

GMM

# Servicios de Asistencias

## Gastos Médicos Individual

Para reporte de siniestro y servicios  
de asistencia llama al

**800 201 6764**

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

Para mayor información llama a nuestro

**Centro de Atención Telefónica**

**800 837 1133**

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



DEFINICIONES	3
CONDICIONES GENERALES	7
<b>PROVEEDOR MONTOLIN ASISTENCIA</b>	<b>7</b>
1. ORIENTACIÓN Y ASESORÍA MÉDICA TELEFÓNICA	7
2. ASISTENCIA NUTRICIONAL	7
3. MÉDICO A DOMICILIO	7
4. SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA	8
EXCLUSIONES DE SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA	9
<b>¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?</b>	<b>10</b>
<b>PROVEEDOR SPEED ASISTENCIA</b>	<b>15</b>
DEFINICIONES	15
CONDICIONES GENERALES	16
EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS	28
¿COMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?	30
OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO	30

## SERVICIOS DE ASISTENCIA GASTOS MÉDICOS INDIVIDUAL

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

### DEFINICIONES

1. **Asistencia Consulta de Médico a Domicilio:** Cuando el Asegurado y/o Asegurado no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un Médico General sin requerir atención médica en una sala de urgencias.
2. **Asistencia Médica Telefónica:** Es la orientación acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo o cambio de medicamentos o tratamiento.
3. **Asistencia Nutricional:** Orientación que busca mejorar los hábitos de alimentación de las personas y mantener una vida saludable
4. **Asistencia Segunda Opinión Médica:** Servicio que se brinda al asegurado con la finalidad de apoyar y/o corroborar el diagnóstico de cualquier enfermedad grave, así como su respectivo tratamiento y/o procedimiento quirúrgico por medio de médicos especialistas del Grupo Médico Asociado el cual podrá participar en la atención medica del asegurado.
5. **Beneficiario:** Es la persona asegurada por Seguros Banorte que cuenta con los Servicios de Asistencia.
6. **El Prestador:** Es MONTOLIN MEXICO quién es el proveedor del servicio.
7. **Emergencia:** Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.
8. **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste por primera vez, en los Estados Unidos Mexicanos durante la vigencia del contrato con SEGUROS BANORTE.

## CONDICIONES GENERALES

---

9. **La Compañía:** Se refiere a Seguros Banorte.
10. **Lesiones:** Toda agresión física corporal sufrida por el Beneficiario a consecuencia de una acción externa, súbita, fortuita, violenta e intencional de una tercera persona que amerite la hospitalización del mismo.
11. **País de Residencia:** Los Estados Unidos Mexicanos.
12. **Representante:** Puede ser cualquier persona que solicite la asistencia para el Beneficiario en caso de que este no se encuentre en posibilidades de marcar y/o solicitar la asistencia.

**CONDICIONES GENERALES  
(PROVEEDOR MONTOLIN ASISTENCIA)**

**1. ORIENTACIÓN Y ASESORÍA MÉDICA TELEFÓNICA**

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

**2. ASISTENCIA NUTRICIONAL**

La Asistencia nutricional está disponible los 365 días del año, las 24 horas del día a través de una página web que entrega todas las herramientas necesarias para aprender a alimentarse sano y a mantener una vida saludable. Además entrega la tranquilidad y confianza de poder comunicarse vía mail con un nutricionista en forma ilimitada, otorgando al usuario todas las herramientas necesarias para cumplir sus metas propuestas.

**3. MÉDICO A DOMICILIO**

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

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

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

Visita de un médico a domicilio con costo preferencial: Cuando el Asegurado y/o Asegurado no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un Médico General sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un Médico general a domicilio sujeto a valoración médica por parte del médico que recibe la llamada de solicitud y previa disponibilidad de la red médica

de "EL PRESTADOR" en las principales ciudades y localidades de la República Mexicana. El asegurado deberá de efectuar un copago de precio preferencial directamente al doctor. Este servicio es sin límite de eventos.

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

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

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

#### 4. SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

La Segunda Opinión Médica se proporcionara con un especialista de reconocido prestigio para confirmar el diagnóstico y/o las posibilidades terapéuticas.

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

Para acceder a este servicio, ya sea SOM (Segunda Opinión Médica) nacional o internacional, los asegurados de Banorte se podrán comunicar a un número 01-800-201-6764 para solicitar la asistencia.

El acceso a segunda opinión médica nacional, se puede otorgar en dos opciones:

- Red Montolin Asistencia, donde se ofrece la opinión de médicos especialistas a nivel nacional sin costo para el asegurado.
- Médico especialista de elección del asegurado; se cubrirá vía reembolso hasta un máximo de \$2,000.00

El acceso a segunda opinión médica en el extranjero se realizará a través de un Médico Especialista, de elección del asegurado, y se cubrirá vía reembolso, hasta un máximo de USD 250.00.

#### EXCLUSIONES DE SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

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

1. **Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario**
2. **Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.**
3. **Cuando el Beneficiario no se identifique como tal.**
4. **Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.**
5. **También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa de:**
  - **Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.**

- **Autolesiones o participación del Beneficiario en actos delictivos intencionales.**
  - **La participación del Beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).**
  - **Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio**
  - **Enfermedades mentales.**
  - **Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares.**
- 6. Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.**
- 7. No hay descuentos en tiendas naturistas**
- 8. No hay descuentos en “paquetes especiales de nutrición”**
- 9. No hay descuentos en tiendas de ropa deportiva.**
- 10. No hay descuentos en Gimnasios en la República Mexicana.**

### ¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?

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

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

### OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

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

Su nombre completo.

- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- Indicar el número telefónico donde “MONTOLIN ASISTENCIA”, podrá contactar al Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Indicar el lugar donde ocurrió la Situación de Asistencia.
- Descripción de lo ocurrido.
- Si es familiar del Beneficiario, indicar el parentesco

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

Se obliga a comunicar a “MONTOLIN ASISTENCIA”, tan pronto tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.

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

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





## I. DEFINICIONES.

Para efectos de estas Condiciones Generales, se entiende por:

1. **Accidente:** Acontecimiento provocado por una causa externa, imprevista, fortuita, violenta e involuntaria que lesiona al Asegurado ocasionándole daños corporales.
2. **Asistencia Consulta de Médico a Domicilio:** Cuando el Asegurado y/o Beneficiario no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un Médico General sin requerir atención médica en una sala de urgencias.
3. **Asistencia Médica Telefónica:** Es la orientación acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo o cambio de medicamentos o tratamiento.
4. **Asistencia Nutricional:** Orientación que busca mejorar los hábitos de alimentación de las personas y mantener una vida saludable.
5. **Asistencia Segunda Opinión Médica:** Servicio que se brinda al Asegurado con la finalidad de apoyar y/o corroborar el diagnóstico de cualquier enfermedad grave, así como su respectivo tratamiento y/o procedimiento quirúrgico por medio de médicos especialistas del Grupo Médico Asociado el cual podrá participar en la atención medica del asegurado.
6. **Beneficiario:** Es la persona asegurada por La Compañía que cuenta con los Servicios de Asistencia.
7. **Emergencia:** Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.
8. **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste por primera vez durante la vigencia del contrato con La Compañía.
9. **La Compañía:** Se refiere a Seguros Banorte.
10. **Lesiones:** Toda alteración de un órgano que entraña no solo una modificación morfológica, sino también funcional sufrida por el Beneficiario a consecuencia de un accidente, que amerite atención hospitalaria.

11. NNyA: Niños, niñas y adolescentes, estos últimos de hasta 16 años.

12. País de Residencia: Los Estados Unidos Mexicanos.

13. Representante: Puede ser cualquier persona que solicite la asistencia para el Beneficiario en caso de que este no se encuentre en posibilidades de solicitar la asistencia.

14. Viaje: Desplazamiento fuera de la residencia habitual del Asegurado, incluyendo desde la salida del domicilio al regreso al mismo, ya sea dentro o fuera de la República mexicana, independientemente del motivo del viaje.

## II. CONDICIONES GENERALES.

### 1. PROVEEDOR SPEED ASISTENCIA.

Los servicios de asistencia considerados en estas Condiciones Generales, serán proporcionados a los Asegurados de La Compañía por SPEED ASISTENCIA.

### 2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

SPEED ASISTENCIA brindará a los asegurados de La Compañía que se encuentren de viaje, las asistencias que se relacionan a continuación, cuyas coberturas y demás especificaciones se indican más adelante:

- a) Asistencias en viajes nacionales.
- b) Asistencias en viajes internacionales.
- c) Asistencia legal.
- d) Ambulancia terrestre y aérea.
- e) Servicios complementarios.

Todos los servicios de asistencia en viajes nacionales serán prestados a partir de 80 kilómetros de distancia del lugar de residencia habitual del asegurado o de la registrada en su póliza.

### 3. ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES.

#### 3.1 Gastos de hotel por convalecencia.

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

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

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

#### 3.2 Localización y envío de equipaje registrado y objetos personales.

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

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

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

#### 3.3 Traslado de un familiar por convalecencia.

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

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

### **3.4 Transmisión de mensajes urgentes.**

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

### **3.5 Asistencia odontológica de emergencia.**

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

El monto de esta prestación tiene un límite de hasta \$5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 M.N.) por evento.

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

### **3.6 Información previa a un viaje.**

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

### **3.7 Traslado de cuerpo en caso de fallecimiento.**

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

Este servicio se prestará SIN LIMITE de monto de cobertura.

### **3.8 Asistencia médica por accidente o enfermedad en viajes nacionales.**

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

El Departamento Médico de SPEED ASISTENCIA mantendrá permanentemente los contactos en sitio o telefónicos necesarios con el centro y con los médicos que atiendan al Beneficiario y SPEED ASISTENCIA supervisará que la asistencia médica sea la adecuada.

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

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

### **3.9 Compensación por demora o extravío de equipaje registrado por más de 36 (treinta y seis) horas en viajes nacionales.**

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

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

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

### **3.10 Cancelación de viaje por enfermedad, pérdida de empleo o fallecimiento de un familiar en viajes nacionales.**

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

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

El monto máximo de este beneficio es de hasta por \$5,000.00 (Cinco mil pesos 00/100 M.N.)

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

### **3.11 Traslado de menores en caso de accidente del beneficiario en viajes nacionales.**

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

SPEED ASISTENCIA, proveerá al NNyA los boletos que sean necesarios para que dicho acompañamiento y traslado se pueda llevar a cabo.

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

## **4. ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES.**

### **4.1 Gastos de hotel por convalecencia.**

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

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

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

### **4.2 Localización y envío de equipaje registrado y objetos personales.**

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

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos fuera de la República mexicana.

### **4.3 Traslado de un familiar por convalecencia.**

En caso de enfermedad grave o accidente del Beneficiario y haya requerido su hospitalización de más de 5 (cinco) días, SPEED ASISTENCIA trasladará a un familiar directo o al cónyuge desde el lugar de residencia habitual del Beneficiario al lugar de hospitalización y posteriormente lo

trasladará de regreso a su lugar de residencia habitual (boleto redondo) por avión de línea regular (clase económica).

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

#### **4.4 Transmisión de mensajes urgentes.**

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

#### **4.5 Asistencia odontológica de emergencia.**

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

El monto de esta prestación tiene un límite de hasta USD \$500.00 (Quinientos dólares estadounidenses) por evento.

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

#### **4.6 Información previa a un viaje.**

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

#### **4.7 Repatriación en caso de fallecimiento.**

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

Este servicio se prestará hasta por USD \$10,000.00 (Diez mil dólares estadounidenses).

#### **4.8 Asistencia médica por accidente o enfermedad.**

En caso de enfermedad aguda y repentina o accidente del Beneficiario, sobrevenida durante el periodo de viaje, SPEED ASISTENCIA se hará cargo de la ambulancia, los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el médico que le atienda para conseguir la estabilización del Beneficiario; por un monto máximo de hasta USD \$5,000.00 (Cinco mil dólares estadounidenses) por evento.

El Departamento Médico de SPEED ASISTENCIA mantendrá permanentemente los contactos en sitio o telefónicos necesarios con el centro y con los Médicos que atiendan al Beneficiario y SPEED ASISTENCIA supervisará que la asistencia médica sea la adecuada.

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

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

#### **4.9 Asistencia en caso de pérdida de documentos oficiales, tarjetas de crédito e información de trámites.**

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

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

#### **4.10 Retorno por siniestro en domicilio en viajes internacionales.**

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

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

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

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

#### **4.11 Cancelación de viaje por enfermedad, pérdida de empleo o fallecimiento de un familiar en viajes internacionales.**

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

- a) Por enfermedad grave que se entiende como una alteración de la salud no preexistente que implique hospitalización, y que, a juicio del Departamento Médico de SPEED ASISTENCIA, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el boleto de viaje o las fechas de hospedaje contratadas.

- b) Despido laboral del Beneficiario.

- c) Fallecimiento de un familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo.

El monto máximo de este beneficio es de hasta por USD \$1,000.00 (Mil dólares estadounidenses).

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

#### **4.12 Traslado de NNyA en caso de accidente del beneficiario en viajes internacionales.**

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

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

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

#### **4.13 Compensación por demora o extravío de equipaje registrado por más de 36 (treinta y seis) horas en viajes internacionales.**

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

Si su equipaje no fuera recuperado, después de las 36 horas (treinta y seis) siguientes a la notificación, SPEED ASISTENCIA devolverá al Beneficiario los gastos incurridos por la compra de artículos y efectos personales necesarios hasta por un monto máximo de USD \$100.00 (Cien dólares estadounidenses), contra la entrega de los comprobantes y el documento de reporte del transportista (PIR).

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

## **5. ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA.**

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

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

## **6. AMBULANCIA TERRESTRE Y AÉREA.**

### **6.1 Envío de ambulancia terrestre en caso de accidente o enfermedad grave.**

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

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

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

### **6.2 Envío de ambulancia aérea en caso de accidente o enfermedad grave.**

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

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

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

## **7. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.**

### **7.1 Asistencia funeraria.**

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

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

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

- a) Recolección del cadáver: Un primer traslado en carroza para recoger el cuerpo ya sea del hospital o domicilio hacia la agencia funeraria o domicilio dentro de la localidad.
- b) Preparación estética del cuerpo. La compañía coordinará para que se realice el embalsamamiento del cuerpo del beneficiario fallecido.
- c) Ataúd estándar. La compañía proporcionará el ataúd estándar onde el cuerpo del beneficiario fallecido se velará.
- d) Sala de velación o velación en domicilio. La compañía coordinará la velación del Asegurado fallecido en su domicilio particular o en la sala de velación, de acuerdo a la selección de los familiares.
- e) Gestión de trámites: La compañía, orientará la gestión de trámites con hospitales, autoridades civiles, sanitarias y registro civil. La compañía asesorará al asegurado Beneficiario sobre los trámites

necesarios ante las autoridades competentes por el fallecimiento de algún beneficiario a efectos de inhumar o cremar el cuerpo.

f) Traslado funerario: La compañía efectuará el traslado del cuerpo, hasta el lugar de inhumación o residencia habitual o sala de velación que seleccionen los familiares.

g) Cremación del cuerpo o inhumación

h) Se realizará la cremación o inhumación dentro de la localidad, municipio o zona conurbada. La compañía realizará los trámites para la obtención de la urna y el nicho con título de propiedad, donde el costo de este último será a cargo de los familiares. En caso de cremación o inhumación, la compañía facilitará el traslado del cuerpo del beneficiario fallecido al panteón, o bien proporcionará la urna estándar para el mismo. Así mismo, realizará los trámites para la cremación o inhumación del cuerpo del beneficiario fallecido y gestionará lo necesario para cualquiera de estos dos requerimientos.

## 7.2 Envío de medicamentos.

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

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

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

Este servicio se ofrece SIN LIMITE de eventos.

## III. EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS.

**Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia:**

**1. Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.**

**2. Cuando el Beneficiario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.**

**3. Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.**

**4. Los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con SPEED ASISTENCIA.**

**5. Los servicios de asistencia que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de SPEED ASISTENCIA.**

**6. SPEED ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.**

**7. Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.**

**8. Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.**

**9. Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.**

**10. Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.**

**11. Emergencia médica, cuando una enfermedad o accidente pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del Beneficiario.**



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

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

**Lo números de contacto son:**  
**Nacional 55 9506 9691**  
**Internacional + 52 55 9506 9691**

#### V. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

El Beneficiario se obliga a proporcionar a SPEED ASISTENCIA la siguiente información:

1. Nombre completo del Beneficiario.
2. Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
3. Indicar el número telefónico donde SPEED ASISTENCIA, podrá contactar al Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
4. Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
5. Monto del robo (en el caso que aplique).
6. Descripción de lo ocurrido.
7. Si se trata de un familiar del Beneficiario, indicar el parentesco.
8. Nombrar como su abogado al designado por SPEED ASISTENCIA (en el caso en que aplique).
9. Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la situación de asistencia o Beneficiario, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
10. Cualquier otro documento que solicite SPEED ASISTENCIA, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.

Además, el Beneficiario se obliga a:

1. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a SPEED ASISTENCIA.
2. Dar aviso de cambios de domicilio.
3. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
4. Comunicar a SPEED ASISTENCIA, tan pronto tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, **documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido** al amparo de alguna de las coberturas del presente.

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

El Departamento Médico y Jurídico de SPEED ASISTENCIA tendrán libre acceso al historial y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del Beneficiario para conocer su situación, si tal acceso les es negado SPEED ASISTENCIA no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.

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