



Términos y condiciones.

Banamex
Libra Premium.





El servicio Libra Premium Banamex es prestado por ARSA Asesoría Integral Profesional S. de R.L de C.V (en lo sucesivo iké). El servicio se tendrá contratado a partir de que el cliente activa su Tarjeta de Crédito de segmento Premium (Banamex Beyond, Banamex Prestige, Platinum, Banca Patrimonial Banamex y Socio Fundador).

La contratación de tu Tarjeta de Crédito de segmento Premium implica la aceptación a los Términos y Condiciones del servicio previsto en el presente documento.

El servicio Libra Premium Banamex, es adicional a los servicios y beneficios con los que cuenta la Tarjeta de segmento Premium Banamex y no genera costo. Para disfrutar del servicio de Libra Premium Banamex, es necesario tener los pagos de la Tarjeta de Crédito de segmento Premium, al corriente.

El Tarjetahabiente Banamex podrá solicitar las asistencias las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al 55 5480 0900 y del exterior de la Republica llamando por cobrar al +52 55 5480 0900.

Los servicios de este programa de asistencias cubren al Titular, Cónyuge, hijos menores de 18 años y Tarjetahabientes adicionales (en caso de que un Tarjetahabiente adicional sea quien solicite el servicio se hará la validación con el número de Tarjeta del Titular).

Si el cliente desea cancelar la Tarjeta de Crédito de segmento Premium, el servicio Libra Premium Banamex, quedará automáticamente cancelado.

Disfruta también de beneficios como el 2x1 en Cinépolis de lunes a viernes dos (2) folios por día. Consulta Términos y Condiciones en www.banamex.com/libracinepolis

El Beneficiario del programa asistencial deberá solicitar el folio 2x1 a través de la línea telefónica 55 5480 0900 (opción 4), dicho folio le llegará vía SMS y deberá presentarlo en la taquilla de Cinépolis antes de realizar la compra de los boletos; al comprar un boleto recibirá otro totalmente gratis.

1. Introducción.

El propósito de nuestros servicios de asistencia es facilitar la vida de nuestros Usuarios brindando seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten.

A continuación, se presenta la definición de términos que se utilizan recurrentemente en la prestación de servicios de asistencia, así como las condiciones generales y las obligaciones del Usuario en torno al flujo de operación.

2. Definiciones.

1. **Accidentes:**
Todo acontecimiento que provoque daños físicos a los Beneficiarios del programa asistencial, causado única y directamente por una causa externa, súbita, violenta, fortuita y evidente que ocurra a los Beneficiarios del programa asistencial durante la vigencia del presente contrato.
2. **Alta de Vehículos Nuevos de Servicio Particular:**
La acción de dar de alta en el registro público vehicular de la entidad federativa correspondiente, los vehículos nuevos y las placas que le corresponden al mismo.
3. **Alta de Vehículos Usados de Servicio Particular:**
La acción de dar de alta en el registro público vehicular de la entidad federativa correspondiente, los vehículos usados y las placas asignadas.
4. **Automóvil:**
Vehículo automotor con placas de servicio particular destinado al transporte de personas.
5. **Avería:**
Todo daño o rotura y/o deterioro fortuito, incluyendo baches, que impida la circulación autónoma de un automóvil, que ocurra durante la vigencia del contrato y del presente anexo.
6. **Avería Menor:**
Ponchadura de llanta, falta de combustible o falta de corriente eléctrica del vehículo donde viajen los Beneficiarios del programa asistencial.
7. **Baja del Vehículo:**
La acción de dar de baja el vehículo y las placas asignadas ante el registro público vehicular de la entidad federativa correspondiente.
8. **Beneficiario del programa asistencial:**
Persona titular de la tarjeta de Crédito de segmento Premium (Banamex Beyond, Banamex Prestige, Platinum, Banca Patrimonial Banamex y Socio Fundador), tercero debidamente autorizado por este último como tenedor de una tarjeta adicional, cónyuge e hijos o dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años del Tarjetahabiente.
9. **Cambio de Entidad Federativa:**
La acción de dar de baja un vehículo y las placas que le corresponden y darlo de alta a su vez, en otro registro público vehicular cuando éste se traslada a otra entidad federativa.
10. **Cambio de Propietario:**
Dar de baja en el registro estatal vehicular los datos del propietario original, dando de alta los datos del nuevo propietario ante la referida entidad.
11. **Carta de Consentimiento Informado:**
Acto de decisión voluntaria firmado por el Beneficiario del programa asistencial o su representante legal, por el cual acepta o rechaza someterse a un proceso de atención médica con fines de diagnóstico, las acciones diagnósticas o terapéuticas sugeridas por los médicos, fundado en la comprensión de la información revelada al respecto de los riesgos o beneficios que le pueden ocasionar, deslindando a iké de toda responsabilidad en la que incurra el médico prestador a distancia, asimismo, este documento autoriza el uso del expediente electrónico y sus anexos, así como el envío del mismo a un tercero.
12. **CAT:**
Centro de atención telefónica de iké donde se coordinan los servicios del programa de asistencia Banamex Libra Premium.
13. **Contrato:**
Contrato de alianza comercial celebrado entre Banco Nacional de México, S.A, integrantes del Grupo Financiero Banamex y ARSA Asesoría Integral Profesional S. DE R.L. de C.V.
14. **Emergencia Médica:**
Todo accidente o enfermedad grave repentina que amenacen la vida de los Beneficiarios del programa asistencial.

- 15. Enfermedad:**
Cualquier alteración en la salud de los Beneficiarios del programa asistencial que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato y del presente anexo.
- No se incluye dentro del programa asistencial la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).
- 16. Equipo Médico del Proveedor:**
El personal médico y asistencial experto que esté prestando atención por cuenta del servicio Segunda Opinión a los Beneficiarios del programa asistencial.
- 17. Equipo Médico a Distancia:**
Médicos especialistas calificados, expertos en su materia y con reconocimiento a nivel nacional e internacional quienes se encuentran en los principales hospitales de los países afiliados.
- 18. Especialistas:**
Persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los servicios del programa de asistencias Banamex Libra Premium.
- 19. Expedición de Permiso Provisional para Circular sin Placas en Traslado para Vehículos Nuevos:**
El trámite que otorga permiso, emitido por la autoridad correspondiente, en el caso de vehículos nuevos que son vendidos a contribuyentes que viven en otra entidad federativa, para que el vehículo se pueda trasladar.
- 20. Expediente clínico electrónico:**
Conjunto de documentos escritos, gráficos e imágenes o de cualquier otra índole propiedad de los Beneficiarios del programa asistencial, donde se incluyen los datos necesarios para el seguimiento a distancia de casos médicos, y que respaldan un diagnóstico, mismo al que el proveedor médico tiene acceso por autorización de los Beneficiarios del programa asistencial.
- 21. Familia:**
El cónyuge e hijos o dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años del Tarjetahabiente.
- 22. Los Servicios de Trámite:**
Se refiere a la ejecución de las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
- 23. Paciente crónico:**
Beneficiario del programa asistencial que padece un trastorno orgánico, cuando el órgano se encuentra dañado; o funcional, cuando el órgano se encuentra en buenas condiciones, pero en mal funcionamiento. Ambos trastornos persisten en el tiempo (más de 6 meses), modificando su estilo de vida.
- 24. Pago de Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos:**
Tramitar el pago del impuesto sobre tenencia o uso de vehículos ante la autoridad recaudadora.
- 25. Parque vehicular:**
El total de vehículos que están sujetos a la prestación de los Servicios de Trámite.
- 26. Prestador de Servicios Autorizado:**
Será el gestor autorizado para ejecutar las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
- 27. Proveedor:**
Prestadores de servicios independientes contratados por iké para prestar los servicios de asistencia descritos en los presentes Términos y Condiciones.
- 28. Registro Civil:**
Institución que se ocupa de conocer, autorizar, inscribir, resguardar y dar constancia de los hechos y actos que constituyan, alteren o modifiquen el estado civil de las personas.
- 29. Registro Público de Propiedad:**
Es la Institución dedicada a hacer constar por medio de la inscripción, los títulos por los cuales se adquiere, transmite, modifica, grava o extingue el dominio, la posesión y demás derechos reales sobre bienes inmuebles que requieren de inscripción.
- 30. Reposición de Placas por Pérdida o Robo:**
Trámite legal, ante las autoridades correspondientes para la reposición de placas en caso de robo o extravío.
- 31. Reposición de Tarjeta de Circulación por Pérdida o Robo:**
Trámite legal, ante las autoridades correspondientes, para la reposición de la Tarjeta de circulación en caso de robo o extravío.
- 32. Representante:**
Cualquier persona, sea o no acompañante de los Beneficiarios del programa asistencial que realice gestión alguna para posibilitar la prestación del servicio Segunda Opinión.

33. Servicios de Asistencia:

Los servicios de asistencia que presta iké a los Beneficiarios del programa asistencial en los términos del contrato y este anexo, referentes al programa de asistencias Banamex Libra Premium.

34. Siniestro:

Acontecimiento que produce daños; donde se brindará el servicio de la asistencia, hasta el límite económico estipulado por cada servicio de asistencia.

35. Tarjeta(s):

Toda Tarjeta de Crédito emitida por Banamex, a residentes en los Estados Unidos Mexicanos, vigente, válida y que no esté suspendida ni revocada en el momento de producirse una situación de emergencia.

36. Telemedicina:

Es el conjunto de servicios para el cuidado de la salud a través del uso de tecnologías de telecomunicaciones, equipo médico de telemetría y recursos humanos a distancia.

3. Asistencias.

1. Asistencia vial:

Iké proporcionará a los Tarjetahabientes Banamex y a sus Beneficiarios, los beneficios de su programa Km 0 (kilómetro cero), el cual consiste en la prestación de los servicios que se enumeran a continuación, partiendo desde su domicilio personal y hasta cualquier lugar dentro del territorio de la República Mexicana.

a. Remolque o transporte del vehículo.

En caso de que el automóvil conducido por el Beneficiario no pudiera circular a causa de una avería, incluyendo automóviles atascados o atorados en barrancos y/o por la ponchadura de más de una llanta, iké se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo, elegido por el Beneficiario. Si el costo del arrastre excede de \$1,000 pesos (UN MIL PESOS 00/100 M.N.) el Beneficiario pagará el excedente. Estos servicios son sin límite de eventos.

b. Auxilio vial básico.

En caso de averías menores, iké enviará un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta (es necesario portar la llanta de refacción en buen estado y, en su caso, llave del birlo de seguridad), paso de corriente y suministro de gasolina (en este último se cobrará al Beneficiario el precio de los litros de gasolina utilizados, máximo 10 litros de gasolina). Estos servicios son sin límite de eventos.

c. Servicios mecánicos.

El Tarjetahabiente y/o Beneficiarios podrá solicitar apoyo telefónico las 24 horas, los 365 días del año, para obtener referencias de la agencia automotriz o taller mecánico más cercano o la cotización de servicios tales como afinaciones, cambio de aceite, revisión de frenos, verificaciones, valet para entregar el vehículo reparado, con costo preferencial para el Beneficiario.

Servicios sujetos a disponibilidad. Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario por tanto iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sin límite de eventos.

d. Servicio de taxi.

Si el Tarjetahabiente o sus Beneficiarios necesitaran de un taxi, iké coordinará el servicio hasta la puerta de su hogar u oficina, toda vez que existan las condiciones materiales necesarias. El tiempo de arribo de dicho servicio dependerá de la distancia o la facilidad de acceso que el proveedor tenga para brindar el servicio.

Todos los gastos que se originen del traslado serán a cargo del Beneficiario. iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

*** Exclusiones a estos servicios.**

Los siguientes vehículos quedan excluidos de la prestación de estos servicios:

- Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante.
- Vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses colectivos, autobuses y vehículos arrendados.

Iké no cubre casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.

Iké prestará el servicio descrito en el presente numeral, toda vez que el Beneficiario esté presente mientras se realiza el arrastre y/o asistencia.

2. Asistencia legal

a) Iké se obliga, a proporcionar al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios las 24 horas los 365 días del año, los servicios profesionales de los abogados designados por iké, para su defensa ante las autoridades judiciales y/o administrativas, por la comisión de delitos culposos en materia de responsabilidad penal derivados del tránsito terrestre de vehículos como son:

- Lesiones.
- Homicidio.
- Daños en propiedad ajena.
- Ataques a las vías generales de comunicación.

b) iké garantiza la presencia de por lo menos un abogado para la defensa y/o asesoría del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, desde el lugar de los hechos, hasta que se dicte sentencia definitiva en cualquier proceso judicial por responsabilidad penal derivada de un accidente automovilístico.

c) Cuando no exista posibilidad de identificar al responsable de los daños causados al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, iké queda eximido de realizar gestiones legales procedentes para lograr el pago de los mismos, sin perjuicio de continuar con los trámites necesarios para eximirlos de cualquier responsabilidad penal.

d) Iké se obliga, a procurar la libertad del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, utilizando los recursos procedentes que al efecto la ley concede, pagando el importe de la caución o prima de la fianza correspondiente, sin límite, ante la autoridad competente; excepto la reparación del daño.

e) Iké solventará todos los gastos originados por la defensa del conductor del vehículo, siempre y cuando éste sea el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, así como los peritajes de defensa o amparos que fueran necesarios, solo con relación a la responsabilidad penal.

f) Al término del proceso penal, en cuanto la autoridad respectiva realice la devolución de la caución depositada en nombre del Beneficiario, iké cobrará el importe de la misma a dicho Beneficiario.

Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario no asista a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad, incurriendo en desacato, por lo que no sea posible la recuperación de la caución depositada, éste se obliga a reintegrar a iké el importe total de la misma en el momento que iké lo requiera.

g) Iké quedará exento de otorgar por segunda vez una caución para garantizar la libertad del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios.

h) Iké se obliga a seguir prestando el servicio, siempre que el Beneficiario le comunique tan pronto tenga conocimiento, de toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones, requerimientos, etc., relacionados con cualquier accidente de tránsito que hubiere sufrido al amparo de la cobertura.

i) De conformidad a las disposiciones conducentes de la Ley de Cultura Cívica publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 13 de marzo de 2008, a partir del 1 de julio 2008 tratándose de daño en propiedad ajena derivado de colisiones que se susciten en dicha entidad, que no conlleven aparejada responsabilidad penal sino exclusivamente responsabilidad civil ante los juzgados cívicos y juzgados de paz civil, iké proporcionará los servicios de asistencia legal para el deslinde de la responsabilidad civil del conductor y la liberación del vehículo.

Las sanciones que impongan los juzgados cívicos o de paz civil, así como todos los gastos tales como multas, corralones, pensiones, grúas, etc.; correrán por cuenta exclusiva de los Beneficiarios. Lo establecido en este párrafo aplicará para las demás entidades de la República Mexicana donde se establezca un mecanismo igual o similar al de la Ciudad de México respecto al daño en propiedad ajena causado por tránsito de vehículos.

No se encuentran comprendidas dentro de la asistencia legal los asuntos civiles que deben tramitarse ante los juzgados de primera instancia o ulteriores ya sea en la Ciudad de México o en cualquier entidad de la República Mexicana, por lo que iké no se hace responsable de la defensa legal del Beneficiario cuando éste decida, por así convenir a sus intereses, no llegar al acuerdo con la contraparte ante el juez cívico, en cuyo caso se sujetará a las disposiciones que establece la Ley de Cultura Cívica de la Ciudad de México.

j) En caso de robo total o detención del automóvil del Beneficiario por accidente de tránsito, iké realizará los trámites necesarios ante las autoridades competentes para la recuperación del mismo en compañía del legítimo propietario.

k) En caso de fallecimiento del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, a consecuencia de un accidente automovilístico, iké realizará los trámites necesarios para la integración de la investigación, entrega del cuerpo a sus familiares, devolución del automóvil y resolución del Ministerio Público.

l) Todas las garantías que ofrece iké con relación a la responsabilidad penal, no tienen límite, como son cauciones, primas de fianzas, amparos y honorarios de los abogados, así como tampoco en cuanto al número de eventos.

m) Iké no ofrecerá fianza o caución alguna por reparación del daño derivado de un accidente automovilístico, la cual quedará a cargo y costo del Tarjetahabiente y/o Beneficiario.

n) Iké garantiza cubrir cualquier riesgo en materia de responsabilidad penal derivada del tránsito terrestre de vehículos.

o) Iké pone a disposición del Beneficiario los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica relacionada con las ramas del derecho penal o civil.

p) Iké proporcionará asesoría legal telefónica al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, cuando éste sufra un asalto con violencia física o moral, y cuyo móvil sea el robo, dentro de la República Mexicana.

*** Exclusiones a estos servicios**

Iké quedará eximido del cumplimiento de las obligaciones en los siguientes casos:

a) Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita al abogado evaluar debidamente el asunto.

b) Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario no acuda a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad.

c) Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario no atienda la asesoría y recomendaciones realizadas por el abogado de iké para su defensa, o realice arreglos personales sin consultar previamente al profesionista mencionado.

d) Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario designe un abogado distinto a los proporcionados por iké, lo que implique que esta empresa pierda el control del asunto.

e) En los casos en que el Tarjetahabiente y/o Beneficiario conduzca vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante, vehículos de transporte público de carga y de personas tanto federal como particular (taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados).

Iké no cubrirá el importe de las multas por infracciones al reglamento de tránsito y derechos de uso de piso (corralón).

f) Por último, iké no se hace responsable de cubrir la responsabilidad civil (daños en propiedad ajena), en que incurra el Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, por algún hecho relacionado con el tránsito terrestre.

Esto quiere decir, que iké no se hace responsable del pago de daños causados a terceros, tanto en sus personas como en sus bienes, ni del pago de indemnizaciones ni garantías civiles que se llegaran a generar a cargo del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios por tales hechos.

3. Asistencia médica

a. Traslado médico terrestre:

Iké cubrirá los gastos del traslado del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario elegido por éste en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia. Este servicio es sin límite de eventos. Iké no se hace responsable de la disponibilidad y/o recepción en cada hospital.

b. Referencia médica en la república mexicana:

Iké proporcionará al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, referencias de médicos, clínicas y hospitales toda vez que existan exista la infraestructura necesaria en la zona donde se solicita el servicio se podrá enviar un médico a su domicilio.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Tarjetahabiente y/o Beneficiario por lo tanto Iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sin límite de eventos.

c. Consultoría médica telefónica:

Cuando el Tarjetahabiente necesite asistencia médica, el equipo médico de iké, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico. A solicitud del Tarjetahabiente y/o Beneficiarios y con cargo al mismo, el equipo médico de iké dispondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea: (i) mediante la visita a domicilio de un médico o (ii) concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario. Iké proporcionará previa solicitud del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum".

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Tarjetahabiente y/o Beneficiario. iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

4. Médico premium:

Servicios de salud una vez al año sin costo para el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, que incluye:

a. Una revisión básica y consulta con médico general (“check up”)

- 1 Examen General de Orina (EGO).
- 1 Examen de Química Sanguínea de 6 elementos (QS).
- 1 Electrocardiograma en reposo (ECG).
- 1 Análisis de Sangre (Factor RH).

*Para el ECG quedan excluidos del servicio las personas menores de 18 años.

b. Consulta médica en consultorio:

El Tarjetahabiente contará con una¹ consulta médica programada en consultorio sin costo al año dentro de la red médica de iké en alguna de las siguientes especialidades: Traumatología y ortopedia, otorrinolaringología, oftalmología, ginecología, pediatría, cirugía general y medicina interna. Iké proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de iké, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, iké hará lo posible por ayudar al Tarjetahabiente a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. Iké no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas.

Las consultas subsecuentes serán con costo para el Beneficiario del programa asistencial.

c. Consulta médica a domicilio:

El Tarjetahabiente contará con una¹ consulta programada con un médico general en su domicilio sin costo y en caso de emergencia médica, se enviará una ambulancia. Iké proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica al teléfono de iké, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, iké hará lo posible por ayudar al Tarjetahabiente a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. Iké no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Las consultas subsecuentes serán con costo para el Beneficiario.

d. Ambulancia aérea:

El Tarjetahabiente contará con una ambulancia aérea programada. En caso de que dentro fuera del país, el Tarjetahabiente sufriera una emergencia médica, en donde el equipo médico de iké recomiende su hospitalización, iké organizará y cubrirá el costo del traslado aéreo al centro hospitalario más cercano o apropiado. Si fuera necesario por razones médicas, se realizará dicho traslado bajo supervisión médica. La coordinación tiene que estar a cargo de la cabina de iké.

Normas generales de ambulancia aérea.

1. Ubicación del Beneficiario.

El traslado aéreo se llevará a cabo siempre y cuando en la localidad en donde se encuentre el paciente, no se tenga la infraestructura mínima para atención médica y se requiera el desplazamiento a otra localidad que sí cuente con todos los recursos físicos y personal médico requeridos según sea el caso.

2. Estado de salud del paciente y autorización de vuelo.

Si las condiciones del paciente permiten el traslado por vía aérea, el médico tratante deberá otorgar la autorización de vuelo por escrito. En caso de alta voluntaria, el Tarjetahabiente o su familiar permitirá que el paciente sea valorado por la tripulación médica y en caso de no existir las condiciones generales para su traslado aceptará la cancelación o reprogramación del traslado.

3. Reporte médico.

Iké deberá solicitar al familiar responsable, médico tratante o representante legal designado, quien deberá hacer llegar al equipo médico de iké un reporte médico detallado, especificando, antecedentes, condiciones actuales, diagnósticos y tratamientos, así como el pronóstico, con la finalidad de que el Tarjetahabiente sea trasladado con la infraestructura necesaria para garantizar su integridad. Siempre y cuando esté exceptuado por la legislación aplicable.

4. Firma de deslinde de responsabilidades.

Una vez que el familiar, Beneficiario, Tarjetahabiente o representante legal estén informados sobre las condiciones del vuelo y sus riesgos iké deberá solicitarle firmar el formato de deslinde de responsabilidades con la finalidad de dar a conocer que se deslinda de cualquier responsabilidad a la empresa de aerolínea o a iké de cualquier complicación presentada durante el traslado.

5. El Beneficiario deberá contar con la confirmación de la recepción por parte del Hospital a donde será trasladado.

e. Segunda opinión:

El Tarjetahabiente contará con un¹ servicio de segunda opinión. El cual tiene como objetivo poner en contacto al Beneficiario del programa asistencial con reconocidos especialistas internacionales para obtener una segunda opinión médica a través del intercambio de información a través de los medios digitales (principalmente correo electrónico), información sobre el diagnóstico y métodos terapéuticos disponibles a nivel internacional.

a) Iké pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para la atención de su padecimiento con base en los presentes Términos y Condiciones. Iké tendrá a disposición del Beneficiario del programa asistencial la línea Banamex Libra Premium para información del servicio y los pasos a seguir para obtenerlo.

b) Si el Beneficiario del programa asistencial cuenta con expediente médico, se le solicitará que lo envíe al comité médico de iké. Si el Beneficiario del programa asistencial aún no cuenta con expediente médico se le canalizará con un médico especialista de la red médica de iké. Una vez que iké cuente con el expediente médico se someterá a una evaluación por parte del comité médico de iké para determinar la procedencia del servicio.

c) Si el caso no requiere de una segunda opinión, iké le informará por escrito al Beneficiario del programa asistencial y se le proporcionarán recomendaciones y referencias para el seguimiento de su caso; si el caso del Beneficiario del programa asistencial requiere una segunda opinión, se coordinará el envío y recepción de información.

d) Una vez que el equipo médico del iké haya determinado que se requiere la segunda opinión, se proporcionarán al Beneficiario del programa asistencial opciones de médicos especialistas en el extranjero.

e) El Beneficiario del programa asistencial al elegir al médico para su segunda opinión, firmará una carta consentimiento donde solicite y autorice expresamente la transferencia de los datos de su expediente médico. Una vez enviado los papeles al médico a distancia, éste emitirá su opinión, la cual entregará iké por escrito al Beneficiario del programa asistencial.

Estos datos serán recolectados bajo el aviso de privacidad de iké.

f) Si el Beneficiario del programa asistencial decide obtener más de una segunda opinión, iké le facilitará el servicio, pero será con costo preferencial para el Beneficiario del programa asistencial.

g) El comité médico de iké dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiere.

Normas generales de segunda opinión

Este servicio no se brinda como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga a Beneficiarios que ya se han encontrado estudiados y con un diagnóstico final o presuntivo. Para que iké pueda otorgar el servicio segunda opinión tendrán que ser casos que puedan esperar mínimo tres semanas, en caso de que el Beneficiario requiera tomar una determinación respecto a su salud inmediatamente iké no podrá otorgar el servicio. Si el Beneficiario se encuentra hospitalizado el servicio se podrá otorgar únicamente intercambiando documentos de manera electrónica, no se podrá llevar a cabo la videoconferencia. El servicio de videoconferencia solo se podrá realizar en el consultorio especializado de iké y deberá acudir su médico tratante.

El Beneficiario deberá de presentar su expediente médico completo incluyendo historia clínica completa, seguimiento, estudios de laboratorio y gabinete, todos en original. iké y el proveedor de la segunda opinión se deslindan de toda responsabilidad en el seguimiento y resultado de las indicaciones prescritas, ya que como se hace notar es solo una segunda opinión y es responsabilidad del médico tratante y del paciente si toman o no en cuenta las observaciones que realice el médico a distancia. Si el Beneficiario cae en falsedad de información iké no se hace responsable del servicio. Si el Beneficiario vive fuera de la Ciudad de México iké se encargará de trasladarlo el día de la videoconferencia al consultorio de las oficinas de iké, cubriendo el costo de un boleto de avión sencillo clase económica desde el interior de la República Mexicana. El comité médico del proveedor dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiere.

f. Pago de enfermeras a domicilio:

En caso de que el Beneficiario requiera dichos servicios por convalecencia post-hospitalaria o por accidente, iké cubrirá hasta la mitad de los días que sean necesarios, en horario máximo de 8 horas al día. Es un requisito indispensable presentar resumen médico para justificar el tipo de enfermera a cubrir el servicio. Máximo 30 días totales y días adicionales con costo preferencial, el cual, el cliente deberá cubrir directo a iké. Los gastos de transportación, alimentación y hospedaje de la enfermera correrán por cuenta del Tarjetahabiente. El servicio de enfermera a domicilio no incluye labores domésticas o preparación de alimentos.

No se incluye dentro del programa asistencial la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).

g. Pago de renta de equipo de cuidados domiciliarios:

En caso de que el Beneficiario requiera dichos servicios por convalecencia post-hospitalaria o accidente, iké cubrirá hasta la mitad de los días necesarios. Máximo 14 días totales y días adicionales con costo preferencial. En caso de requerir una cama hospitalaria el costo del colchón corre por cuenta del Tarjetahabiente. El Tarjetahabiente deberá entregar un resumen médico que lo justifique. En caso de no ser así se puede otorgar el servicio con costo preferencial para el Tarjetahabiente el cual el cliente deberá cubrir directo a iké. No se incluye dentro del programa asistencial la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).

h. Descuentos en medicamentos:

Iké ofrecerá a petición del Beneficiario del programa asistencial, a través de la línea Banamex Libra Premium, medicamentos de patente de cuadro básico con descuento sobre el precio máximo al público. El coordinador médico de iké informará al Beneficiario del programa asistencial sobre las farmacias más cercanas a su ubicación donde podrá aplicar el descuento. En el envío a domicilio puede aplicar un costo adicional. Servicio sujeto a disponibilidad en el tipo de medicamento, en la localidad y temporalidad. Las condiciones y costos por envío a domicilio estarán sujetas a las políticas de cada proveedor.

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial se comunique a la línea Banamex Libra Premium en la opción de Información y Descuentos Médicos, donde le enviarán un correo electrónico con las generalidades del servicio, cupón de descuento y la red de establecimientos cercanos a la entidad federativa de donde llame.

i. Asesoría mensual a pacientes crónicos:

Iké brindará al Beneficiario asesoría mensual vía telefónica, a pacientes con niveles de glucosa y presión alta, incluyendo el servicio de SMS para envío de medicamentos, tips nutricionales y médicos.

El Beneficiario del programa asistencial deberá iniciar sus cifras antes de solicitar la asistencia.

j. Orientación telefónica:

Iké brindará al Beneficiario, la orientación telefónica sin límite que requiera, en los siguientes temas:

- Planificación familiar.
- Educación sexual.
- Vacunaciones.
- Farmacéutica, medicamentos y efectos secundarios.
- Prevención de auto medicación.
- Tabaquismo, alcoholismo y fármaco-dependencia.

k. Coordinación de emergencias:

Iké brindará al Beneficiario los servicios para coordinación de emergencias, enlace con autoridades y envío de médicos adicionales con costo preferencial.

l. Descuentos en servicios médicos complementarios:

Iké ofrecerá a petición del Beneficiario, descuentos en los siguientes servicios:

- Hospitales.
- Laboratorios.
- Brazaletes de monitoreo de emergencias con GPS.
- Tratamientos Dentales, evaluación y prótesis dentales.
- Paquetes de "Check Up" en clínicas convenidas o laboratorios.

Los tratamientos estéticos no están incluidos en el programa asistencial.

6. Asistencia hogar.

Características de los servicios de asistencia hogar de emergencia.

a) Los servicios se proporcionarán las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco días del año) únicamente al domicilio del Tarjetahabiente.

b) Toda vez que no exista un impedimento grave que impida el desplazamiento del especialista, éste llegará al lugar de residencia permanente del Tarjetahabiente, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.

c) Todos los servicios de asistencia en el hogar estarán garantizados por un término de 90 (noventa) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de dichos servicios.

d) En todos los servicios de asistencia en el hogar, limitado hasta un monto máximo de \$500 pesos (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) por evento, incluyendo los costos de mano de obra y materiales sin cargo para el Tarjetahabiente Titular, limitado a 6 eventos al año como máximo y 3 eventos por especialidad (servicio de cerrajería, vidriería, plomería y electricidad), en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.

e) Si el costo del servicio de asistencia en el hogar excediera el máximo establecido con anterioridad a cargo de iké, previo presupuesto o cotización especialista firmado por éste y el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario.

f) De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, la reparación se hará hasta por el monto a cargo de iké, siempre y cuando ello sea posible y no se ocasionen mayores daños, por lo que en su caso el proveedor, no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

Servicios de emergencia de asistencia hogar.

Los servicios de asistencia hogar a que se refiere el presente numeral, solo se proporcionarán en las especialidades descritas en los siguientes numerales y que se deriven de una situación de emergencia que por accidente o de manera fortuita pueda causar un daño al inmueble identificado como el domicilio permanente del Tarjetahabiente (casa o departamento para uso habitacional), impidiendo el uso normal o adecuado de un servicio o ponga en peligro la seguridad del inmueble y a sus habitantes.

a. Servicios en instalaciones eléctricas:

- 1) Restablecimiento** del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), y que corresponda al domicilio permanente del Tarjetahabiente.
- 2) La reparación o cambio** de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakes), o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, solo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), y que corresponda al domicilio permanente del Tarjetahabiente.

b. Servicios de plomería:

- 1) La reparación de fallas** por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), del Tarjetahabiente.
- 2) La reparación de fugas de gas**, únicamente se harán cuando correspondan a la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores, aire acondicionado o secadoras.

c. Servicios de cerrajería:

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que la reparación deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble y puertas alternas (casa o departamento, para uso habitacional), que atenté contra la seguridad del hogar del Tarjetahabiente.

También se incluye la apertura de puertas de automóviles, siempre y cuando sea por olvido de llaves dentro del auto y el Beneficiario se encuentre presente durante la realización del servicio de asistencia.

La reparación y/o apertura de puertas interiores se podrá ofrecer con costo para el Beneficiario del programa asistencial.

d. Servicios de vidriería:

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad del hogar del Tarjetahabiente (casa o departamento para uso habitacional).

Los servicios de asistencia hogar descritos anteriormente estarán limitados a seis⁶ eventos al año como máximo y tres³ eventos por especialidad: Cerrajería, vidriería, plomería y electricidad, en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento. Limitado hasta un monto máximo de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento.

e. Reparación de puertas y ventanas:

Se enviará un herrero o carpintero para reparar la descompostura de puertas y ventanas que den a la calle y que hayan sufrido descompostura por accidente, robo o intento del mismo y que pongan en peligro la integridad del inmueble (casa o departamento para uso habitacional) del Tarjetahabiente.

Servicio complementario a la asistencia hogar

a. Servicios de albañilería

Corresponden únicamente a los trabajos que sean consecuencia de un servicio de emergencia en electricidad, plomería y cerrajería señalados anteriormente, siendo los siguientes. Demoliciones y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.

Resanes de ranuras y huecos con aplanados de cemento o yeso en paredes, pisos y lozas.

Colocar y fijar muebles de baño, fregaderos y lavaderos cuando se presente un cambio obligado de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente, en este servicio se incluye el desmantelamiento o retiro del mueble dañado.

b. Servicios de asesoría legal en caso de robo al hogar

Iké enviará al domicilio permanente del Tarjetahabiente un abogado para efecto de que le proporcione la asesoría legal en caso de robo en los bienes que se encuentren dentro de su domicilio (casa o departamento para uso habitacional), así como al Tarjetahabiente y/o Beneficiario para el levantamiento del acta correspondiente ante el agente del ministerio público o cualquier otra autoridad competente.

c. Servicios de reportes de fugas de gas

Iké brindará apoyo telefónico para reportar a las autoridades las fugas de gas LP en tanques estacionarios, cilindros portátiles y tuberías principales de suministro, así como asesoría en cuanto a las acciones emergentes a seguir en el hogar (casa o departamento para uso habitacional). Incluye aparatos gasodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministro de gas.

Exclusiones a estos servicios

a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del presente Términos y Condiciones.

b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato de apertura de crédito del Tarjetahabiente Titular Banamex.

c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.

d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.

e) Reparación de aparatos o equipos eléctricos como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.

f) Reparación de aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.

g) Reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.

h) Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.

i) Reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.

j) Reparación o cambio de vidrios especiales, vitrales, etc.

k) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.

l) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.

m) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.

n) Cualquier reparación o gasto que el Beneficiario contrate directamente con terceros.

o) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Beneficiario o de otros que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.

p) Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

q) Lo que el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Tarjetahabiente Titular Banamex.

d. Servicios de asistencia hogar especializada

El proveedor, a solicitud del Tarjetahabiente y/o Beneficiario, enviará un especialista a su domicilio (casa, departamento, oficina, empresa o comercio), en un plazo máximo de 90 (noventa) minutos a partir de la solicitud, salvo que por cuestiones de acceso al domicilio la compañía no pudiera llegar en el tiempo antes establecido, para cotizar cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento, o remodelación que éste requiera fuera de una situación de emergencia.

Coordinará que el especialista presente simultáneamente al Tarjetahabiente y/o Beneficiario y a iké, el presupuesto y programa de ejecución. El proveedor analizará y dará sus recomendaciones al Tarjetahabiente y/o Beneficiario para que decida, una vez que haya sido aceptado por escrito el presupuesto por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario, éste asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar. Estos servicios especializados se ofrecen sin límite de eventos en toda la República Mexicana y se atenderán los 365 días del año, con costo adicional para el Beneficiario.

Iké no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores que sean contratados por el Tarjetahabiente Titular Banamex.

7. Beneficios en viaje por México km 80.

Estos servicios se otorgarán una vez que el Tarjetahabiente y/o Beneficiarios se encuentren a más de 80 Km. de distancia de su residencia permanente.

a. Gastos del hotel por vehículo averiado, accidentado o robo total del Automóvil:

Iké organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario. En caso de robo, después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes, en el caso de avería cuando el auto tuviese que estar más de 8 horas en reparación. Este servicio está limitado a \$900 pesos (NOVECIENTOS PESOS 00/100 M.N.) por evento, con un máximo de dos² eventos por año.

b. Transporte por vehículo reparado o robado:

Si durante un viaje el auto tuvo que estar en reparación más de 10 días o si en caso de robo el auto es recuperado, iké sufragará los gastos del desplazamiento del Beneficiario o persona que el mismo designe, hasta el lugar donde el automóvil haya sido reparado o recuperado. Limitado hasta un monto máximo de \$900 pesos (NOVECIENTOS PESOS 00/100 M.N.) por evento, máximo dos² eventos al año.

c. Renta de auto en caso de robo:

Si el automóvil del Beneficiario fuese robado iké coordinará la obtención por renta, de un auto similar al robado, con costo preferencial para el Beneficiario a nivel nacional, entretanto el Beneficiario del programa asistencial realiza las gestiones correspondientes, limitado hasta un máximo de por 15 (quince) días naturales.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario. iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. El Beneficiario del programa asistencial deberá cumplir con los requisitos que las arrendadoras soliciten para los trámites de renta de auto como son garantía, licencia vigente, etc.

d. Regreso o continuación del viaje en caso de avería o robo del automóvil:

En caso de Avería o robo del automóvil en viaje, iké gestionará y cubrirá el costo hasta un monto máximo de \$900 pesos (NOVECIENTOS PESOS 00/100 M.N.) por evento con un máximo de dos² eventos por año, para gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el Beneficiario y/o sus familiares para la continuación de su viaje. Por cada situación de emergencia, solo podrá ser otorgada una de las modalidades especificadas en este numeral (6.a o 6.b o 6.d).

8. Beneficios en viaje por México (a partir del km 80) o en el extranjero.

Estos servicios se otorgarán una vez que el Beneficiario se encuentren a más de 80 kilómetros de distancia de su residencia permanente.

a. Información previa a un viaje:

Iké proporcionará, a solicitud del Beneficiario la siguiente información: Requerimiento de vacunas y visas de países extranjeros, tal como dichos requerimientos están especificados en la edición más actualizada del "Travel Information Manual" (TIM), publicación conjunta de catorce aerolíneas miembros de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en Inglés). Iké informará al Beneficiario que solicite dicha información, que iké está simplemente comunicando los datos requeridos, enunciados en el manual antedicho y procurará mantenerse informado de los cambios en los requerimientos de vacunas y visas, para proporcionar la información más actualizada.

b. Transmisión de mensajes urgentes:

Iké se hará cargo de efectuar todas las llamadas telefónicas y transmitir los mensajes urgentes relativos a la situación de emergencia en que se encuentre el Beneficiario.

c. Búsqueda y transporte de equipaje y objetos personales:

En el caso de robo o extravío del equipaje u objetos personales del Beneficiario, iké le asesorará para que denuncie los hechos y le ayudará en su búsqueda, si los objetos fuesen recuperados, iké se hará cargo de reenviarlos al lugar donde se encuentre o a su residencia permanente sin costo.

9. Beneficios exclusivos en el extranjero.

a. Referencias médicas:

Iké proporcionará al Beneficiario, referencias sobre médicos, clínicas y hospitales en el extranjero. Los gastos incurridos por consulta y/o tratamiento, serán por cuenta y riesgo del Beneficiario.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario. Iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

b. Traslado médico terrestre:

Si el Beneficiario del programa asistencial presenta una emergencia médica que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran atención hospitalaria; iké cubrirá el costo del traslado del Beneficiario del programa asistencial bajo restitución del pago. Limitado a dos² eventos por año.

No se incluye dentro del programa asistencial la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus (COVID-19).

c. Repatriación en caso de fallecimiento:

En caso de fallecimiento del Beneficiario, iké cubrirá los costos por concepto de repatriación del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el país de residencia permanente del Beneficiario limitado hasta un monto máximo de \$16,845 pesos (DIECISÉIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.).

d. Asistencia médica por lesión o enfermedad:

En caso de que un Beneficiario sufra un Accidente o repentina enfermedad durante un viaje y durante el período de vigencia de las presentes condiciones generales, iké gestionará y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios hasta por la cantidad de \$ 56,150 pesos (CINCUENTA Y SEIS MIL CIENTO CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) por año.

e. Gastos dentales:

En el caso de que un Beneficiario sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia, iké gestionará y cubrirá los costos de los servicios odontológicos de urgencia, limitado hasta un monto máximo de \$2,246 pesos (DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS 00/100 M.N.), por evento un¹ evento al año.

f. Gastos de hotel por convalecencia:

Iké gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico del proveedor. Limitado hasta un monto máximo de \$3,369 pesos (TRES MIL TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS 00/100 M.N.) por día y por Beneficiario con un máximo de cinco⁵ días naturales consecutivos.

g. Regreso anticipado al domicilio:

Iké gestionará y cubrirá los gastos para el regreso anticipado del Beneficiario, por avión de línea regular (clase económica), en caso de fallecimiento de un familiar en primer grado (padre, madre y/o hijos), en el país de residencia permanente, siempre que el Beneficiario no pueda utilizar su boleto original para el regreso, limitado hasta un monto máximo de \$16,845 pesos (DIECISÉIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS 00/100 M.N.), un¹ evento por año.

10. Asistencia en caso de robo en cajero automático.

a. Asistencia legal en caso de robo en cajero automático.

En caso de que el Tarjetahabiente haciendo uso de la Tarjeta de Crédito Banamex activa al programa Libra Premium Banamex, sea víctima de robo dentro del Cajero Automático o en un perímetro de 150 metros a la redonda o bien cuando este sea obligado a disponer de efectivo de un cajero automático mediante el uso de dicha tarjeta:

- 1) Iké garantiza la presencia de por lo menos uno de sus abogados que le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva, de acuerdo con el lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de la denuncia correspondiente.
- 2) En la realización de estos trámites iké cubrirá el total de los honorarios de los abogados asignados a cada caso, con un máximo de dos² evento por año.
- 3) El servicio se brindará únicamente con los proveedores que formen parte de la red de iké.

b. Traslado médico terrestre a consecuencia de robo en cajero automático.

Si a consecuencia de un evento mencionado en el punto anterior se llegara a presentar una lesión del Tarjetahabiente que amerite su hospitalización, iké se hará cargo de enviar una ambulancia para el traslado médico terrestre al centro hospitalario más cercano y apropiado dentro de la ciudad donde se encuentre.

c. Póliza de seguro de vida por robo en cajero automático.*

Si a consecuencia del robo el Tarjetahabiente o sus adicionales sufriera lesiones que le ocasionaran la muerte durante los 90 días posteriores a dicho suceso, la aseguradora pagará al Beneficiario(s) designado(s) la suma asegurada de hasta \$280,750 pesos (DOSCIENTOS OCHENTA MIL SETECIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) después de haber recibido la documentación requerida por la aseguradora.

Para que el Beneficiario se encuentre en la posibilidad de reclamar este programa, iké realizará el pago al Beneficiario una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por los deudos:

- Certificado de defunción.
- Copia de identificación oficial.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa LIBRA PREMIUM BANAMEX, dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Lo estipulado en el presente numeral, solo aplicará para personas entre 18 y 70 años. No obstante, estén en la lista de las tarjetas que pagan esta cobertura, no se considerarán cubiertas ni se les reembolsará lo que hubieren pagado.

Las coberturas de seguros que apliquen al programa serán proporcionadas por una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el entendido de que los términos y condiciones de las pólizas que amparan los riesgos asociados al presente programa de asistencias se encuentran debidamente registradas ante la Comisión de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas los cuales podrán ser consultados en www.aig.com.mx

d. Póliza de seguro por robo en cajero automático.*

Si alguno de los Beneficiarios llegara a sufrir un robo y se viera forzado en contra su voluntad a disponer de efectivo con su Tarjeta de Crédito Banamex, mediante el uso de violencia física o moral, iké gestionará ante la compañía de seguros el reembolso por la máxima cantidad permitida de disposición en cajero durante 24 horas, dependiendo el tipo de Tarjeta de Crédito.

Aplica también para el robo con violencia dentro de las dos primeras horas inmediatamente después de dicho retiro.

Las coberturas de seguros que apliquen al programa serán proporcionadas por una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el entendido de que los términos y condiciones de las pólizas que amparan los riesgos asociados al presente programa de asistencias se encuentran debidamente registradas ante la Comisión de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas los cuales podrán ser consultados en www.aig.com.mx

Documentación que el asegurado debe presentar a iké asistencia en caso de robo.

- Copia certificada de la denuncia ante el Ministerio Público, describiendo las características del evento que dio origen a la reclamación, avalada por el equipo jurídico de iké.
- Comprobante emitido por Banamex, de la utilización de la Tarjeta de Crédito Banamex, en el que se pueda verificar monto, fecha y lugar de la disposición de efectivo realizada que genera la reclamación del siniestro.
- Copia de identificación oficial.
- Copia de la Tarjeta de Crédito que genera la reclamación.
- Cualquier otro documento que solicite la aseguradora, siempre y cuando sea razonable en términos de ley.
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto de LIBRA PREMIUM BANAMEX, dicho cargo deberá verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige iké, la aseguradora restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Los servicios descritos en el presente numeral serán aplicables a los Tarjetahabientes Titulares y tarjetas adicionales de éste.

11. Asistencias especializada.

a) Conserjería

I. Información relacionada con: Horarios de museos en las principales ciudades del mundo, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de los Estados Unidos de América.

Servicio inmediato de referencias de: médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

II. Pérdida de documentos. En caso de robo o extravío de documentos oficiales iké, proporcionará al Beneficiario vía telefónica, asesoría sobre los requisitos que deberá cumplir el mismo para iniciar y/o realizar las denuncias correspondientes ante las autoridades federales y/o entidades federales que para el efecto correspondan y/o en su caso los documentos y requisitos generales para su reposición.

III. Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte comercial como: aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros y hoteles en las principales ciudades del mundo (sujeto a disponibilidad).

IV. Reservaciones en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo (sujeto a disponibilidad).

V. Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales, enseres varios y renta de autos toda vez que existan las condiciones materiales necesarias.

VI. En caso de que el Beneficiario se encuentre fuera del territorio nacional, iké le proporcionará los domicilios de las embajadas, consulados y/u oficinas representativas del Gobierno Mexicano en la ciudad o país en el que se encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida. Servicios sujetos a disponibilidad.

Todos los gastos que se originen derivado de cualquier servicio de Conserjería gestionado por iké, serán a cargo del Beneficiario. iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Servicios sin límite de eventos.

b) Compra protegida.*

Si alguno de los Beneficiarios comprase un artículo con su Tarjeta de Crédito Banamex y éste fuera robado con violencia dentro de los primeros 90 días inmediatamente después de que las mercancías fueron compradas y siempre que dicha compra haya sido con la Tarjeta de Crédito Banamex y se trate de una compra mayor a \$1,500 pesos (UN MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N, incluyendo el IVA) en un establecimiento autorizado; la compañía aseguradora reembolsará el monto pagado por el artículo, previo dictamen.

Los artículos comprados deben ser nuevos y destinados para uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías. Productos tales como línea blanca, video, ambiente, audio y cómputo.

Iké enviará a un abogado para asistir al Tarjetahabiente a levantar las denuncias de robo con violencia pertinentes ante las autoridades competentes.

- La indemnización consistirá en el reemplazo o reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original.
- Si el artículo consiste en un par, se cubre solo ese par. A menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.
- La tarjeta con la que se adquirió el artículo debe ser válida y vigente al momento en que se realice el aviso de falla y que se haga la reparación o reemplazo.
- Que el cliente reporte el robo en no más de 30 días naturales siguientes a la misma.
- Ámbito de aplicación de esta cobertura: Territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Las coberturas de seguros que apliquen al programa serán proporcionadas por una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el entendido de que los términos y condiciones de las pólizas que amparan los riesgos asociados al presente programa de asistencias se encuentran debidamente registradas ante la Comisión de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas los cuales podrán ser consultados en www.aig.com.mx

Para reclamación:

Iké gestionará el pago del costo de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el Beneficiario:

- Voucher de compra original.
- Copia de la Tarjeta de Crédito Banamex con la que compró el artículo.
- Denuncia ante las autoridades, en caso de robo con violencia.
- Copia de identificación oficial.
- Banamex, dicho cargo deberá verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige iké, la aseguradora restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Este servicio estará vigente durante los 90 días posteriores a la compra del artículo y limitado a \$11,230 pesos (ONCE MIL DOSCIENTOS TREINTA PESOS 00/100 M.N.) por evento y hasta \$112,300 pesos (CIENTO DOCE MIL TRESCIENTOS PESOS 00/100 M.N.) por año.

*Los alcances de los seguros/riesgo se encuentran cubiertos por una compañía de seguros legalmente autorizada.

Exclusiones de compra protegida:

- No se cubren bienes que hayan sido comprados en un viaje personal de asegurado (excepto por los viajes de negocios).
- No se cubren accesorios del artículo.
- No se cubren bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la tarjeta.
- No se cubren cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- Bienes muebles comprados para revenderlos o para darle uso comercial.
- Bienes muebles dejados en un lugar con acceso al público en general, sin vigilancia.
- Bienes muebles robados dentro de cualquier vehículo automotor.
- Artículos antiguos, obras de arte, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- No se cubren garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios) o artículos con "garantía de satisfacción".
- Bienes consumibles o productos perecederos.
- Servicios.

- Bienes inmuebles.
- Cualquier artículo robado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, servicio postal) mexicano u otro servicio de entrega.
- Cheques de viajero o efectivo.
- Boleto de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral será aplicable a los Tarjetahabientes Titulares y Tarjetahabientes de Tarjetas Adicionales de éste.

Las coberturas de seguros que apliquen al programa serán proporcionadas por una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el entendido de que los términos y condiciones de las pólizas que amparan los riesgos asociados al presente programa de asistencias se encuentran debidamente registradas ante la Comisión de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas los cuales podrán ser consultados en www.aig.com.mx

a. Garantía extendida en México*

Si el Beneficiario comprase un artículo con su Tarjeta de Crédito Banamex y éste se averiara irreparablemente por accidente después de que las mercancías fueron compradas y siempre que dicha compra sea por un mínimo \$50 USD o su equivalente en pesos (incluyendo el Impuesto sobre el Valor Agregado), en un establecimiento autorizado.

Los artículos comprados deben ser nuevos, y destinados a uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías. Productos tales como línea blanca, video, ambiente, audio y cómputo.

Los artículos deberán tener al menos una garantía original del fabricante de 3 meses y no más de 3 años. Los motivos de daño que no se cubren en la garantía original del fabricante tampoco serán cubiertos por esta cobertura.

- Se define daño accidental: aquel daño producido en el bien mueble, debido a un evento súbito o fortuito. Para efectos de este seguro no se considera daño accidental cuando el evento esté cubierto por la garantía original del fabricante.
- No se cubrirá cuando el artículo no haya sido entregado al Beneficiario, cuando esté en posición de una empresa transportista.
- La indemnización consistirá a juicio de la aseguradora en el reemplazo o en la reparación o en el reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original.
- Si el artículo consiste en un par es solo para la parte dañada a menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.
- La tarjeta con la que se adquirió el artículo debe ser válida y vigente al momento en que se realice el aviso de falla y que se haga la reparación o reemplazo.
- El cliente deberá reportar la falla en no más de 30 días naturales posteriores a la misma.
- Ámbito de aplicación de esta cobertura: Territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- Este servicio estará vigente hasta durante los 365 días inmediatos posteriores a la fecha de expiración de la garantía del fabricante, limitado hasta un monto máximo de \$11,230 pesos (ONCE MIL DOSCIENTOS TREINTA PESOS 00/100 M.N. por evento y limitado a \$56,150 pesos (CINCIENTA Y SEIS MIL CIENTO CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) por año.

Las coberturas de seguros que apliquen al programa serán proporcionadas por una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en el entendido de que los términos y condiciones de las pólizas que amparan los riesgos asociados al presente programa de asistencias se encuentran debidamente registradas ante la Comisión de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas los cuales podrán ser consultados en www.aig.com.mx

Para reclamaciones:

Iké gestionará el pago de la reparación de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el Beneficiario:

- Voucher de compra original.
- Copia de la Tarjeta de Crédito Banamex con la que compró el artículo.
- Póliza de garantía original y sellada por el establecimiento afiliado.
- Copia de identificación oficial.
- Banamex, dicho cargo deberá verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Exclusiones de garantía extendida

- Artículos usados en forma indistinta a las especificaciones de uso señaladas por el fabricante.
- Robo.
- Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse del deterioro en pintura del equipo, así como óxido o salitre.
- Artículos de computación cuyo daño es causado por la falta de reemplazo de sus componentes o instalaciones indebidas de software o uso de software indebido.

- Cualquier falla o desperfecto sufrido por el tiempo transcurrido para elaborar diagnóstico del reemplazo requerido de algún componente.
- Artículos desarmados, incompletos o con piezas sueltas y alterados.
- Artículos que al momento de la compra ya estén usados.
- Artículos que hayan sido comprados para revender o para uso comercial.
- Accesorios del artículo.
- Bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la tarjeta.
- Películas, audios, videos, software.
- Pantallas o LDC rotas, rajadas, manchadas o con daños derivados de fósforo en pantallas y cinescopios, daños por derramamiento de líquido o presión y perforaciones externas en estas pantallas.
- Programas de aplicación, ni software.
- Cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- Artículos antiguos, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- Garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios), o artículos con “garantía de satisfacción”.
- Bienes consumibles o productos perecederos.
- Daños por humedad, o animales.
- Gastos de expedición, transporte y entrega o plazos de entrega prometidos, sin tener en cuenta si se encuentran o no estipulados o cubiertos por la garantía del fabricante.
- Cualquier daño físico que sufra el producto, incluso el daño como resultado directo de cualquier hecho de la naturaleza o por subidas de tensión o voltaje.
- Bienes muebles rentados o prestados.
- Desperfectos mecánicos que ocasionen la retirada de los productos del mercado.
- Cargos por revisión ante la ausencia de reparaciones cubiertas.
- Desperfectos mecánicos ocasionados por el uso y desgaste normal o deterioro gradual.
- Defectos inherentes al producto.
- Servicios.
- Bienes inmuebles/ Bienes adheridos a un inmueble.
- Cualquier artículo extraviado.
- Cualquier artículo robado o dañado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, el servicio postal mexicano u otro servicio de entrega).
- Cheques de viajero o efectivo.
- Boletos de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral será aplicable a los Tarjetahabientes Titulares y Tarjetas Adicionales de éste.

*Los alcances de los seguros/riesgo se encuentran cubiertos por una compañía de seguros legalmente autorizada.

b. Gestoría premium alcance de los servicios

La prestación de los servicios será exclusivamente para los siguientes servicios de trámites.

Administrativos (solo particulares). Descuentos en gestoría sobre los siguientes trámites:

- Obtención de copias de actas de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Obtención de certificado de adquisición o enajenación de bienes inmuebles (no propiedad).
- Obtención y reposición de cédula profesional.
- Trámites vehiculares (solo particulares).
- Alta y baja de autos nuevos y usados.
- Cambio de propietario.
- Reposición de placas y tarjeta de circulación.
- Expedición de permiso de circulación.
- Pago de impuestos sobre tenencia.

Sin límite de eventos.

Horario de la prestación de servicios del programa de gestoría premium.

Los servicios serán proporcionados los trescientos sesenta y cinco días al año, durante las veinticuatro horas del día para recibir cualquier asesoría y para la gestión del trámite vehicular será en los días y horarios establecidos por cada autoridad del Estado que se trate.

Términos y condiciones de la prestación de estos servicios

La duración de cada trámite será conforme a lo establecido por la legislación, usos, costumbre, así como por las autoridades administrativas y recaudadoras de cada entidad federativa. Iké otorgará el servicio de un gestor para realizar el trámite vehicular y/o administrativo que se trate, sin el pago de derechos, contribuciones, multas y/o montos requeridos por cualquier autoridad por ningún concepto, debiendo realizarlo el Beneficiario y/o Titular.

Antes de comenzar el trámite vehicular, el Beneficiario deberá entregar la documentación que establezca cada autoridad administrativa y/o recaudadora y en su caso el pago de derechos, multas o el que la autoridad requiera para la realización del trámite requerido, en caso de no entregar dicha documentación no podrá realizarse el trámite. Se realizará trámites administrativos ante el Registro Civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al Titular y/o Beneficiario. Se realizará trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del Titular y/o Beneficiario. El pago de derechos correrá a cargo del Beneficiario del programa asistencial desde el primer evento.

Normas generales.

Imposibilidad de notificación a Libra Premium Banamex.

Los servicios de asistencia a que se refiere este Manual, configuran la única obligación de iké, de organizar y cubrir los costos directamente, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Tarjetahabiente para solicitarlos en los términos de este propio Manual, dicho Tarjetahabiente podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto iké, y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, podrá reembolsar al Tarjetahabiente las sumas que hubiera erogado, respecto de los siguientes servicios:

I. En caso de peligro de vida.

Traslado Médico Terrestre sin previa notificación iké. En situación de peligro de muerte, el Tarjetahabiente y/o sus Beneficiarios deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado médico terrestre del herido o enfermo al centro hospitalario más cercano al lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con iké para reportar la situación, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al accidente o la enfermedad.

II. Hospitalización sin previa notificación a Libra Premium Banamex.

En caso de peligrar la vida del Tarjetahabiente y si requiere de hospitalización sin previa notificación a iké, el Tarjetahabiente o su representante deberán contactar a iké a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes al accidente o enfermedad.

A falta de dichas notificaciones, iké, considerará al Tarjetahabiente como responsable de los costos y gastos incurridos.

III. Repatriación en caso de fallecimiento y regreso anticipado.

En los casos de repatriación en caso de fallecimiento y regreso anticipado, iké decidirá cuándo es el momento más apropiado para la repatriación y regreso anticipado, y determinará las fechas y los medios más adecuados.

A falta de dichas notificaciones, iké, considerará al Tarjetahabiente como responsable de los costos y gastos incurridos.

IV. Prescripción de las reclamaciones.

- a) Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia o a cualquier servicio de asistencia objeto de este anexo, deberá ser presentada a iké, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- b) Las coberturas de seguros se rigen por los Términos y Condiciones generales de la póliza maestra en poder de iké (prestador del servicio).
- c) Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Beneficiario a iké podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

12. Condiciones de la prestación del programa.

Iké prestará los servicios descritos en el presente anexo, toda vez que el Tarjetahabiente y/o Beneficiario cumplan con los siguientes requisitos: Lo reportará a las oficinas de iké al Teléfono Nacional 55 5480 0900 y proporcione al coordinador del servicio la siguiente información:

- a) Nombre completo.
- b) Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- c) Indicar el número telefónico donde iké, podrá contactar al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- d) Nombre, número y vencimiento de su Tarjeta de Crédito Banamex.
- e) Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
- f) Monto del robo (en el caso que aplique).
- g) Descripción de lo ocurrido.
- h) Si es familiar del Tarjetahabiente Titular, indicar el parentesco.

- i) Nombrar como su abogado al designado por el iké (en el caso en que aplique).
- j) Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la situación de asistencia o Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- k) Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a iké.
- l) Dar aviso de cambios de domicilio.
- m) El equipo médico y jurídico de iké 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. iké no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios de asistencia.
- n) Haber realizado todas las compras, consumos o transacciones con su Tarjeta de Crédito Banamex.
- o) Cualquier otro documento que solicite iké, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- p) Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
- q) Se obliga a comunicar a iké, 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.
- r) A cooperar en todo momento con iké en la recuperación de las cauciones o garantías exhibidas para la obtención de su libertad como consecuencia de un delito culposo por tránsito de vehículos, así como a reintegrar a iké el importe de las cauciones que hubiere exhibido por dicho concepto, cuando la autoridad ante la cual se haya exhibido ordene su devolución.
- s) Para efecto de cualquier reclamación, la Tarjeta de Crédito del Tarjetahabiente Titular deberá encontrarse en situación normal, sin que se presente algún sobregiro o mora.

A falta de dicha notificación iké considerará al Tarjetahabiente Titular de Tarjetas Banamex y/o Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

Los servicios que se refiere a este Términos y Condiciones configuran la única obligación a cargo de Iké y en ningún caso reembolsará al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de iké no se hubiera podido atender la emergencia.

Iké se subrogará, hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Tarjetahabiente, en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra cualquier responsable del accidente automovilístico, que haya dado lugar al servicio de asistencia.

Obligaciones del tarjetahabiente solicitud de asistencia.

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario del servicio deberá llamar a los teléfonos de iké facilitando los datos siguientes:

- a) Indicar el número telefónico donde, se podrá contactar con el Beneficiario del servicio.
- b) Nombre y número de tarjeta emitida por Banamex.

Para el caso de check up médico y factor rh el beneficiario deberá:

- Indicar el lugar donde se ubica el Beneficiario del servicio.
- Iké le dará las opciones de laboratorio más cercanas a su domicilio para realizar el servicio.
- Iké coordinará día y hora para la realización del servicio y se le dará un número de expediente el cual tendrá que presentar junto con una copia de una identificación oficial y el número de tarjeta.
- Para este servicio no aplica reembolso y solo será otorgado previa coordinación de iké.

Para el caso de segunda opinión el tarjetahabiente deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombre completo.
- Descripción del caso médico.
- Indicar el número telefónico donde iké, podrá contactar al Tarjetahabiente o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Si es familiar del Tarjetahabiente Titular, indicar el parentesco.
- Proporcionar los elementos necesarios para la realización del servicio.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a iké.
- Dar aviso de cambios de domicilio.
- El equipo médico de iké tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos del Beneficiario para conocer su situación, si tal acceso les es negado, iké no tendrá obligación de prestar el servicio.
- Proporcionar a iké cualquier otro documento que le solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de ley y caso médico.
- Acudir a las citas programadas por iké, en caso de que el Beneficiario no pudiera asistir tendrá que cancelar con 24 horas de anticipación si no se cancela el Tarjetahabiente será sancionado de modo que no podrá programar otra cita en las siguientes dos semanas.
- Firmar la Carta Consentimiento Informado antes de recibir el servicio.
- Contar con expediente clínico completo.

Para el caso de descuentos médicos el beneficiario deberá:

- Indicar el lugar donde se ubica el Beneficiario del servicio.
- Iké le informará sobre los distintos descuentos a aplicar de acuerdo con las necesidades del Tarjetahabiente, así como de los proveedores más cercanos a su domicilio.

Para el caso de tramitel el beneficiario deberá:

- Indicar el lugar donde se ubica el Beneficiario del servicio.
- Indicar el número telefónico donde, podrá contactar con el Tarjetahabiente o su representante, así como todos los datos y documentos que el gestor de TRAMITEL 24 le solicite para realizar el trámite y a su vez localizarlo.
- Nombre y número de tarjeta emitida por Banamex.
- Indicar el lugar y municipio a realizar el trámite.
- Descripción del trámite a realizar.
- Nombrar como su abogado y o gestor al designado por iké.
- Proporcionar los elementos necesarios, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a su gestor de iké.
- En caso de solicitar descuento en gestoría con costo preferencial, el Tarjetahabiente tiene que pagar la cantidad de \$500 pesos (QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.) por trámite, previo depósito al NO. DE CUENTA 321 1596626, BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A, BENEFICIARIO ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V. o con cargo a su Tarjeta de Crédito Banamex.

Conceptos generales fuera de cobertura.

- Solicitud de servicios fuera de Territorio Nacional.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- Cuando el Tarjetahabiente no liquide los servicios solicitados.

Exclusiones del servicio tramitel.

- Si el Beneficiario no entrega la documentación requerida, no podrá efectuarse el trámite vehicular, quedando prohibida la entrega de cualquier monto por concepto de gratificación.
- Si el Beneficiario se retrasa con la entrega de la documentación requerida o entrega datos erróneos, iké no se responsabilizará por la duración del trámite administrativo.
- Para aquellos Estados en donde sea obligatoria la revisión física del vehículo, iké no se responsabilizará por la no presentación.
- En caso de tener alguna irregularidad o este reportado como robado, no procederá el servicio y deslindará de toda responsabilidad al Gestor y a iké.
- No se podrá realizar la gestión del trámite vehicular en aquellos casos en los que no sea vehículo del Titular.
- Cuando por una acción intencional del Beneficiario resulte la comisión de un delito.
- 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.
- Cuando el Beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente anexo.
- No se realizará trámites contenciosos ante autoridades administrativas.
- Cuando el Beneficiario se encuentre en el extranjero.
- Si el Beneficiario cae en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Beneficiario no efectúe el pago correspondiente de los trámites solicitados.

Prescripción de las reclamaciones.

- Cualquier reclamación relativa a una gestoría, deberá ser presentada a iké, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo de cualquier acción legal, transcurrido dicho plazo.
- Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Tarjetahabiente a iké podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

Exclusiones generales de asistencia.

- Cuando por una acción intencional del Tarjetahabiente resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Tarjetahabiente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien, incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Tarjetahabiente no se acredite como Tarjetahabiente Titular que adquirió el programa.
- Cuando el Tarjetahabiente haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.
- Cuando el Tarjetahabiente incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente anexo.
- Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.

- También quedan excluidos los trámites que sean consecuencia directa o indirecta 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 Tarjetahabiente en actos delictuosos intencionales; Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

Prescripción de las reclamaciones.

Cualquier reclamación relativa al servicio Segunda Opinión objeto de este Términos y Condiciones, deberá ser presentada a iké, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Tarjetahabiente a iké podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

13. Exclusiones generales.

- a. Las situaciones de emergencia** ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Beneficiario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 días naturales, no dan derecho a los servicios de asistencia.
- b. Con excepción** a lo estipulado en cada servicio de asistencia, el Beneficiario no tendrá derecho a ser reembolsado por iké.
- c. Cualquier tipo de gasto médico**, farmacéutico u hospitalario inferior a \$1,123 pesos (UN MIL CIENTO VEINTITRÉS PESOS 00/100 M.N.).
- d. Cuando por una acción intencional** del Beneficiario resulte la comisión de un delito.
- e. Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien, incurra en falsedad de declaraciones.
- f. Los siguientes vehículos** quedan expresamente excluidos de la prestación de los servicios señalados en los apartados 1.a, 1.b 1.c y 2 del presente anexo: vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados al transporte público de carga o de personas, tanto federal como local; transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.
- g. Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario** no se identifique como Tarjetahabiente de Banamex.
- h. Cuando el Tarjetahabiente y/o Beneficiario incumpla** cualesquiera de las obligaciones indicadas en este anexo.
- i. Todas aquellas contempladas** en estos Términos y Condiciones.
- j. También quedan excluidas** las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - 1) 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.
 - 2) Autolesiones o participación del Tarjetahabiente y/o Beneficiario en actos delictivos intencionales.
 - 3) La participación del Tarjetahabiente y/o Beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, etcétera).
 - 4) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
 - 5) Los automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la avería o el accidente automovilístico.
 - 6) Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos criminales.
 - 7) Labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero.
 - 8) La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y ponchadura o falta de aire en solo una de las llantas no dan derecho al servicio de remolque.
 - 9) Remolque del automóvil con carga o con heridos.
 - 10) iké no cubrirá casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.
 - 11) Enfermedades mentales o alienación; Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
 - 12) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslado de órganos de cualquier tipo.

13) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

14) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.

k. **Quedan excluidos** los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas "Check up" o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Beneficiario.

l. **Hechos de la naturaleza** tales como (pero no limitativos) a inundación, huracán y terremoto.

m. **Artículos usados, antiguos, coleccionables** de cualquier tipo, joyería de fantasía, joyería fina, mascotas, pieles, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.

n. **Servicios, bienes inmuebles**, cualquier artículo extraviado, robado o dañado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, el servicio postal mexicano u otro servicio de entrega).

14. Suspensión del servicio.

Iké en previo análisis de cada caso con Banamex, podrán suspender, previo aviso por escrito al cliente con 10 días naturales de anticipación, los servicios del paquete de Asistencia Integral LIBRA PREMIUM BANAMEX detallados en éste Términos y Condiciones, cuando de manera reiterada e injustificada, el Beneficiario solicite asistencias que no sean consideradas de emergencia o que se soliciten para personas distintas del Tarjetahabiente o sus Beneficiarios, o para la solución de problemas crónicos o preexistentes, que por su reiterada ocurrencia son de pleno conocimiento del Beneficiario y por tanto no sean considerados de emergencia.

15. Cancelación del servicio.

Para disfrutar de los beneficios de este programa es necesario mantener los pagos de la Tarjeta de Crédito donde cuenta con el servicio de LIBRA PREMIUM BANAMEX al corriente. Solo se podrá reactivar el servicio de LIBRA PREMIUM BANAMEX cuando se regularice el estatus de su Tarjeta de Crédito dentro de los primeros 3 meses. Si el atraso fuera mayor de 3 meses de su fecha de pago, el servicio LIBRA PREMIUM BANAMEX no podrá ser usado.

Las coberturas de seguros que apliquen al programa serán proporcionadas por una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El Contrato de prestación de servicios de Asistencia Banamex Libra suscrito por ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., con domicilio en Av. Revolución No. 1267, Torre Corporativa Piso 20, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en la Ciudad de México.. ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia.

En caso de que el usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio. Consulte Términos y Condiciones en www.banamex.com/libra/pdf/terminos-y-condiciones-libra-premium.pdf

Puede consultar el aviso de privacidad de ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V. en ikeasistencia.com/aviso-legal-y-de-privacidad/