

# Términos y condiciones

## Asistencia Banamex Nómina Total



**Asistencia Banamex Nómina Total** es un programa de asistencias diseñado para atender emergencias del beneficiario del programa asistencial en diferentes escenarios: Médico, legal, en el hogar, en viajes, entre otros. El programa Asistencia Banamex Nómina Total está integrado por asistencias que buscan brindar respaldo a nivel local, nacional e internacional al beneficiario inscrito en el programa.

Los servicios asistenciales son operados y son responsabilidad de ARSA Asesoría Integral Profesional, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo Iké).

Banco Nacional de México, S.A. integrante de grupo financiero Banamex, (en lo sucesivo Banamex) es responsable respecto de las tarjetas de débito Banamex.

Iké es responsable respecto de la calidad y cumplimiento de los servicios del programa de asistencias Asistencia Banamex Nómina Total. Banamex no tiene responsabilidad alguna respecto a los servicios ni proveedores contratados por Iké.

Asistencia Banamex Nómina Total se tendrá disponible en las tarjetas de débito Banamex, por medio de la contratación de la empresa donde labore el nominahabiente.

Se podrán solicitar servicios de asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al número telefónico **55 5809 4877**. Para poder solicitar cualquiera de los servicios es necesario que la tarjeta de débito donde tiene disponible el programa de asistencias se encuentre activa.

Se podrá realizar cualquier reclamación o queja respecto a la calidad y cumplimiento de los servicios asistenciales otorgados en el programa Asistencia Banamex Nómina Total llamando a Atención al Usuario de Iké al **55 5809 4179**, las 24 horas, los 365 días del año o mandando un correo electrónico a **atencionalusuario@ikeasistencia.com**.

## 1. INTRODUCCIÓN

El propósito de nuestros servicios de asistencia es facilitar la vida del beneficiario 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 y las obligaciones del beneficiario en torno al flujo de operación.

## 2. DEFINICIONES.

**1. Beneficiario:** Titular de la tarjeta de débito.

**2. Día hábil:** Cualquier día de la semana, exceptuando sábados, domingos y días festivos; en términos del calendario que anualmente publica la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación.

**3. Cabina de Atención Telefónica:** Espacio físico donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.

**4. Coordinador:** Persona encargada de coordinar los servicios de asistencia en la cabina de

atención telefónica.

**5. Prestador de servicios:** Encargado de proporcionar los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones.

**6. Programa de asistencia:** conjunto de servicios de asistencia dispuestos para la protección del beneficiario.

**7. Servicios de asistencia:** Son los servicios que presta Iké al beneficiario y que serán descritos en estos términos y condiciones.

**8. Proveedor:** Prestadores de servicios independientes contratados por Iké para prestar los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones.

**9. Emergencia:** Lesión o enfermedad que supone una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya atención no puede ser demorada.

**10. Enfermedad grave:** La aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.

**11. Especialistas:** Persona que practica una rama determinada de una profesión u oficio.

**12. Situación de asistencia:** Toda enfermedad, asesoría o situación en que se encuentre un beneficiario y, derivado de ello, solicite alguno de los servicios estipulados en los presentes términos y condiciones.

**13. 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.

### 3. SERVICIOS DE ASISTENCIA

Para hacer efectivos los siguientes servicios asistenciales, el beneficiario deberá comunicarse al número telefónico **55 5809 4877** para que los coordinadores telefónicos realicen la gestión de los servicios asistenciales disponibles; de otra manera, Iké no se verá obligado a restituir los gastos que por los servicios recibidos haya erogado el beneficiario.

#### 3.1 ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de asistencia médica se proporcionarán en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos y estarán disponibles las 24 horas del día para asistir al beneficiario del programa asistencial ante una emergencia médica o para el otorgamiento de referencias médicas.

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

##### 3.1.1 AMBULANCIA

Si el beneficiario sufre un accidente o enfermedad grave repentina que le provoque lesiones o traumatismos, tales que requieran atención hospitalaria, Iké cubrirá los gastos del traslado del beneficiario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia. Dos (2) eventos al año sin costo.

#### EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO

Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información con 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. No se cubren tiempos de espera, ambulancias programadas o ambulancias aéreas.

En caso de fallecimiento del beneficiario durante el traslado, Iké no será responsable por el deceso del beneficiario del programa asistencial.

### **3.1.2 MÉDICO A DOMICILIO**

El beneficiario contará con una consulta con médico general programada en su domicilio por hasta \$800 en las principales ciudades de la República Mexicana. En caso de que la red médica no cuente con médicos cercanos al beneficiario, Iké hará lo posible por ayudarlo a contactar con un médico y 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. En caso de que el costo de la consulta exceda el monto de la cobertura, el beneficiario tendrá que cubrir el excedente.

### **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

Cuando el beneficiario 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 beneficiario no se acredite como tal. Cuando el beneficiario 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 beneficiario haga uso de palabras altisonantes. Cuando el médico de Iké 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, etcétera. No incluye el envío de médicos especialistas a domicilio.

### **3.1.3 CONSULTORIA MÉDICA TELEFÓNICA**

El equipo médico de Iké orientará al beneficiario acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico. Iké proporcionará previa solicitud del 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". Servicio sin límite de eventos y sin costo.

### **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado. Cuando el beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva. Cuando el beneficiario haga uso de palabras altisonantes. Cabe mencionar que el equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

### **3.1.4 REFERENCIAS MÉDICAS**

Iké proporcionará al beneficiario referencias de productos y servicios médicos procurando un descuento respecto del precio público de rubros tales como: Médicos, clínicas, hospitales, farmacias, laboratorios y gabinetes médicos; en las principales ciudades de la República Mexicana. Las especialidades médicas disponibles en la red médica de Iké son: Ginecología, pediatría, cirugía general, traumatología, medicina interna, otorrinolaringología y oftalmología.

El servicio telefónico para brindar las referencias es ilimitado y sin costo. Todos los gastos que se originen serán a cargo del beneficiario. Servicios sujetos a disponibilidad en el tipo de servicio, localidad o temporalidad.

#### **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

Los descuentos están en función del tipo de servicio solicitado, infraestructura médica en la entidad donde sean solicitados. Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita

llevar a cabo un interrogatorio adecuado. Cuando el beneficiario no se acredite como tal. Cuando el beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia. Cuando el beneficiario haga uso de palabras altisonantes. Cuando el médico de Iké 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.

### **3.1.5. CHECK UP**

Iké brindará una vez al año sin costo un check up médico integrado por los siguientes estudios: Química sanguínea de seis elementos, examen general de orina, factor RH y biometría hemática (BH); en laboratorios la red médica de Iké en las principales ciudades de la República Mexicana.

Para que el equipo médico de Iké pueda brindar este servicio, el beneficiario deberá indicar el lugar donde se ubica y se le proporcionarán las opciones de laboratorio más cercanas a su ubicación para realizar el servicio. Iké enviará vía correo electrónico un formato de autorización para la realización del servicio y se le dará un número de expediente el cual tendrá que presentar junto con su identificación oficial vigente y una copia de la misma. Para este servicio no aplica reembolso y sólo será otorgado previa coordinación de Iké.

#### **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna. Cuando el beneficiario no se acredite como tal.

### **3.1.6. CONSULTA EN CONSULTORIO**

Iké coordinará dos consultas anuales con médicos generales en consultorio por hasta \$800 y una consulta anual por hasta \$800 con médico especialista en alguna de las siguientes especialidades: Pediatría o ginecología.

Si el titular de la tarjeta de nómina es un varón, la consulta con ginecólogo podrá ser cedida a su cónyuge; para la consulta con pediatra, ésta podrá ser utilizada por algún hijo menor de 18 años del titular de la tarjeta de nómina.

Si el titular de la tarjeta de nómina es un varón, la consulta con ginecólogo podrá ser cedida a su cónyuge; para la consulta con pediatra, ésta podrá ser utilizada por algún hijo menor de 18 años del titular de la tarjeta de nómina.

Las consultas subsecuentes serán con costo para el beneficiario. En caso de que el costo de la consulta exceda el monto de la cobertura, el beneficiario tendrá que cubrir el excedente.

Cuando el beneficiario necesite atención médica en un consultorio, el equipo médico de Iké dispondrá de los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico a través de una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario en las principales ciudades de la República Mexicana o donde la infraestructura médica lo permita.

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

### **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado. Cuando el beneficiario no se acredite como tal. Cuando el médico de Iké 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 consultorio.

### **3.1.7 CONSULTA MÉDICA VIRTUAL**

Iké proporcionará al beneficiario orientación médica a través de una videollamada de forma ilimitada y sin costo. El equipo médico de Iké conformado por médicos generales podrá brindar este servicio en un horario de 9:00 a.m. a 9:00 p.m. La videollamada podrá durar hasta 20 minutos.

Todos los gastos que se originen por el pago de insumos o servicios médicos derivados de la consulta serán a cargo del beneficiario del programa asistencial. Iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

### **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

Cuando el beneficiario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video. Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado. Cuando el beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada. El equipo médico de Iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

### **3.2 ASISTENCIA ODONTOLÓGICA**

El beneficiario contará con una consulta dental anual gratuita y una limpieza anual gratuita. Iké coordinará y cubrirá el

costo de los servicios con la red Odontoprev.

Limitado a un servicio sin costo al año. Las consultas y servicios odontológicos subsecuentes serán con costo preferencial para el beneficiario del programa asistencial.

El beneficiario del programa asistencial podrá consultar servicios y costos en **[www.odontoprev.com.mx](http://www.odontoprev.com.mx)**.

Iké no tendrá responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores que sean contratados por el beneficiario del programa asistencial.

Este servicio se brindará en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Cuernavaca; para el resto de la República Mexicana, Iké hará lo posible para contactar al beneficiario del programa asistencial a contactar con especialista de esta rama de la salud para recibir los mencionados servicios. El servicio se brindará únicamente con los proveedores que formen parte de la red médica de Odontoprev.

### **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna. Cuando el beneficiario no se acredite como tal.

### **3.3 ASISTENCIA PSICOTELEFÓNICA**

En caso de que el beneficiario lo requiera, los psicólogos de Iké ofrecerán las 24 horas del día los 365 días del año orientación a distancia a problemáticas comunes como: Depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, etcétera.

Se orientará al beneficiario acerca de las medidas a seguir según requiera el caso remitiéndolo a: Visita al consultorio de un terapeuta, cita con terapeutas en una clínica o centro hospitalario.

Los dos puntos anteriores están sujetos a disponibilidad y todos los gastos que se generen por consultas presenciales con un terapeuta correrán por cuenta del beneficiario.

### **EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO**

Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado. Cuando el beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva. Cuando el beneficiario haga uso de palabras altisonantes. Cabe mencionar que el equipo médico de Iké no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

### **3.4 ASISTENCIA NUTRICIONAL**

Iké proporcionará al beneficiario asesoría nutricional de forma ilimitada los 365 días del año de las 8:00 a.m. a 8:00 p.m.

El equipo médico de Iké proporcionará orientación telefónica con uno de sus nutriólogos, realizando atención personalizada, interrogatorio y recomendaciones generales de acuerdo

con cada caso, incluyendo el plato del buen comer, brindando orientación del siguiente tipo: Suplementos alimenticios, orientación en caso de desórdenes alimenticios y referencias con especialistas.

## EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO

Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado. Cuando el beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva. Cuando el beneficiario haga uso de palabras altisonantes. Cabe mencionar que el equipo médico de Iké no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

### 3.6 CONSERJERÍA

A solicitud del beneficiario, Iké proporcionará vía telefónica 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:** Mudanzas, funerarias, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

**Reservaciones de cualquier medio de transporte comercial:** Aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros y hoteles en las principales ciudades del mundo. Servicios sujetos a disponibilidad.

**Reservaciones:** En restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo. Servicios sujetos a disponibilidad.

**Asistencia en compras y rentas:** Compra y entrega de regalos, arreglos florales, enseres varios y renta de autos toda vez que existan las condiciones materiales necesarias.

**Información y ayuda fuera del país:** 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.

**Servicio de taxi:** Si el beneficiario necesitara de un taxi, Iké coordinará el servicio hasta el lugar requerido por éste, 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.

Servicios sin límite de eventos, la asesoría y coordinación telefónica será sin costo. Los costos de servicios, artículos, envíos y toda aquella gestión realizada por un proveedor será con costo para el beneficiario.

## EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO

Todos los gastos que se originen de los anteriores puntos serán a cargo del beneficiario y sujetos a disponibilidad. Iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. El beneficiario no tendrá derecho a ser reembolsado por Iké. 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 no se identifique como beneficiario de Banamex. Cuando el beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estos términos y condiciones.

Quedan excluidas las situaciones de asistencia 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.

### 3.7 FUNERARIA

El servicio se proporcionará en cualquier parte del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Este servicio funerario está destinado para beneficio exclusivo de los familiares directos del titular de la tarjeta, incluyendo padres, cónyuge, suegros o hijos menores de 18 años.

Este servicio funerario estará disponible una vez al año, con un monto de cobertura de \$45,000 (cuarenta y cinco mil pesos). En caso del fallecimiento del titular de la tarjeta, se considera como evento único, se establece que dicho acontecimiento dará por terminada la relación y no aplicará para eventos posteriores relacionados con otros familiares.

En caso de que la familia cuente con un plan de gastos funerarios, podrán solicitar a Iké la coordinación de servicios complementarios dentro del monto total de cobertura.

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el representante familiar deberá llamar a los teléfonos de Iké facilitando los datos siguientes:

- a)** Nombre del beneficiario y número de tarjeta.
- b)** Indicar el tipo de asistencia que solicita, información de la asistencia funeraria, referencias o servicio funerario de inhumación o cremación. Indicar el número telefónico donde se le puede contactar y parentesco.
- c)** Nombre del beneficiario fallecido, edad, talla (estatura) y peso aproximado.
- d)** Datos del lugar donde se encuentra el cuerpo, hospital, domicilio particular o autoridad competente.  
Causa de la muerte: muerte accidental o muerte natural y estatus legal de la defunción.
- e)** Lugar del fallecimiento y, en su caso, destino final.

El coordinador funerario lleva a cabo las siguientes acciones:

- a)** Informa al representante familiar el procedimiento del servicio, cobertura y los requisitos legales a cubrir, entre otros, la necesidad de contar con el certificado de defunción.
- b)** Asigna proveedor funerario convenido o en su defecto a un proveedor funerario emergente.
- c)** Comunica al representante familiar nombre y datos del proveedor funerario y tiempo estimado de arribo.
- d)** Advierte al representante familiar que cualquier cambio en los servicios a los que tienen derecho por cobertura, el costo que dicho cambio represente corre por su cuenta.

### INHUMACIÓN

- I.** Obtención de permisos y autorizaciones oficiales para cremación.
- II.** Traslado del cuerpo en vehículo del lugar donde se en-

cuentre (dentro del territorio nacional) al momento del fallecimiento, a la agencia funeraria, aún si fuera en una entidad diferente a la del fallecimiento y siempre que el monto de cobertura lo permita.

**III.** Arreglo estético del cuerpo, su aseo, maquillaje de cara y vestido del cuerpo.

**IV.** En los casos de cuerpos mutilados o que requieran restauración del rostro, así como, en los casos de embalsamamiento, el servicio se prestará de acuerdo a la autoridad competente y a solicitud del representante familiar, quedando el costo de estos servicios a cargo de este último.

**V.** Ataúd metálico básico o su equivalente en madera.

**VI.** Sala de velación por 24 horas.

**VII.** En caso de que el representante familiar opte por llevar el servicio de velación en algún domicilio particular, brindamos instalación de capilla en dicho lugar, con diferentes accesorios; mesa pedestal, candeleros, imagen religiosa.

**VIII.** Carroza fúnebre para el traslado del cuerpo de la sala de velación al cementerio.

**IX.** Autobús de acompañamiento para el traslado de los dolientes al cementerio. Este servicio es opcional y sujeto a disponibilidad en la funeraria.

## **CREMACIÓN**

**I.** Obtención de permisos y autorizaciones oficiales para cremación.

**II.** Traslado del cuerpo en vehículo del lugar donde se encuentre (dentro del territorio nacional) al

momento del fallecimiento, a la agencia funeraria, aún si fuera en una entidad diferente a la del fallecimiento y siempre que el monto de cobertura lo permita.

**III.** Arreglo estético del cuerpo; su aseo, maquillaje de cara y vestido.

**IV.** Ataúd metálico básico o su equivalente en madera. **V.** Sala de velación por 24 horas.

**VI.** En caso de que el representante familiar opte por llevar el servicio de velación en algún domicilio particular ofrecemos instalación de capilla en dicho lugar, con sus diferentes accesorios; mesa pedestal, candeleros, imagen religiosa.

**VII.** Carroza fúnebre para el traslado del cuerpo de la sala de velación al lugar donde se efectuará la cremación.

**VIII.** A solicitud del representante familiar y habiendo cubierto los requisitos de ley, se proporcionará el servicio de cremación, incluido el costo del uso del horno crematorio.

**IX.** El servicio de cremación en todos los casos está sujeto a las disposiciones legales vigentes en la localidad que se trate y al procedimiento establecido por la autoridad. **X.** Urna para cenizas.

Todos los conceptos están sujetos a disponibilidad y a la legislación del estado que corresponda. Este beneficio operará, única y exclusivamente, a favor del beneficiario cuando ocurra su fallecimiento durante la vigencia y será proporcionado a través de los proveedores o prestadores de servicios de Iké.

Todos estos servicios serán cubiertos hasta el monto límite de cobertura, si hubiera un excedente, éste deberá ser cubierto previo acuerdo y autorización por los familiares del beneficiario en pago directo al proveedor o al concluir el servicio. No se incluye cripta, fosa o nicho.

## **EXCLUSIONES DE ESTE SERVICIO**

No incluye fosa en cementerio ni cuotas. No incluye nicho para cenizas.

Si el nominahabiente requiere algún otro servicio extra dentro del servicio funerario, tales como, cafetería, servicios de meseros, florería, servicios religiosos, música, homenajes fotográficos, video memoria, funerales virtuales, esquelas o ataúdes de diferente gama descrita en este anexo, no estarán incluidos en esta asistencia.

## **4 NORMAS GENERALES**

### **4.1 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A ASISTENCIA BANAMEX NÓMINA TOTAL**

Los servicios de asistencia a que se refieren estos términos y condiciones, 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 beneficiario para solicitarlos en los términos de este documento, dicho beneficiario podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto Iké, y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, podrá restituir al beneficiario las sumas que hubiera erogado, respecto de los servicios de asistencia.

### **4.2 PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

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.

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

## **5 CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

Iké prestará los servicios descritos en los presentes términos y condiciones, toda vez que el beneficiario cumpla con los siguientes requisitos:

Se comunicará al número telefónico de Iké, **55 5809 4877**, y proporcionará al coordinador del servicio la siguiente información:

- Nombre completo.
- Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- Indicar el número telefónico donde Iké podrá contactar al beneficiario o a su representante, así como todos los datos que el coordinador de asistencia le solicite para localizarlo.
- Brindar los primeros cuatro y los últimos cuatro dígitos de su tarjeta de débito Banamex.
- Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
- Descripción de lo ocurrido.
- Si es familiar del beneficiario, indicar el parentesco.
- Nombrar su abogado al designado por el Iké (en el caso en que aplique).
- Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la situación de asistencia, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké.
- Dar aviso de cambios de domicilio.

En caso de que el servicio así lo amerite, 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.

Cualquier otro documento que solicite Iké, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.

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

Para efecto de cualquier reclamación, la tarjeta de débito del beneficiario deberá encontrarse activa.

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

Los servicios que se refieren en estos términos y condiciones configuran la única obligación a cargo de Iké y en ningún caso se restituirá al beneficiario o representante las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de Iké no se hubiera podido atender la emergencia.

## 6. EXCLUSIONES GENERALES

- 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 no se acredite como titular que adquirió el programa.
- Cuando el beneficiario haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.
- Cuando el beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en los presentes términos y condiciones.
- Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad 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 beneficiario en actos delictuosos intencionales; suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio. La participación del beneficiario en cualquiera clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, etcétera). 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. Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.
- 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 30 días naturales, no dan derecho a los servicios de asistencia.
- Con excepción a lo estipulado en cada servicio de asistencia, el beneficiario no tendrá derecho a ser restituido por Iké.

El contrato de prestación de servicios Asistencia Banamex Nómina Total es suscrito por ARSA Asesoría Integral Profesional S. de R.L. de C.V., con domicilio en: Torre Anseli, Av. Revolución 1267- piso 20, Los Alpes, 01010 en la Ciudad de México.

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 **[tuasistencianomina.com](https://tuasistencianomina.com)**.

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/](https://ikeasistencia.com/aviso-legal-y-de-privacidad/)**.