



CONDICIONES GENERALES PROGRAMA  
**BENEFICIOS FONACOT**  
TARJETA TRADICIONAL



# INTRODUCCIÓN

El propósito de nuestros Servicios de Asistencia es facilitar la vida de nuestros clientes y usuarios brindando seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten.

A continuación se presentan las definiciones de términos que se utilizan recurrentemente en la prestación de Servicios de Asistencia, así como las condiciones generales y las obligaciones del acreditado en torno al flujo de operación.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS



### DEFINICIONES:

- a) Acreditado:** toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales. A través de la tarjeta coemitida Banamex e Infonacot.
- b) Servicios de Asistencia:** Los Servicios Asistenciales que presta Iké Asistencia a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un acreditado.
- c) Coordinador:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- d) Situación de Asistencia:** Todo accidente o enfermedad de Acreditado ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.



**e) Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Acreditado que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.

**f) Enfermedad grave:** Se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.

**g) Especialistas:** persona que practica una rama determinada de una ciencia.

**h) Cabina de Atención Telefónica:** espacio físico en donde los Coordinadores atienden los Servicios de Asistencia.



## TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.



## VIGENCIA

El programa será válido durante la vigencia de la Tarjeta de Débito de Banamex.



## SERVICIOS



### COMPRA PROTEGIDA

En caso de que los artículos que el acreditado adquiera con su Tarjeta de Débito se averiaran irreparablemente por accidente o fuera robado con violencia, Iké Asistencia enviará a un abogado para asistir al Acreditado a levantar las denuncias de robo con violencia pertinentes ante las autoridades competentes.

Iké Asistencia gestionará el pago del costo de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el Acreditado.

La mayoría de los artículos se encuentran cubiertos durante los 90 (NOVENTA) días naturales posteriores a la fecha de compra del artículo, indicada en el resumen de su estado de cuenta de Banamex.

#### **Documentación que el acreditado debe presentar para reclamación:**

1. Voucher de compra original o estado de cuenta de Banamex con el detalle del negocio afiliado donde se haya efectuado la compra.
2. Ticket, nota o factura original con el detalle del artículo comprado.
3. Copia de identificación oficial del acreditado.
4. Entregar el artículo dañado (si es necesario o requerido).
5. En caso de Robo con Violencia física o moral, la denuncia ante las autoridades, acreditada por el equipo jurídico de Iké Asistencia, quien le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva en la República Mexicana, de acuerdo al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de las denuncias correspondientes, previa solicitud de servicio.
6. Cualquier otro documento que solicite Iké Asistencia, siempre y cuando sea razonable en términos de ley.



El acreditado deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a Iké Asistencia a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Cuentahabiente se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por parte de las partes que intervengan en la atención del evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige Iké Asistencia se restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles.

Servicio limitado a 1 (uno) evento durante la vigencia de la Tarjeta de Débito hasta por un monto de \$5,000.00 por evento.

**EXCLUSIONES:** Artículos extraviados o aquellos que desaparecen misteriosamente o por imprudencia, o bienes dejados en lugares públicos, sin que exista algún testimonio que evidencie un acto delictivo; embarcaciones y vehículos motorizados, aeronaves, motocicletas o sus motores, equipamiento o accesorios (la cobertura se aplicará a equipamiento mecanizado que sea utilizado sólo para el mantenimiento del negocio, pero no con fines comerciales); artículos extraviados, robados o dañados durante su entrega o transportación, siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como, líneas aéreas, el Servicio Postal Mexicano, u otros servicios de entrega); pérdidas causadas por el uso o desgaste natural, uso incorrecto, fraude, deterioro gradual y/o abuso; artículos dañados a causa de su alteración o modificación (incluyendo, cortes con tijera, serrucho, cambio de forma); cheques de viajero; pasajes de cualquier tipo; valores negociables; oro o plata en lingotes; monedas exóticas o preciosas; elementos relativos a la numismática o filatelia; efectivo o su equivalente; daños causados por alimañas; plantas, animales, bienes consumibles y productos perecederos; artículos adquiridos para reventa; adquisiciones múltiples de equipamiento de informática o periféricos, transmisión de datos, o fotocopiadoras adquiridas con su Tarjeta de Débito o defectos inherentes al producto; contaminación radioactiva; artículos que sean objeto de contratos de alquiler o arrendamiento o a préstamo, por los cuales el Cuentahabiente será responsable, cualquier tipo de software. La cobertura se limita al costo del artículo (excluyendo el costo de entrega y transporte)



## **GARANTIA EXTENDIDA:**

Este servicio duplicará el tiempo de garantía original expedido por el fabricante y hasta un año como máximo, posteriores a la fecha de expiración de la garantía del fabricante. El prestador decidirá si el artículo en cuestión será reparado, reemplazado o si se realizará un reembolso que no será superior al importe que el Cuentahabiente pagó por dicho artículo o hasta el límite del monto de la cobertura.

No aplica para artículos que tengan 5 (cinco) años de garantía de origen.

### **Documentación que el acreditado debe presentar a Iké Asistencia:**

1. Voucher de compra (con tarjeta de débito) original o estado de cuenta de Banamex, con el detalle del negocio afiliado donde se haya efectuado la compra.
2. Ticket, nota o factura original con el detalle del artículo comprado.
3. Póliza de garantía original expedida por el fabricante del artículo y sellada por el establecimiento afiliado.
4. Copia de Identificación Oficial del Acreditado por ambos lados.
5. El artículo averiado (si es necesario).
6. Cualquier otro documento que solicite Iké Asistencia, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.

Este servicio estará ligado exactamente a las mismas exclusiones de la póliza original del fabricante del artículo.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige Iké Asistencia, restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles.

Servicio limitado a 1 (uno) evento durante la vigencia de la Tarjeta de Débito hasta por un monto de \$5,000.00 por evento.



**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. No aplica para artículos que tengan 5 (cinco) años de garantía de origen.



## PROTECCIÓN EN CAJERO AUTOMÁTICO

En caso de que el Acreditado, haciendo uso de su tarjeta de débito, sea víctima de un asalto dentro del Cajero Automático, en un perímetro de 150 metros a la redonda, después de haber efectuado el retiro de dinero en efectivo del mencionado Cajero Automático, o cuando sea obligado a retirar dinero de un Cajero Automático mediante el uso de dicha tarjeta, la Aseguradora le restituirá el importe sustraído hasta por un monto máximo de \$ 5,000 (Cinco mil pesos 00/100 MN.) Por evento.

Además, Iké Asistencia enviará un abogado para proporcionarle la asesoría legal o lo acompañará a la autoridad correspondiente para levantar denuncias correspondientes.

Envío de abogado sin costo. No cubre el costo de actas y certificados.



## ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA

El equipo especializado de Iké Asistencia orientará a los deudos sobre los trámites que se deberán tomar en caso de muerte.

A solicitud de los deudos y a cargo del mismo, se facilitarán los medios necesarios para la obtención de los siguientes documentos:



- Liberación del cuerpo
- Recuperación del cadáver
- Acta de defunción
- Cualquier trámite con autoridad federal o estatal para trasladar el cuerpo.

Servicio Limitado 1 evento (envío de abogado) durante la vigencia de la tarjeta de débito.



## ASISTENCIA FUNERARIA POR ACCIDENTE

Servicio brindado las 24 hrs., los 365 días del año, gestionamos desde la recepción de la llamada hasta la conclusión del servicio.

Iké Asistencia gestiona todos los trámites necesarios para llevar a cabo el funeral del Acreditado:

- Traslado a la agencia funeraria
- Sala de velación por 24 hrs. o instalación de capilla en domicilio
- Carroza fúnebre
- Autobús de acompañamiento (sujeto a disponibilidad).
- Cremación
- Urna para cenizas

1 evento durante la vigencia de la Tarjeta de Débito hasta \$ 16,000 (dieciséis mil pesos 00/100 M.N.), aplica solo por muerte accidental del titular en edad de 18-64 años.



## PROGRAMA DE RECOMPENSAS

Por cada compra realizada por el acreditado con la Tarjeta de Débito, en los comercios participantes, mismos que se encuentran detallados en la página de internet: [www.beneficiosfonacot.com](http://www.beneficiosfonacot.com), el acreditado recibirá en dicha tarjeta un porcentaje del monto de la compra realizada dentro de los 10 (diez) días hábiles del mes inmediato posterior.





## OBLIGACIONES DEL ACREDITADO



### SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Acreditado deberá llamar al teléfono 01 (55) 58 09 46 74 de Iké Asistencia, facilitando los datos siguientes:

El acreditado y/o beneficiarios se obligan bajo el presente a:

- a) Indicar el número telefónico donde, podrá contactar con el acreditado así como todos los datos que el Coordinador le solicite para localizarlo.
- b) Nombre y número de tarjeta emitida por el BANAMEX.
- c) Dar aviso de cambios de domicilio.
- d) Proporcionar a Iké Asistencia, cualquier otro documento que solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- e) Los servicios que se refieren a estas Condiciones Generales, configura la única obligación a cargo de Iké Asistencia y en ningún caso reembolsará al acreditado y/o beneficiarios las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de Iké Asistencia no se hubiera podido atender la emergencia.



## NORMAS GENERALES



### PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia o a cualquier Servicio de Asistencia objeto de este contrato, deberá de ser presentada a Iké Asistencia, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo de cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

Todas las solicitudes de servicio emitidas del acreditado a Iké Asistencia, podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.



### IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A IKÉ ASISTENCIA

Los servicios de asistencia a los que se refieren las presentes Condiciones Generales, configuran la única obligación de Iké Asistencia, de organizar y cubrir los costos directamente, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del acreditado para solicitarlos en los términos de estas Condiciones Generales, dicho acreditado podrá acudir directamente a terceros en solicitud de servicio; en tal presupuesto Iké Asistencia, y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, podrá reembolsar al acreditado las sumas que hubiera erogado, pero exclusivamente cuando se trata de los servicios mencionados en esta cláusula; en ningún otro servicio habrá lugar a reembolso.



## CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

1. Cuando por una acción intencional del acreditado resulte la comisión de un delito.
2. Cuando el acreditado no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
3. Cuando el acreditado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
4. No incluye nichos ni fosas.
5. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - a) 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.
  - b) Autolesiones o participación del acreditado.
  - c) En actos delictivos intencionales.
  - d) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.