha tenido un uso ilegal por terceros y cuya consecuencia deriva para el Usuario en un acto o suceso pernicioso (daño derivado de una acción financiera económica que no fuere debidamente otorgada al Usuario).

Seguros Banorte, S.A. de C.V.: Compañía aseguradora debidamente autorizada, quien se encarga de proporcionar las pólizas de seguro a los Usuarios y éstos puedan disfrutar adicionalmente de los servicios de asistencia.

Servicios de Asistencia: Aquellos servicios ofrecidos a los Usuarios al contratar la póliza de seguro, que incluyen: asistencia telefónica para reporte de tarjetas, asistencia telefónica celular, asistencia telefónica de emergencia, asistencia telefónica en caso de robo de identidad, asistencia informática remota y asistencia telefónica redes sociales. Únicamente se ofrecerán los servicios de asistencia descritos específicamente en el presente documento.

SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de que el Usuario desee hacer uso de los Servicios de Asistencia, descritos en estos términos y condiciones y antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica con la Compañía de Asistencia al número telefónico 55 4742 2732 opción 1.

TERRITORIALIDAD

Los productos/servicios de la Compañía de Asistencia descritos en estas condiciones, se proporcionarán de manera exclusiva en todo el territorio nacional (Estados Unidos Mexicanos).

VIGENCIA DE SERVICIOS

La Compañía de Asistencia se obliga a proporcionarle al Usuario los Servicios de Asistencia, que más adelante se especifican, única y exclusivamente mientras la póliza de seguro se encuentre en vigor.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

1. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA REPORTE DE TARJETAS

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindará orientación e información pertinente vía telefónica para el reporte de tarjetas de débito, crédito y/o tarjetas departamentales a nombre del Usuario y de emisores con operaciones en territorio nacional, derivado del robo y/o extravío, y se enlazará la llamada con la institución bancaria o tienda departamental correspondiente.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de las instituciones correspondientes. Los costos que se deriven del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

2. ASISTENCIA TELEFÓNICA CELULAR

En caso de que el Usuario lo solicite, y a consecuencia del robo y/o extravío del dispositivo móvil, se brindará orientación telefónica sobre los siguientes servicios:

- Bloqueo de línea celular
- Bloqueo de IMEI

En caso de que el Usuario cuente con el número de IMEI, se podrá enlazar la llamada con la compañía de telefonía correspondiente para su reporte.

Este Servicio está sujeto a disponibilidad de las instituciones correspondientes. Los costos que se deriven del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

La línea telefónica móvil deberá estar registrada a nombre del Usuario, ser una línea de uso personal y pertenecer a una compañía de telefonía con operación en territorio mexicano.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

3. ASISTENCIA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA

En caso de que el Usuario lo solicite, y a consecuencia del robo y/o extravío de tarjetas de débito, crédito y/o tarjetas departamentales, se gestionará la comunicación al número de teléfono que el Usuario requiera. La asistencia incluye los siguientes servicios con costo preferencial a cargo del usuario (sujeto a disponibilidad de la Red de Proveedores):

- Envío de ambulancia.
- Envío de médico a domicilio.
- Envío de grúa.

Se podrá orientar y enlazar las llamadas con las autoridades locales pertinentes y este Servicio está sujeto a disponibilidad de los servidores públicos. Los costos que se deriven del beneficio serán responsabilidad del Usuario.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

4. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE IDENTIDAD

En caso de que el Usuario lo solicite, se le brindará asesoría y orientación telefónica general, legal especializada y sobre la gestión

de trámites para la reexpedición de documentos, en el caso de que el Usuario sufra un robo de identidad (previamente determinado por el proveedor designado).

Esta asistencia se proporcionará a través de la tercerización del servicio por parte del proveedor designado, la cual no es una empresa vinculada a la Compañía de Asistencia, siendo una entidad jurídica independiente, pero siendo designado como el prestador de servicios a los efectos de la asistencia en caso de robo de identidad.

a. Asesoría y orientación general telefónica en Robo de Identidad

El Usuario podrá solicitar vía telefónica cualquier tipo de información relacionada con el Robo de Identidad y recibir la información necesaria que le ayudará a determinar si ha sufrido el Robo de Identidad.

En caso de que el Usuario lo solicite, por sospecha de robo de identidad se le brindará asesoría telefónica para determinar el estado de su situación. En caso de existir un robo de identidad, de manera telefónica se le orientará sobre los pasos y trámites necesarios para resolver los escenarios relacionados al fraude y robo de identidad.

b. Asesoría legal telefónica especializada

En caso de que el Usuario haya sufrido un robo de identidad, previamente valorado por el proveedor, podrá contar con el servicio de abogados asignados pertenecientes a la red de abogados, quienes le brindarán asesoría jurídica especializada vía telefónica, para que el Usuario pueda presentar la denuncia de robo de identidad, con la documentación necesaria para este trámite.

Cualquier gasto derivado de este servicio, servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

c. Asesoría telefónica para la gestión de reexpedición de documentos

En caso de que el Usuario lo requiera y derivado del robo de identidad, el abogado especializado asignado y perteneciente a la red del proveedor, orientará vía telefónica al Usuario sobre la gestión de los trámites a realizar para la reexpedición de documentos oficiales que así se requieran.

Cualquier gasto derivado de este servicio, servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio correspondiente. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

5. ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA

En caso de que el Usuario lo solicite, se le brindará orientación telefónica sobre:

- Funcionamiento de aplicaciones en dispositivos móviles (calendario, archivos multimedia, descargas).
- Añadir o eliminar funciones, aplicaciones o periféricos.
- Recomendaciones sobre el correcto uso de programas en computadoras.
- Configuración básica en equipos de cómputo.
- Consultas sobre configuración de aplicaciones, correo electrónico y redes inalámbricas.
- Gestión de aplicaciones, buscadores web, mensajería instantánea, copias de seguridad.
- Asesoría telefónica para generar copias de seguridad y restauración de contenido de los dispositivos (agenda, archivos multimedia, descargas).
- Sincronización de datos con aplicaciones nube.
- Descarga de contenidos. Sujeto al criterio del ejecutivo de soporte.
- Asesoría telefónica para la instalación y actualización de software y aplicaciones móviles.
- Asesoría en la instalación de drivers en equipos de cómputo.
- Uso de correo electrónico.

Este Servicio se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando

sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

En la asistencia informática remota se excluyen: problemas con las conexiones a Internet, detección y/o eliminación de cualquier virus y/o malware, recomendación de descargas de software de Internet (sujeto al criterio del ejecutivo de soporte), problemas vinculados con transacciones bancarias o compras vía Internet y recomendación de sitios web que no estén relacionados con los beneficios amparados.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este Servicio se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs a 18:00 hrs.

6. ASISTENCIA TELEFÓNICA REDES SOCIALES

En caso de que el Usuario lo solicite, se brindará soporte técnico telefónico sobre el uso adecuado de distintas redes sociales y el cuidado de sus datos personales dentro de las mismas.

Este Servicio, se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico, consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs a 18:00 hrs.