

## **ASISTENCIA CUENTA PREFERENTE TERMINOS Y CONDICIONES**

**BENEFICIARIO:** Beneficiario titular que haya adquirido el programa, cónyuge y sus hijos dependientes económicos menores de 18 años (Familia).

Los servicios de asistencia que se indican a continuación, se proporcionarán al titular y/o beneficiarios, desde el Km. "0" que se inicia desde la residencia permanente de Beneficiario o el lugar donde se encuentre dentro de la República Mexicana.

### **ASISTENCIA VIAL**

#### **Remolque o transporte del vehículo**

En caso de que el vehículo conducido por el Usuario no pudiera circular a causa de una avería, **IKÉ ASISTENCIA** se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo o lugar que éste designe, desde cualquier lugar en que se encuentre, dentro del territorio de la República Mexicana.

Límite máximo 1,000.00 (UN MIL PESOS 00/100 M.N.) por evento, dos eventos por año.

#### **Auxilio vial básico**

En caso de averías menores **IKÉ ASISTENCIA** podrá enviar hasta el lugar que requiera el Beneficiario, un proveedor de servicios para atender eventualidades como: cambio de llanta, paso de corriente y envío de gasolina (de este último se cobrará al usuario sólo el precio oficial por los litros de gasolina utilizados, limitado a 10 litros).

Hasta seis eventos por año en combinación.

#### **Referencias mecánicas**

Referencias mecánicas en caso de que el Usuario así lo requiera.

#### **EXCLUSIONES:**

- 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 Asistencia no cubre casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.
- El Usuario deberá estar presente en todo momento mientras se realiza el arrastre y/o asistencia.

### **ASISTENCIA LEGAL**

#### **Consultoría legal telefónica.**

Iké Asistencia se compromete a proporcionar al Usuario consultoría legal vía telefónica relacionada con:

- Las distintas ramas del derecho, tales como: penal, mercantil, civil y familiar.

Sin límite de eventos.

## **Referencias de Autoridades**

**IKÉ ASISTENCIA** proporcionará al Usuario, referencias de todas las autoridades en la República Mexicana para realizar trámites o bien para reportar accidentes.

Sin límite de eventos.

## **Asistencia Legal en caso de Asalto**

En caso de que el Usuario haciendo uso de su Tarjeta, sea víctima de un asalto 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, Iké Asistencia garantizará 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 al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de la denuncia correspondientes. Limitado hasta dos eventos por año.

## **EXCLUSIONES:**

El servicio de asistencia solo cubrirá a la tarjeta de débito donde se tiene contratado el servicio.

El pago de copias derivadas de la denuncia es con costo para el usuario.

## **En caso de Accidente Automovilístico**

Iké Asistencia brindará al Usuario, los servicios profesionales de abogados las 24 horas del día los 365 días del año, para su asistencia y defensa legal, derivada de la responsabilidad penal, a consecuencia de la comisión culposa de delitos por tránsito de vehículos, desde el momento que el Beneficiario quede detenido o a disposición de alguna autoridad y hasta la conclusión del asunto.

Cuando a consecuencia de delitos por tránsito de vehículos, la autoridad requiera de alguna garantía para conceder la libertad del Usuario, ésta será depositada, sin límite por **IKÉ ASISTENCIA**.

Todos los gastos tales como multas, corralones, pensiones, etc. corren por cuenta del propio Usuario.

## **ASISTENCIA MÉDICA**

### **Traslado Médico Terrestre**

Si el Usuario sufre un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de **IKÉ ASISTENCIA** recomiende su hospitalización, **IKÉ ASISTENCIA** organizará y cubrirá el costo del traslado del Usuario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.

Limitado hasta dos eventos por año, sin costo para el Usuario

## **EXCLUSIONES:**

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- Ambulancias programadas (según aplique)
- Ambulancias aéreas (según aplique)

## Referencias Médicas con descuento

Iké Asistencia proporcionará al USUARIO referencias de médicos, clínicas y hospitales en la República Mexicana y en las ciudades principales de la República Mexicana.

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

Sin límite de eventos, sin costo para el USUARIO.

Medicamentos de patente hasta con 60% de descuento sobre precio de mostrador.

En el envío a domicilio, en algunas ciudades puede aplicar un costo adicional.

Este servicio está sujeto a disponibilidad y no nos podemos comprometer a un porcentaje específico del descuento.

Descuentos en:

- Hospitales
- Laboratorios
- Tratamientos Dentales y Evaluación
- Paquetes de Check Up en clínicas convenidas o laboratorios.

### EXCLUSIONES:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia.
- Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- Cuando el médico de Iké Asistencia determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en domicilio.

### Médico a domicilio

El Usuario contará con consultas médicas con médico general programadas en su domicilio con costo preferencial y sin límite de eventos y en caso de emergencia o enfermedad grave se enviará una ambulancia. **IKÉ ASISTENCIA** proporcionará este servicio en las principales ciudades de la República Mexicana, a través de una llamada telefónica, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, **IKÉ ASISTENCIA** hará lo posible por ayudar al Usuario a contactar con un médico general u hospital con la mayor celeridad.

**IKÉ ASISTENCIA** no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas.

### EXCLUSIONES:

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado o bien incurra en falsedad de información.
- Cuando el usuario no se acredite como tal.
- Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
- Cuando el usuario haga uso de palabras altisonantes.
- Cuando el médico de Iké Asistencia determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en domicilio.
- El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc).
- Envío de médicos especialistas a domicilio.

### **Consultoría médica telefónica.**

El equipo médico de Iké Asistencia orientará al Usuario sobre las medidas generales que podrá seguir el usuario para el control de algunos signos y síntomas.

Iké Asistencia proporcionará al Usuario, 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 VADEMÉCUM.

### **EXCLUSIONES:**

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
- Cuando el usuario haga uso de palabras altisonantes.
- CABE MENCIONAR QUE EL EQUIPO MÉDICO DE IKÉ ASISTENCIA NO RECETA, NO BRINDA DIAGNOSTICOS, NI CAMBIA TRATAMIENTOS MÉDICOS.

### **Segunda Opinión.**

El servicio segunda opinión de telemedicina tiene como objetivo poner en contacto al USUARIO con reconocidos especialistas internacionales para obtener una Segunda Opinión médica, información sobre el diagnóstico y métodos terapéuticos disponibles a nivel internacional.

Iké Asistencia pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para la atención de su padecimiento, con base en las presentes condiciones generales. Iké Asistencia tendrá a disposición del USUARIO su línea telefónica para información del servicio, y los pasos a seguir para obtenerlos. Si el USUARIO cuenta con expediente médico, se le solicitará que lo envíe al comité médico de Iké Asistencia. Si el USUARIO aún no cuenta con expediente médico se le canalizará con un médico especialista de la red nacional de Iké Asistencia. Una vez que Iké Asistencia cuente con el expediente médico se someterá a una evaluación por parte del comité médico de Iké Asistencia para determinar alguna de las dos opciones: Si el caso NO requiere de una segunda opinión: se le informará por escrito al USUARIO y se le proporcionarán recomendaciones y referencias para el seguimiento de su caso, o si el caso del USUARIO requiere de una Segunda Opinión se hará por medio de envío y recepción de información.

Una vez que el equipo médico de Iké Asistencia haya determinado si se requiere o no de la Segunda Opinión, se le proporcionarán opciones de médicos especialistas en el extranjero.

El USUARIO al elegir al médico para su Segunda Opinión, firmará una Carta Consentimiento Informativa y se programará una cita para consulta a través del servicio store and forward, con el médico y/o si envían su expediente médico. Una vez realizada la consulta y/o enviado los papeles el Médico a Distancia, este emitirá su opinión, la cual entregará Iké Asistencia por escrito al USUARIO. Si a criterio del médico a distancia el USUARIO tiene que regresar a consulta, lo hará las veces que sean necesarias para que el USUARIO tenga una Segunda Opinión. Si el USUARIO decide obtener más de una Segunda Opinión Iké Asistencia le facilitará el servicio pero será con costo preferencial para el USUARIO.

### **Normas Generales Segunda Opinión.**

Este servicio no se brinda como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga al Usuario que ya se han encontrado estudiados y con un diagnóstico final o presuntivo.

Para que Iké Asistencia pueda otorgar el servicio SEGUNDA OPINIÓN tendrán que ser casos que puedan esperar mínimo tres semanas, en caso de que el Usuario requiera tomar una determinación respecto a su salud inmediatamente Iké no podrá otorgar el servicio. Si el Usuario se encuentra hospitalizado el servicio se podrá otorgar únicamente intercambiando documentos de manera electrónica. El Usuario deberá de presentar su expediente médico completo incluyendo historia clínica completa, seguimiento, estudios de laboratorio y gabinete todos en original. Iké Asistencia y el proveedor de la SEGUNDA OPINIÓN se deslindan de toda responsabilidad en el seguimiento y resultado de las indicaciones que se indiquen ya que como se menciono es solo una segunda opinión y es responsabilidad del médico tratante y del paciente si toma o no encuentra las observaciones que realice el médico a distancia. Si el Usuario cae en falsedad de información Iké Asistencia no se hace responsable del servicio. El comité médico de Iké Asistencia dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiere.

Limitado a un evento al año, con costo preferencial para el usuario.

### **Consultoría médica telefónica.**

El equipo médico de Iké Asistencia orientará al USUARIO sobre las medidas que se deberán tomar en caso de emergencia, sin emitir un diagnóstico, además de segundas opiniones e interpretación de resultados de laboratorios.

Iké Asistencia proporcionará al USUARIO, 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 VADEMÉCUM.

### **EXCLUSIONES:**

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
- Cuando el usuario haga uso de palabras altisonantes.
- CABE MENCIONAR QUE EL EQUIPO MÉDICO DE IKÉ ASISTENCIA NO RECETA, NO BRINDA DIAGNOSTICOS, NI CAMBIA TRATAMIENTOS MÉDICOS.

### **ASISTENCIA HOGAR**

Características de los servicios de asistencia hogar de emergencia

a) Los servicios se proporcionaran las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año al beneficiario titular.

b) En condiciones normales, el especialista llegará al lugar de residencia permanente del Beneficiario titular, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.

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

d) En todos los servicios, **IKÉ ASISTENCIA** cubrirá hasta un máximo de \$ 500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento, incluyendo los costos de mano de obra y materiales sin cargo para el beneficiario titular, limitado a 2 eventos al año por cada tipo de servicio, en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.

e) Si el costo del servicio excediera el máximo establecido a cargo de **IKÉ ASISTENCIA**, previo presupuesto o cotización del especialista firmada por éste y el beneficiario titular, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el beneficiario titular.

### **Servicios de emergencia de asistencia hogar**

Los servicios de asistencia hogar a que se refiere el presente punto, sólo se proporcionarán en las especialidades descritas a continuación 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 beneficiario titular (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.

**IKÉ ASISTENCIA** enviará, al domicilio del Usuario, un especialista de servicios que se encargara de atender las siguientes eventualidades:

### **Servicios en instalaciones eléctricas**

a) Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causa de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa, departamento, para uso habitacional) y que corresponda al domicilio permanente del Usuario.

- b) Reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakes) o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble (casa, departamento, para uso habitacional.) y que corresponda al domicilio permanente del beneficiario.

**No incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias, balastras).**

#### **Servicios De Plomería**

Se consideran dentro de estos servicios las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble (casa, departamento, para uso habitacional.) del beneficiario.

#### **Cerrajería**

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa, departamento, para uso habitacional.) y que atenten contra la seguridad del hogar.

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 asistenta.

#### **Vidriería**

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que pongan en riesgo la seguridad y/o el patrimonio del Beneficiario (sea casa, departamento, para uso habitacional).

#### **Reportes de fugas de gas**

Se brindará apoyo telefónico para reportar a las autoridades las fugas de gas LP, así como asesoría en cuanto a las acciones emergentes a seguir.

#### **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 ò 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.

#### **EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS:**

- a) Cualquier daño preexistente.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al del USUARIO.
- 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) No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico 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 balastras.
- f) No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- g) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves; No se cubrirán detecciones de fugas.

- h) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- i) No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- j) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- k) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- l) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- m) Cualquier reparación o gasto que el beneficiario titular contrate directamente con terceros.
- n) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del beneficiario titular o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- o) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- p) Cuando 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 beneficiario titular.

### **Conserjería**

El servicio de Concierge podrá proporcionar información y realizar la gestión de compra y/o reservación de lo siguiente:

- Boletos de cualquier medio de transporte como: aviones, autos, trenes, cruceros o helicópteros.
- Hoteles y renta de autos en las principales ciudades del mundo.
- Restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en las principales ciudades del mundo.
- Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales y enseres varios en las principales ciudades del mundo.
- Proporcionar información sobre el estado del tiempo, apoyo para localizar artículos de difícil ubicación, referencia de mudanzas, aeropuertos y centrales camioneras.
- El usuario podrá tener información referente a: visas, vacunas y demás requerimientos para viajar a países extranjeros.
- Teléfonos, direcciones y horarios de servicio de las Embajadas y Consulados Mexicanos en todo el mundo.
- Adicionalmente el servicio brindará asistencia personal alrededor del mundo, reservaciones a la carta, información financiera, transportación ejecutiva, salones V.I.P., programa gourmet, programa para expertos conocedores de vino.
- Referencias de realizadores de eventos, boletos preferenciales a exclusivos espectáculos, renta de autos exclusivos como limousine, actividades en los diversos destinos, tours.
- La asistencia apoyará en la búsqueda, coordinación y proporcionará información que el usuario requiera previa a la realización de un viaje o durante el mismo.

El límite máximo de responsabilidad a cargo de la asistencia será únicamente la comunicación de la información y la gestión y/o reservación de compra del servicio solicitado. Todos los gastos generados de los servicios antes mencionados serán a cargo del usuario.

Será requisito indispensable para que esta cobertura surta efecto, que el usuario realice la solicitud del servicio requerido a la asistencia.

### **EXCLUSIONES:**

- A. El costo que se genere para la adquisición de los productos o servicios deberá de ser cubierto en su totalidad por el usuario.
- B. Por ningún motivo los Concierges se prestarán a peticiones fuera de la ley, quedan excluidas las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, masajes eróticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio.
- C. Peticiones fuera del marco legal o ético.

- D. **IKÉ ASISTENCIA** no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores.
- E. Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
- F. Cuando el titular no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia.
- G. Servicio de referencias generales: **IKÉ ASISTENCIA** no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

## **ESPECIALIZADOS**

### **Garantía Extendida**

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

El artículo deberá ser enviado a un centro autorizado para su valoración. Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación, la asistencia restituirá el importe acreditado.

- La indemnización consistirá a juicio de la Asistencia en el pago de la reparación o en el reembolso de la cantidad pagada, hasta el monto máximo por evento de la cobertura.
- Si el artículo consiste en un par es sólo 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.

Aplica para compras en el extranjero.

Este servicio estará vigente durante los 365 días inmediatos posteriores a la fecha de expiración de la garantía del fabricante, hasta \$11,230.00 por evento y limitado a \$56,150.00 por año.

### **EXCLUSIONES:**

Artículos usados, antiguos, 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; embarcaciones y vehículos motorizados (incluyendo aeronaves, automóviles y motocicletas); bienes consumibles o productos perecederos; 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; 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.

### **Seguro por robo o asalto a persona**

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 Débito, mediante el uso de violencia física o moral, **IKÉ ASISTENCIA** gestionará ante la compañía de Seguros el reembolso por la máxima cantidad permitida de disposición en cajero, dependiendo el tipo de tarjeta de débito.

Este servicio también aplicará en un diámetro de 150 metros a la redonda del cajero.

Limitado a un evento al año.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige **IKÉ ASISTENCIA**, la aseguradora restituirá el importe acreditado.

**EXCLUSIONES:**

Seguro por robo a asalto a persona: El servicio de asistencia solo cubrirá a la tarjeta de débito donde se tiene contratado el servicio.

No cubre retiros en ventanilla.

**Seguro de vida**

Póliza de seguro de vida por robo en cajero automático. Hasta \$280,750.00.

**EXCLUSIONES:**

A consecuencia del asalto en cajero y dentro de determinado periodo después de ocurrido el incidente.

Esto sólo aplicará para personas entre 18 y 65 años.

**IKÉ ASISTENCIA** gestionará el pago 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 de asistencia dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

**ASISTENCIA FUNERARIA**

El Servicio de Asistencia Funeraria, ofrece una solución integral al Asegurado en caso de presentarse el fallecimiento del contratante. Proporciona beneficios las 24 horas, los 365 días del año. Con sólo una llamada se pondrá a su disposición los recursos necesarios para prestar la totalidad del Servicio de Asistencia Funeraria, con base en las presentes Condiciones Generales. El Servicio de Asistencia Funeraria es únicamente para el Asegurado, siendo un beneficio intransferible.

Para hacer uso de esta asistencia es necesario que el beneficiario la solicite directamente a Iké Asistencia para que se coordine, ya que no aplica por reembolso.

Limitado a un servicio al año; Hasta por \$12,000.00

**Características del Servicio de Asistencia**

- a) El servicio se proporcionará las 24 horas, los 365 días del año.
- b) El Servicio de Asistencia Funeraria se proporciona únicamente dentro del territorio nacional.
- c) El Servicio de Asistencia Funeraria se otorgará a través de una red de Agencias Funerarias definida.
- d) El Servicio de Asistencia Funeraria aplica por muerte accidental con límite de edad de 18 a 64 años.

**Servicio de Asistencia Funeraria**

El Servicio de Asistencia Funeraria que se incluye consiste en acceso telefónico para los Clientes a los centros operativos las 24 horas del día los 365 días del año para:

- a) La obtención de información acerca del Servicio de Asistencia Funeraria.
- b) Proporcionar el Servicio de Asistencia Funeraria Básico y la coordinación del mismo.

## **Servicio de Asistencia Funeraria para Inhumación**

i) **Recolección del Cuerpo.** Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del difunto del lugar de fallecimiento y trasladarlo a una agencia funeraria dentro de la localidad donde haya ocurrido el deceso, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente. En caso que el fallecimiento del Asegurado ocurra fuera de su lugar de residencia y dentro de la República Mexicana, la recolección no incluye el traslado de los restos desde el lugar de fallecimiento hasta el lugar de residencia habitual del Asegurado, en caso de que así lo requieran se ofrecerá el servicio con costo preferencial.

ii) **Ataúd Básico.** Se proporcionará un receptáculo para restos mortuorios, las características del ataúd son definidas por la funeraria, cubrimos ataúd básico y si la familia quisiera otro sólo tendría que pagar la diferencia.

iii) **Servicio de Tanatoestética.** Este servicio consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen, de cara a un proceso de velación. Proceso básico, no aplica en casos de reconstrucción o cualquier otro proceso complicado o como sustitución del embalsamado.

iv) **Sala de Velación.** Se proporcionará un espacio dentro de la agencia funeraria disponible, destinado a velar el cuerpo del difunto por un período de hasta 24 horas con capacidad para 20 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los materiales mínimos necesarios para realizar la velación estándar del cuerpo.

v) **Gestión de Trámites.** Este servicio consiste en gestionar los trámites necesarios para llevar a cabo un servicio mortuorio en el lugar en el que se haya producido tal evento, entre los trámites incluidos se encuentran los de: Obtener los permisos de transporte de un cuerpo, obtener los permisos de cremación o de inhumación y el pago de derechos municipales. Este servicio no incluye la realización de las declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción.

vi) **Traslado en Carroza para Inhumación.** Este servicio consiste en el traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar, dentro de la misma área geográfica en que se realizó la velación.

## **Servicio de Asistencia para Cremación**

i) **Recolección del Cuerpo.** Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del difunto del lugar de fallecimiento y trasladarlo a una agencia funeraria dentro de la localidad donde haya ocurrido el deceso, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente. En caso que el fallecimiento del Asegurado ocurra fuera de su lugar de residencia y dentro de la República Mexicana, la recolección no incluye el traslado de los restos desde el lugar de fallecimiento hasta el lugar de residencia habitual del Asegurado, en caso de que así lo requieran se ofrecerá el servicio con costo preferencial.

ii) **Ataúd para Velación.** Se proporcionará un ataúd para la velación del cuerpo.

iii) **Servicio de Tanatoestética.** Este servicio consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen, de cara a un proceso de velación. Proceso básico, no aplica en casos de reconstrucción o cualquier otro proceso complicado o como sustitución del embalsamado.

iv) **Sala de Velación.** Se proporcionará un espacio dentro de la agencia funeraria seleccionada destinado a velar el cuerpo del difunto por un período de hasta 24 horas con capacidad para 20 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los materiales mínimos necesarios para realizar la velación estándar del cuerpo.

v) **Servicio de Cremación.** Este servicio consiste en llevar a cabo el proceso mediante el cual un cuerpo es sometido a temperaturas suficientes para reducirlo a cenizas.

vi) **Gestión de Trámites.** Este servicio consiste en gestionar los trámites necesarios para llevar a cabo un servicio mortuorio en el lugar en el que se haya producido tal evento, entre los trámites incluidos se encuentran los de: Obtener los permisos de transporte de un cuerpo, obtener los permisos de cremación o de inhumación y el pago de derechos

municipales. Este servicio no incluye la realización de las declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción.

vii) **Urna.** Se proporcionará un receptáculo mortuario especial para alojar las cenizas con una volumetría de un mínimo de dos litros de capacidad.

**EXCLUSIONES:**

- No aplica rescate ni reembolso.
- No cubre embalsamamientos salvo que sea requerido por ley.
- No incluye nichos ni fosa.
- Servicio sujeto a los términos y condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad, excedentes y/o servicios adicionales deberán ser cubiertos por los familiares.
- El servicio de asistencia no se proporcionará en situaciones de guerra, huelgas, invasión, o donde las condiciones internas no permitan la prestación de dichos servicios.
- Cuando el titular y/o beneficiarios no proporcionen información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia.
- No se cubren traslados fuera de la localidad.
- No incluye muerte por suicidio, homicidio, enfermedad, muerte natural.