

Seguros Banorte protección para todo y para todos

Para reporte de siniestros y servicios de asistencia llama al
01800 201 6764
en donde recibirás atención rápida y personalizada las
24 horas los 365 días del año.

Para mayor información llama a nuestro
Centro de Atención Telefónica
01800 837 1133
disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. o consulta
www.segurosbanorte.com.mx



Servicios de Asistencias
Gastos Médicos Individual

DEFINICIONES	3
CONDICIONES GENERALES	7
PROVEEDOR CRAWFORD AFFINITY MÉXICO	7
1. ORIENTACIÓN Y ASESORÍA MÉDICA TELEFÓNICA	7
2. ASISTENCIA NUTRICIONAL	7
3. MÉDICO A DOMICILIO	7
4. SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA	8
EXCLUSIONES DE SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA	8
¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?	10
PROVEEDOR MEXICO ASISTENCIA	15
1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA	15
1.1 ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES	15
EXCLUSIONES MÉDICAS Y HOSPITALARIAS	18
1.2 ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES	21
EXCLUSIONES MÉDICAS Y HOSPITALARIAS:	23
1.3 ASISTENCIA LEGAL	27
1.4 AMBULANCIA TERRESTRE Y AÉREA	28
1.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	28
EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA FUNERARIA	30
1.6 BENEFICIOS ADICIONALES	30
EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS	31
¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?	32

SERVICIOS DE ASISTENCIA GASTOS MÉDICOS INDIVIDUAL

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

DEFINICIONES

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

CONDICIONES GENERALES

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

**CONDICIONES GENERALES
(PROVEEDOR CRAWFORD AFFINITY MÉXICO)**

1. ORIENTACIÓN Y ASESORÍA MÉDICA TELEFÓNICA

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

2. ASISTENCIA NUTRICIONAL

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

3. MÉDICO A DOMICILIO

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

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

- Médico General: \$350.00 MN (Pesos Mexicanos)
- Médico Especialista (Pediatría, Ginecología y Medicina Familiar): \$450.00 MN (Pesos Mexicanos)

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

República Mexicana. El asegurado deberá de efectuar un copago de precio preferencial directamente al doctor. Este servicio es sin límite de eventos.

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

4. SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

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

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

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

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

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

EXCLUSIONES DE SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

El envío de Médico a Domicilio se excluye en los siguientes padecimientos: Cuadro psicótico de cualquier naturaleza, estado de alerta inconsciente y comatoso, politraumatismos, traumatismo cráneo encefálico severo, enfermos infecto contagiosos y con VIH positivo,

intoxicaciones graves, fármaco dependientes, intoxicación etílica, lesiones producidas por intento de suicidio o riñas y fallecidos. Así como si se comete un delito o la atención llevará a un aborto, heridas por arma blanca o de fuego.

1. **Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario**
2. **Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.**
3. **Cuando el Beneficiario no se identifique como tal.**
4. **Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.**
5. **También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa de:**
 - **Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.**
 - **Autolesiones o participación del Beneficiario en actos delictivos intencionales.**
 - **La participación del Beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).**
 - **Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio**
 - **Enfermedades mentales.**
 - **Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares.**
6. **Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.**
7. **No hay descuentos en tiendas naturistas**
8. **No hay descuentos en “paquetes especiales de nutrición”**
9. **No hay descuentos en tiendas de ropa deportiva.**
10. **No hay descuentos en Gimnasios en la República Mexicana.**

¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?

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

Lo números de contacto son:

Nacional 01 800 201 6764
Internacional 1 866 554 6108

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

- a. Proporcionar la información que le solicitará “CRAWFORD AFFINITY MÉXICO”

Su nombre completo.

- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- Indicar el número telefónico donde “CRAWFORD AFFINITY MÉXICO”, podrá contactar al Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Indicar el lugar donde ocurrió la Situación de Asistencia.
- Descripción de lo ocurrido.
- Si es familiar del Beneficiario, indicar el parentesco
- Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la Situación de Asistencia o Beneficiario, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.

- b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a “CRAWFORD AFFINITY MÉXICO”. Dar aviso de cambios de domicilio.

- c. El equipo médico y jurídico de “CRAWFORD AFFINITY MÉXICO” 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 “CRAWFORD AFFINITY MÉXICO” no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.

- d. Cualquier otro documento que solicite “CRAWFORD AFFINITY MÉXICO” siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.

- e. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.

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

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

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

**CONDICIONES GENERALES
(PROVEEDOR MEXICO ASISTENCIA)**

Las Partes convienen que los servicios a proporcionar por MEXICO ASISTENCIA, serán los siguientes: SERVICIOS (Todos los servicios de asistencia en Viajes Nacionales serán prestados a partir de 80 kms. de distancia del lugar de residencia habitual o registrada en su póliza.):

1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

Las Partes convienen que los servicios a proporcionar por MEXICO ASISTENCIA, serán los siguientes:
SERVICIOS (Todos los servicios de asistencia en Viajes Nacionales serán prestados a partir de 80 kms. de distancia del lugar de residencia habitual o registrada en su póliza.):

1.1 ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

a. GASTOS DEL HOTEL POR CONVALECENCIA

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

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

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

b. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJE REGISTRADO Y OBJETOS PERSONALES

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

haya sido robado.

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

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

c. TRASLADO DE UN FAMILIAR POR CONVALECENCIA

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

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

d. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

e. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA

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

El monto de esta prestación tiene un límite de hasta \$5,000 MXN (cinco mil pesos) por evento.

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

f. INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

g. TRASLADO DE CUERPO EN CASO DE FALLECIMIENTO

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

Este servicio se prestará SIN LIMITE de monto de cobertura.

Todos los servicios de asistencia en Viajes Internacionales serán prestados fuera de la República Mexicana.

h. ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD EN VIAJES NACIONALES

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

El equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA mantendrá permanentemente los contactos en sitio ó telefónicos necesarios con el centro y con los Médicos que atiendan al Beneficiario y MÉXICO ASISTENCIA supervisará que la asistencia médica sea la adecuada.

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

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

EXCLUSIONES MÉDICAS Y HOSPITALARIAS:

Quedan expresamente excluidos cualesquiera servicios y gastos médicos por accidentes prestados por terceras personas que no formen parte del equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA y todos aquellos servicios que no consistan en un tratamiento paliativo, inicial y urgente de la crisis médica que sufra el Beneficiario en el lugar en donde este se encuentre, así como :

1. Las enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico de la compañía.
2. La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
3. Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico de la compañía.
4. El seguimiento rutinario del embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo, tanto si el embarazo ha tenido lugar durante el viaje como si era anterior al inicio del mismo.
5. Toda implantación, reposición y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contactos.
6. Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.
7. Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
8. Asistencia médica–hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
9. Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
10. Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
11. Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un

- accidente cubierto durante el viaje
 12. Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así también como SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS).
 13. Hipertensión arterial y todas sus consecuencias y derivaciones, así como los controles de tensión arterial.
 14. Enfermedades infecciosas, tales como la del sueño, malaria, paludismo, fiebre amarilla y, en general, enfermedades de cualquier naturaleza, desvanecimientos, síncope, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.
 15. Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del Beneficiario.
 16. Las lesiones derivadas de la práctica de deportes de alto riesgo no cubiertos.
 17. Las lesiones producidas por la participación directa en manifestaciones y/o protestas.
 18. Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto.
 19. Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del Beneficiario.
- i. **COMPENSACIÓN POR DEMORA O EXTRAVÍO DE EQUIPAJE REGISTRADO POR MÁS DE 36 (TREINTA Y SEIS) HORAS EN VIAJES NACIONALES**

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

Si su equipaje no fuera recuperado, después de las 36 horas (treinta y seis) siguientes a la notificación, MÉXICO ASISTENCIA devolverá al Beneficiario los gastos incurridos por la compra de artículos y efectos personales necesarios hasta por un monto máximo de \$2,000.00 pesos (dos mil pesos

00/100 MN), contra la entrega de los comprobantes y el documento de reporte del transportista (PIR).

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

j. CANCELACIÓN DE VIAJE POR ENFERMEDAD, PÉRDIDA DE EMPLEO O FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR EN VIAJES NACIONALES

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

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

El monto máximo de este beneficios es de hasta por \$5,000.00 pesos (cinco mil pesos 00/100 MN)

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

k. TRASLADO DE MENORES EN CASO DE ACCIDENTE DEL BENEFICIARIO EN VIAJES NACIONALES

Si los menores de hasta 16 (dieciséis) años cumplidos que viajan con el Beneficiario quedaran desatendidos y no pudieran continuar el viaje, por causa de un accidente o enfermedad aguda y repentina sufrida por el Beneficiario, MÉXICO ASISTENCIA organizará el regreso de los menores a su lugar de residencia habitual o al lugar de regreso establecido en sus boletos aéreos u otros medios de transporte originales y en caso de requerirse, con una persona que los acompañe hasta su destino. MÉXICO ASISTENCIA, proveerá al menor (es) con los boletos que sean necesarios para que dicho acompañamiento y traslado se puede llevar a cabo.

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

Todos los servicios de asistencia en Viajes Internacionales serán prestados fuera de la República Mexicana.

1.2 ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES

a. GASTOS DEL HOTEL POR CONVALECENCIA.

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

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

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

b. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJE REGISTRADO Y OBJETOS PERSONALES

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

En caso de localizar el equipaje registrado u objetos personales, MEXICO ASISTENCIA se encargará de enviarlo al destino de viaje previsto por el Beneficiario o a su lugar de residencia habitual Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos fuera de la República Mexicana.

c. TRASLADO DE UN FAMILIAR POR CONVALECENCIA.

En caso de enfermedad grave o accidente del Beneficiario y haya requerido

su hospitalización de más de 5 (cinco) días, MÉXICO ASISTENCIA trasladará a un familiar directo o al cónyuge desde el lugar de residencia habitual del Beneficiario al lugar de hospitalización y posteriormente lo trasladará de regreso a su lugar de residencia habitual (boleto redondo) por avión de línea regular (clase económica)

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

d. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

e. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA

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

El monto de esta prestación tiene un límite de hasta \$500 USD (quinientos dólares) por evento.

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

f. INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

g. REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO

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

Este servicio se prestará hasta por 10,000 USD (diez mil dólares).

h. ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

En caso de enfermedad aguda y repentina o accidente del Beneficiario, sobrevenida durante el periodo de viaje, MÉXICO ASISTENCIA se hará cargo de la ambulancia, los gastos de hospitalización, de las intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos, de los gastos de enfermería y de los productos farmacéuticos prescritos por el Médico que le atienda para conseguir la estabilización del Beneficiario; por un monto máximo de hasta 5,000 USD (cinco mil dólares) por evento.

El equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA mantendrá permanentemente los contactos en sitio ó telefónicos necesarios con el centro y con los Médicos que atiendan al Beneficiario y MÉXICO ASISTENCIA supervisará que la asistencia médica sea la adecuada.

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

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

EXCLUSIONES MÉDICAS Y HOSPITALARIAS:

Quedan expresamente excluidos cualesquiera servicios y gastos médicos por accidentes prestados por terceras personas que no formen parte del equipo médico de MÉXICO ASISTENCIA y todos aquellos servicios que no consistan en un tratamiento paliativo, inicial y urgente de la crisis médica que sufra el Beneficiario en el lugar en donde este se encuentre, así como :

1. Las enfermedades preexistentes, congénitas y/o

- recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico de la compañía.
2. La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
 3. Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico de la compañía.
 4. El seguimiento rutinario del embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo, tanto si el embarazo ha tenido lugar durante el viaje como si era anterior al inicio del mismo.
 5. Toda implantación, reposición y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contactos.
 6. Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.
 7. Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
 8. Asistencia médica–hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
 9. Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
 10. Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
 11. Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente cubierto durante el viaje.
 12. Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así también como SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS).
 13. Hipertensión arterial y todas sus consecuencias y derivaciones, así como los controles de tensión arterial.
 14. Enfermedades infecciosas, tales como la del sueño, malaria, paludismo, fiebre amarilla y, en general, enfermedades de cualquier naturaleza, desvanecimientos, síncope, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.

15. Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del Beneficiario.
16. Las lesiones derivadas de la práctica de deportes de alto riesgo no cubiertos.
17. Las lesiones producidas por la participación directa en manifestaciones y/o protestas.
18. Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto
19. Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del Beneficiario.

i. **ASISTENCIA EN CASO DE PÉRDIDA DE DOCUMENTOS OFICIALES, TARJETAS DE CRÉDITO E INFORMACION DE TRÁMITES**

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

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

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE de eventos.

j. **RETORNO POR SINIESTRO EN DOMICILIO EN VIAJES INTERNACIONALES**

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

justificando así su presencia y necesidad de traslado.

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

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

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

k. CANCELACIÓN DE VIAJE POR ENFERMEDAD, PERDIDA DE EMPLEO O FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR EN VIAJES INTERNACIONALES

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

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

El monto máximo de este beneficios es de hasta por 1,000 USD (un mil dólares)

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

I. TRASLADO DE MENORES EN CASO DE ACCIDENTE DEL BENEFICIARIO EN VIAJES INTERNACIONALES

Si los menores de hasta 16 (dieciséis) años cumplidos que viajan con el Beneficiario quedaran desatendidos y no pudieran continuar el viaje, por

causa de un accidente o enfermedad aguda y repentina sufrida por el Beneficiario, MÉXICO ASISTENCIA organizará el regreso de los menores a su lugar de residencia habitual o al lugar de regreso establecido en sus boletos aéreos u otros medios de transporte originales y en caso de requerirse, con una persona que los acompañe hasta su destino.

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

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

m. COMPENSACIÓN POR DEMORA O EXTRAVÍO DE EQUIPAJE REGISTRADO POR MAS DE 36 (TREINTA Y SEIS) HORAS EN VIAJES INTERNACIONALES

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

Si su equipaje no fuera recuperado, después de las 36 horas (treinta y seis) siguientes a la notificación, MÉXICO ASISTENCIA devolverá al Beneficiario los gastos incurridos por la compra de artículos y efectos personales necesarios hasta por un monto máximo de \$100 USD (cien dólares), contra la entrega de los comprobantes y el documento de reporte del transportista (PIR).

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

1.3 ASISTENCIA LEGAL

a. ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA

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

Adicionalmente MEXICO ASISTENCIA atenderá telefónicamente las consultas que formule el beneficiario referente a: sucesiones, pensiones,

seguros, reclamaciones a terceros y cualquier asunto relacionado con el fallecimiento.

1.4 AMBULANCIA TERRESTRE Y AÉREA

a. ENVÍO DE AMBULANCIA TERRESTRE EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE

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

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

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

b. ENVÍO DE AMBULANCIA AÉREA EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE

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

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

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

1.5 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

a. ASISTENCIA FUNERARIA.

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

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

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

- I. Recolección del cadáver: Un primer traslado en carroza para recoger el cuerpo ya sea del hospital o domicilio hacia la agencia funeraria o domicilio dentro de la localidad.
- II. Preparación estética del cuerpo. La compañía coordinará para que se realice el embalsamamiento del cuerpo del beneficiario fallecido.
- III. Ataúd estándar. La compañía proporcionará el ataúd estándar donde el cuerpo del beneficiario fallecido se velará.
- IV. Sala de velación o velación en domicilio. La compañía coordinará la velación del Asegurado fallecido en su domicilio particular o en la sala de velación, de acuerdo a la selección de los familiares.
- V. Gestión de trámites: La compañía, orientará la gestión de trámites con hospitales, autoridades civiles, sanitarias y registro civil. La compañía asesorará al asegurado Beneficiario sobre los trámites necesarios ante las autoridades competentes por el fallecimiento de algún beneficiario a efectos de inhumar o cremar el cuerpo.
- VI. Traslado funerario: La compañía efectuará el traslado del cuerpo, hasta el lugar de inhumación o residencia habitual o sala de velación que seleccionen los familiares.
- VII. Cremación del cuerpo o inhumación
- VIII. Se realizará la cremación o inhumación dentro de la localidad, municipio o zona conurbada. La compañía realizará los trámites para la obtención de la urna y el nicho con título de propiedad, donde el costo de este último será a cargo de los familiares. En caso de cremación o inhumación, la compañía facilitará el traslado del cuerpo del beneficiario fallecido al panteón, o bien proporcionará la urna estándar para el mismo. Así mismo, realizará los trámites para

la cremación o inhumación del cuerpo del beneficiario fallecido y gestionará lo necesario para cualquiera de estos dos requerimientos.

EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA FUNERARIA

1. **Los causados por mala fe del beneficiario, hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto.**
2. **Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.**
3. **Los derivados de la energía nuclear radiactiva.**
4. **Los servicios que el beneficiario haya contratado sin el previo consentimiento de la compañía.**
5. **Los gastos médicos u hospitalarios.**
6. **Los costos que deriven de actos realizados por la autoridad o Ministerio Público que intervengan.**
7. **La muerte o lesiones originadas, directamente, de actos realizados por el beneficiario con dolo a mala fe.**
8. **No serán objeto de este servicio los casos en que se demuestre suicidio.**

b. ENVÍO DE MEDICAMENTOS

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

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

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

Este servicio se ofrece SIN LIMITE de eventos.

1.6 BENEFICIOS ADICIONALES

a. DESCUENTOS Y PRECIOS PREFERENCIALES EN GIMNASIOS

El Beneficiario podrá tener acceso a descuentos y precios preferenciales en Gimnasios de Prestigio en convenio con MEXICO ASISTENCIA.

El Beneficiario se deberá comunicar al call center para conocer dichos Gimnasios de acuerdo a la localidad.

El cliente deberá presentar su credencial de seguro de gastos médicos.

Este servicio se proporcionará SIN LIMITE.

b. VIAJES BANORTE A PRECIOS PREFERENCIALES

Este servicio se otorga a través de una membresía digital por la cual los socios podrán encontrar tarifas preferenciales, precios especiales y descuentos en servicios vacacionales, hospedaje trasportación, eventos sociales y mucho más.

Este servicio se brindará a través de una página de internet en la cual el beneficiario deberá registrar su código.

EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia:

1. **Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.**
2. **Cuando el Beneficiario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.**
3. **Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.**
4. **Los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con MEXICO ASISTENCIA.**
5. **Los servicios de asistencia que el Beneficiario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de MEXICO ASISTENCIA.**
6. **MEXICO ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.**
7. **Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos**

populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

8. Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.

¿CÓMO HACER USO DE MIS ASISTENCIAS?

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

Lo números de contacto son:

Nacional 01 800 201 6764
Internacional 1 866 554 6108

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.

a. Proporcionar la información que le solicitará “MEXICO ASISTENCIA”

Su nombre completo.

- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- Indicar el número telefónico donde “MEXICO ASISTENCIA”, podrá contactar al Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Indicar el lugar donde ocurrió la Situación de Asistencia.
- Monto del robo (en el caso que aplique)
- Descripción de lo ocurrido.
- Si es familiar del Beneficiario, indicar el parentesco
- Nombrar como su abogado al designado por “MEXICO ASISTENCIA” (en el caso en que aplique)
- Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la Situación de Asistencia o Beneficiario, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.

b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a “MEXICO ASISTENCIA”. Dar aviso de cambios de domicilio.

c. El equipo médico y jurídico de “MEXICO ASISTENCIA” tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del Beneficiario para conocer su situación, si tal

acceso les es negado “MEXICO ASISTENCIA” no tendrá obligación de prestar ninguno de los Servicios de Asistencia.

- d. Cualquier otro documento que solicite “MEXICO ASISTENCIA”, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- e. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.

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

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

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