

Términos y Condiciones

CITIBANAMEX LIBRA PLUS

Citibanamex Libra Plus, es un programa de asistencias diseñado para atender emergencias de los Beneficiarios del programa asistencial en diferentes escenarios: Vial, legal, médico, en el hogar, en viajes nacionales e internacionales, entre otros. El programa de asistencias Citibanamex Libra Plus está integrado por más de cincuenta servicios que buscan brindar respaldo a nivel local, nacional e internacionales a los Beneficiarios del programa asistencial inscritos en el programa de asistencias. Las Asistencias y servicios son operados y son responsabilidad de ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL (en lo sucesivo Iké Asistencia).

Citibanamex Libra Plus, se podrá contratar en las Tarjetas de Crédito y Débito Citibanamex, por medio de cargo recurrente o domiciliación mensual.

El programa de asistencias Citibanamex Libra Plus es prestado por ARSA Asesoría Integral Profesional S. de R.L de C.V (en lo sucesivo Iké Asistencia). Iké Asistencia es responsable respecto de la calidad y cumplimiento de los bienes y servicios del programa de asistencias Citibanamex Libra Plus. Tarjetas Banamex y Banamex no tienen responsabilidad alguna respecto a los servicios ni proveedores contratados por Iké Asistencia.

Tarjetas Banamex, S.A. DE C.V. SOFOM ER Integrante de grupo financiero Banamex, (en lo sucesivo Tarjetas Banamex) es responsable respecto de las Tarjetas de Crédito Citibanamex y del servicio de cargo recurrente exclusivamente.

Banco Nacional de México, S.A. Integrante de grupo financiero Banamex, (en lo sucesivo Banamex) es responsable respecto de las Tarjetas de Débito Citibanamex y del servicio de domiciliación exclusivamente.

El programa de asistencias Citibanamex Libra Plus:

- Se tendrá contratado cuando el Tarjetahabiente Titular autorice el cargo recurrente a su Tarjeta de Crédito o la domiciliación a Tarjeta Débito Citibanamex, quedando activo para su uso dentro de las siguientes 24 horas y el primer cargo se realizará dentro de los cinco días hábiles posteriores a su contratación.
- La autorización del cargo implicará la aceptación de los Términos y Condiciones de los servicios previstos en el presente documento. Los servicios del programa de asistencias Citibanamex Libra Plus no son transferibles, únicamente cubre al Titular de la Tarjeta, cónyuge, hijos menores a 21 (veintiún) años y Tarjetas adicionales (solo aplica para Tarjetas adicionales de la Tarjeta de Crédito donde el Titular tenga contratado el programa de asistencias Citibanamex Libra Plus).
- Los Términos y Condiciones, así como el precio, están sujetos a cambios con aviso previo al cliente de 30 días naturales a la fecha en que surta efecto la modificación.

Se podrán solicitar las asistencias las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al teléfono (55) 5480 0900 (Línea Citibanamex Libra Plus) y del exterior de la República Mexicana, mediante una llamada al 52 1 (55) 5480 0900 o por medio de la aplicación móvil del programa de asistencias Citibanamex Libra Plus. Para poder solicitar cualquiera de los servicios es necesario que la Tarjeta de Crédito o Débito donde tiene contratado el cargo recurrente o domiciliación para el pago del programa se encuentre activa y el cliente se encuentre al corriente en el pago de la misma.

Se podrá realizar cualquier reclamación o queja respecto a la calidad y cumplimiento de los servicios otorgados de las asistencias del programa Citibanamex Libra Plus llamando a Atención a Clientes en Iké Asistencia al 55 5480 0900 opción 4, las 24 horas, los 365 días del año o mandando un correo electrónico a atencionlibraplus@ikeasistencia.com

Los Usuarios del programa de asistencias Citibanamex Libra Plus podrán solicitar a Tarjetas Banamex o a Banamex la cancelación del cargo recurrente o la domiciliación mensual en cualquier momento, sin ningún costo. Se podrá realizar cualquier reclamación, aclaración o queja del programa de asistencias Citibanamex Libra Plus llamando a Tarjetas Banamex o a Banamex al (55) 1226 2639 (1-BANAMEX) de lunes a viernes de 8 a 20 h y sábados y domingos de 9 a 17 h.

1. INTRODUCCIÓN

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

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

2. DEFINICIONES:

1. Accidentes: Todo acontecimiento que provoque daños físicos a los Beneficiarios del programa asistencial, causado única y directamente por una causa externa, súbita, violenta, fortuita y evidente que ocurra a los Beneficiarios del programa asistencial durante la vigencia del presente contrato.
2. Alta de Vehículos Nuevos de Servicio Particular: La acción de dar de alta en el registro público vehicular de la entidad federativa correspondiente, los vehículos nuevos y las placas que le corresponden al mismo.
3. Alta de Vehículos Usados de Servicio Particular: La acción de dar de alta en el registro público vehicular de la entidad federativa correspondiente, los vehículos usados y las placas asignadas.
4. Automóvil: Vehículo automotor con placas de servicio particular destinado al transporte de personas.

5. Avería: todo daño o rotura y/o deterioro fortuito, incluyendo baches, que impida la circulación autónoma de un automóvil, que ocurra durante la vigencia del contrato y del presente anexo.
6. Avería Menor: Ponchadura de llanta, falta de combustible o falta de corriente eléctrica del vehículo donde viajen los Beneficiarios del programa asistencial.
7. Baja del Vehículo: La acción de dar de baja el vehículo y las placas asignadas ante el registro público vehicular de la entidad federativa correspondiente.
8. Beneficiario del programa asistencial: Los Tarjetahabientes Citibanamex que hayan contratado el programa de asistencia, así como, su cónyuge e hijos dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años y Tarjetas adicionales, salvo que se establezca otra definición de "Beneficiario del programa asistencial" en el desarrollo de los programas contenidos en el presente anexo.
9. Cambio de Entidad Federativa. La acción de dar de baja un vehículo y las placas que le corresponden y darlo de alta a su vez, en otro registro público vehicular cuando éste se traslada a otra entidad federativa.
10. Cambio de Propietario: Dar de baja en el registro estatal vehicular los datos del propietario original, dando de alta los datos del nuevo propietario ante la referida entidad.
11. Carta de Consentimiento Informado: Acto de decisión voluntaria firmado por el Beneficiario del programa asistencial o su representante legal, por el cual acepta o rechaza someterse a un proceso de atención médica con fines de diagnóstico, las acciones diagnósticas o terapéuticas sugeridas por los médicos, fundado en la comprensión de la información revelada al respecto de los riesgos o beneficios que le pueden ocasionar, deslindando a Iké Asistencia de toda responsabilidad en la que incurra el médico prestador a distancia, asimismo, este documento autoriza el uso del expediente electrónico y sus anexos, así como el envío del mismo a un tercero.
12. CAT: Centro de atención telefónica de Iké Asistencia donde se coordinan los servicios del programa de asistencia Citibanamex Libra Plus.
13. Contrato: El contrato de alianza comercial de fecha ___ de XXXXX de 2020, celebrado entre Tarjetas Banamex S.A de C.V., SOFOM, E.R., Banco Nacional de México, S.A, integrantes del Grupo Financiero Banamex y ARSA Asesoría Integral Profesional S. DE R.L. de C.V.
14. Emergencia Médica: Todo accidente o enfermedad grave repentina que amenacen la vida de los Beneficiarios del programa asistencial.
15. Enfermedad: Cualquier alteración en la salud de los Beneficiarios del programa asistencial que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del contrato y del presente anexo.
16. Equipo Médico del Proveedor: El personal médico y asistencial experto que esté prestando atención por cuenta del servicio Segunda Opinión a los Beneficiarios del programa asistencial.
17. Equipo Médico a Distancia: médicos especialistas calificados, expertos en su materia y con reconocimiento a nivel internacional quienes se encuentran en los principales hospitales de los países afiliados.
18. Especialistas: Persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los servicios del programa de asistencias Citibanamex Libra Plus.
19. Expedición de Permiso Provisional para Circular sin Placas en Traslado para Vehículos Nuevos: El trámite que otorga permiso, emitido por la autoridad correspondiente, en el caso de vehículos nuevos que son vendidos a contribuyentes que viven en otra entidad federativa, para que el vehículo se pueda trasladar.

20. Expediente clínico electrónico: Conjunto de documentos escritos, gráficos e imágenes o de cualquier otra índole propiedad de los Beneficiarios del programa asistencial, donde se incluyen los datos necesarios para el seguimiento a distancia de casos médicos, y que respaldan un diagnóstico, mismo al que el proveedor médico tiene acceso por autorización de los Beneficiarios del programa asistencial.
21. Familia: El cónyuge e hijos o dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años del Tarjetahabiente.
22. Los Servicios de Trámite: Se refiere a la ejecución de las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
23. Pago de Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos: Tramitar el pago del impuesto sobre tenencia o uso de vehículos ante la autoridad recaudadora.
24. Parque vehicular. El total de vehículos que están sujetos a la prestación de los Servicios de Trámite.
25. Prestador de Servicios Autorizado: Será el gestor autorizado para ejecutar las actividades necesarias para la realización de trámites vehiculares.
26. Proveedor: Prestadores de servicios independientes contratados por Iké Asistencia para prestar los servicios de asistencia descritos en los presentes Términos y Condiciones.
27. Registro Civil: Institución que se ocupa de conocer, autorizar, inscribir, resguardar y dar constancia de los hechos y actos que constituyan, alteren o modifiquen el estado civil de las personas.
28. Registro Público de Propiedad: Es la Institución dedicada a hacer constar por medio de la inscripción, los títulos por los cuales se adquiere, transmite, modifica, grava o extingue el dominio, la posesión y demás derechos reales sobre bienes inmuebles que requieren de inscripción.
29. Reposición de Placas por Pérdida o Robo: Trámite legal, ante las autoridades correspondientes para la reposición de placas en caso de robo o extravío.
30. Reposición de Tarjeta de Circulación por Pérdida o Robo: Trámite legal, ante las autoridades correspondientes, para la reposición de la Tarjeta de circulación en caso de robo o extravío.
31. Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante de los Beneficiarios del programa asistencial que realice gestión alguna para posibilitar la prestación del servicio Segunda Opinión.
32. Servicios de Asistencia: Los servicios de asistencia que presta Iké Asistencia a los Beneficiarios del programa asistencial en los términos del contrato y este anexo, referentes al programa de asistencias Citibanamex Libra Plus.
33. Siniestro. La manifestación del riesgo asegurado, toda vez que surgieron daños irreparables causados por accidente, incendio, desvalijamiento total por robo, desastre natural o cualquier otra causa.
34. Tarjeta(s): Toda Tarjeta de Crédito emitida por Tarjetas Banamex o Banamex, a residentes en los Estados Unidos Mexicanos, vigente, válida y que no esté suspendida ni revocada en el momento de producirse una situación de emergencia.
35. Telemedicina: Es el conjunto de servicios para el cuidado de la salud a través del uso de tecnologías de telecomunicaciones, equipo médico de telemetría y recursos humanos a distancia.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con lo señalado en la cláusula primera del contrato las partes, con el objeto de llevar a cabo el programa de asistencias Citibanamex Libra Plus, acuerdan establecer los siguientes límites y alcances a los siguientes servicios de asistencia:

3.1 ASISTENCIA VIAL

Iké Asistencia proporcionará al Beneficiario del programa asistencial, los beneficios de su programa Km 0 (Kilómetro Cero), el cual consiste en la prestación de los servicios que se enumeran a continuación, en cualquier lugar dentro del territorio de la República Mexicana:

3.1.1 REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO

En caso de que el automóvil particular conducido por el Beneficiario del programa asistencial no pudiera circular a causa de una avería y/o por la ponchadura de más de una llanta, Iké Asistencia se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo, elegido por el Beneficiario del programa asistencial. Si el costo del arrastre excede de \$1,000.00 (unos mil pesos 00/100 M.N.) el Beneficiario del programa asistencial pagará el excedente. Este servicio se brinda sin límite de eventos.

3.1.2 AUXILIO VIAL BÁSICO

En caso de averías menores en el automóvil particular conducido por el Beneficiario del programa asistencial, Iké Asistencia enviará un proveedor de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta, paso de corriente y suministro de gasolina; en este último se cobrará al Beneficiario del programa asistencial el precio de los litros de gasolina utilizados (máximo 10 litros de gasolina). Estos servicios son sin límite de eventos.

3.1.3 REFERENCIAS MECÁNICAS

El Beneficiario del programa asistencial podrá solicitar apoyo telefónico las 24 horas, los 365 días del año para obtener referencias de la agencia de la marca de su automóvil o talleres mecánicos más cercanos para servicio o reparación de su vehículo. Estos servicios son sin límite de eventos.

Servicios sujetos a disponibilidad. Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario del programa asistencial, por tanto, Iké Asistencia no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

3.1.4 SERVICIO DE TAXI

Si el Beneficiario del programa asistencial necesitara un taxi, Iké Asistencia coordinará el servicio hasta el lugar requerido por el Usuario, toda vez que existan las condiciones materiales necesarias. El

tiempo de arribo de dicho servicio dependerá de la distancia o la facilidad de acceso que el proveedor tenga para brindar el servicio.

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

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

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

- Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante.
- Vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses colectivos, autobuses y vehículos arrendados o vehículos que operen el transporte de personas a través de plataformas digitales.
- Iké Asistencia no cubre casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.
- Iké Asistencia prestará el servicio descrito en el presente numeral, toda vez que el Beneficiario del programa asistencial esté presente mientras se realice el arrastre y/o asistencia.

3.2 ASISTENCIA LEGAL

3.2.1 ASISTENCIAL LEGAL AUTOMOVILÍSTICA

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

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

a) Iké Asistencia garantiza la presencia de por lo menos un abogado para la defensa y/o asesoría del Beneficiario del programa asistencial, desde el lugar de los hechos, hasta que se dicte sentencia definitiva en cualquier proceso judicial por responsabilidad penal derivada de un accidente automovilístico.

b) Cuando no exista posibilidad de identificar al responsable de los daños causados al Beneficiario del programa asistencial, Iké Asistencia queda eximido de realizar gestiones legales procedentes para lograr el pago de los mismos, sin perjuicio de continuar con los trámites necesarios para eximirlos de cualquier responsabilidad penal.

c) Iké Asistencia se obliga a procurar la libertad del Beneficiario del programa asistencial, utilizando los recursos procedentes que al efecto la ley concede, pagando el importe de la

caución o prima de la fianza correspondiente, sin límite, ante la autoridad competente; excepto la reparación del daño.

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

e) Al término del proceso penal, en cuanto la autoridad respectiva realice la devolución de la caución depositada en nombre del Beneficiario del programa asistencial, Iké Asistencia cobrará el importe de la misma a dicho Beneficiario del programa asistencial.

f) Cuando el Beneficiario del programa asistencial no asista a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad, incurriendo en desacato, por lo que no sea posible la recuperación de la caución depositada, éste se obliga a reintegrar a Iké Asistencia el importe total de la misma en el momento que Iké Asistencia lo requiera.

g) Iké Asistencia, quedará exento de otorgar por segunda vez una caución para garantizar la libertad del Beneficiario del programa asistencial cuando se trate del mismo evento.

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

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

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

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

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

m) En caso de fallecimiento del Beneficiario del programa asistencial a consecuencia de un accidente automovilístico, Iké Asistencia realizará los trámites necesarios para la integración de la investigación, entrega del cuerpo a sus familiares, devolución del automóvil y resolución del ministerio público.

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

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

p) Iké Asistencia garantizará cubrir cualquier riesgo en materia de responsabilidad penal derivada del tránsito terrestre de vehículos.

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

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

a) Cuando el Beneficiario del programa asistencial no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita al abogado evaluar debidamente el asunto.

b) Cuando el Beneficiario del programa asistencial no acuda a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad.

c) Cuando el Beneficiario del programa asistencial no atienda la asesoría y recomendaciones realizadas por el abogado de Iké Asistencia para su defensa o realicen arreglos personales sin consultar previamente al profesional mencionado.

d) Cuando el Beneficiario del programa asistencial designe un abogado distinto a los proporcionados por Iké Asistencia, lo que implique que esta empresa pierda el control del asunto.

e) En los casos en que el Beneficiario del programa asistencial conduzca vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas en adelante, vehículos de transporte público de carga y de personas tanto federal como particular (taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados) o vehículos que operen el transporte de personas a través de plataformas digitales.

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

g) Iké Asistencia no se hace responsable de cubrir la responsabilidad civil (daños en propiedad ajena), en que incurra el Beneficiario del programa asistencial, por algún hecho relacionado con el tránsito terrestre. Esto quiere decir que Iké Asistencia no se hace responsable del pago de daños causados a terceros, tanto en sus personas como en sus bienes, ni del pago de indemnizaciones ni garantías civiles que se llegaran a generar a cargo del Beneficiario del programa asistencial por tales hechos.

3.2.2 ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA

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

Iké Asistencia proporcionará asesoría legal telefónica al Beneficiario del programa asistencial, cuando éste sufra un asalto con violencia física o moral y cuyo móvil sea el robo dentro de la República Mexicana.

3.3 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.

3.3.1 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE

Si el Beneficiario del programa asistencial sufre un accidente o enfermedad grave repentina que le provoque lesiones o traumatismos derivado de una enfermedad grave repentina o accidente dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, tales que requieran atención hospitalaria; Iké Asistencia cubrirá el costo del traslado del Beneficiario del programa asistencial hasta el hospital más cercano o adecuado. En caso de fallecimiento del Beneficiario del programa asistencial durante el traslado, Iké Asistencia no será responsable por el deceso del Beneficiario del programa asistencial. Servicio ilimitado.

3.3.2 REFERENCIA MÉDICA EN LA REPÚBLICA MEXICANA

Iké Asistencia proporcionará al Beneficiario del programa asistencial referencias de médicos, clínicas y hospitales toda vez que existan las condiciones materiales necesarias.

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

3.3.3 CONSULTORÍA MÉDICA POR VIDEO LLAMADA Y TELEFÓNICA

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

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

3.3.4 UNA REVISIÓN BÁSICA (CHECK UP) Y CONSULTA DE INTERPRETACIÓN CON MÉDICO GENERAL DE LA RED MÉDICA DE IKÉ ASISTENCIA

Servicios de salud, una vez al año sin costo para el Beneficiario del programa asistencial que incluye los siguientes exámenes médicos:

- Un (1) examen general de orina (EGO).
- Un (1) examen de química sanguínea de 6 elementos (QS).
- Un (1) electrocardiograma en reposo (ECG)*.
- Un (1) análisis de sangre (Factor RH).

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

3.3.5 CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO

El Beneficiario del programa asistencial contará con una (1) consulta médica programada en su domicilio sin costo anual para situaciones que puedan ser atendidas por un médico general en su domicilio, y en caso de emergencia por accidente o enfermedad grave repentina se enviará una ambulancia. Iké Asistencia proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias, a través de una llamada telefónica a la línea Citibanamex Libra Plus, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En caso de que la red médica no cuente con hospitales cercanos al Beneficiario del programa asistencial, Iké Asistencia hará lo posible por ayudar al Beneficiario del programa asistencial a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. Iké Asistencia no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Las consultas subsecuentes serán con costo para el Beneficiario del programa asistencial.

3.3.6 AMBULANCIA AÉREA

El Beneficiario del programa asistencial contará una vez al año, con (1) ambulancia aérea sin costo, en caso de emergencia. En caso de que dentro o fuera del país el Beneficiario del programa asistencial sufriera una enfermedad grave o accidente tal, que el equipo médico de Iké Asistencia recomiende su hospitalización, Iké Asistencia organizará y cubrirá el costo del traslado aéreo al centro hospitalario más cercano o apropiado. Si fuera necesario por razones médicas, se realizará dicho traslado bajo supervisión médica. La coordinación tiene que estar a cargo de la cabina de Iké Asistencia.

NORMAS GENERALES DE AMBULANCIA AÉREA

- a) Ubicación del Beneficiario del programa asistencial. El traslado aéreo se llevará a cabo siempre y cuando en la localidad en donde se encuentre el paciente, no se tenga la infraestructura mínima

para atención médica y se requiera el desplazamiento a otra localidad que sí cuente con todos los recursos físicos y personal médico requeridos según sea el caso.

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

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

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

3.3.7 SEGUNDA OPINIÓN

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

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

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

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

- d) Una vez que el equipo médico del Iké Asistencia haya determinado que se requiere la segunda opinión, se proporcionarán al Beneficiario del programa asistencial opciones de médicos especialistas en el extranjero.
- e) El Beneficiario del programa asistencial al elegir al médico para su segunda opinión, firmará una carta consentimiento donde solicite y autorice expresamente la transferencia de los datos de su expediente médico. Una vez enviado los papeles al médico a distancia, éste emitirá su opinión, la cual entregará Iké Asistencia por escrito al Beneficiario del programa asistencial.
- f) Si el Beneficiario del programa asistencial decide obtener más de una segunda opinión, Iké Asistencia le facilitará el servicio, pero será con costo preferencial para el Beneficiario del programa asistencial.
- g) El comité médico de Iké Asistencia dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiere.

Iké Asistencia se obliga a indemnizar y sacar en paz y a salvo, así como a pagar los daños y perjuicios, incluyendo gastos que hubiere erogado la otra parte en la defensa de cualquier reclamación o proceso administrativo, arbitral o de cualquier naturaleza referente a la mala elaboración, integración, uso y archivo del expediente clínico, presentado por las autoridades competentes o por algún Beneficiario del programa asistencial en contra de Tarjetas Banamex o Banamex.

NORMAS GENERALES DE SEGUNDA OPINIÓN

- a) Este servicio no se brindará como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga al Beneficiario del programa asistencial que ya se ha encontrado estudiado y con un diagnóstico final o presuntivo.
- b) Para que Iké Asistencia pueda otorgar el servicio Segunda Opinión tendrán que ser casos que puedan esperar mínimo tres semanas, en caso de que el Beneficiario del programa asistencial requiera tomar una determinación respecto a su salud inmediatamente Iké Asistencia no podrá otorgar el servicio.
- c) El Beneficiario del programa asistencial deberá presentar su expediente médico completo incluyendo historia clínica completa, seguimiento, estudios de laboratorio y gabinete todos en original.
- d) Iké Asistencia y el proveedor de la segunda opinión se deslindan de toda responsabilidad en el seguimiento y resultado de las indicaciones que se otorguen, ya que como se enuncia, es solo una segunda opinión y es responsabilidad del médico tratante y del paciente si toman o no en cuenta las observaciones que realice el médico a distancia.
- e) Si el Beneficiario del programa asistencial cae en falsedad de información Iké Asistencia no se hace responsable del servicio.

3.3.8 PAGO DE ENFERMERAS A DOMICILIO

En caso de que el Beneficiario del programa asistencial requiera dichos servicios por convalecencia post hospitalaria o por accidente, Iké Asistencia cubrirá hasta la mitad de los días que sean necesarios

máximo por 30 días totales y días adicionales con costo preferencial, el cual el cliente deberá cubrir directo a Iké Asistencia. El servicio de enfermera a domicilio se prestará en horario máximo de ocho (8) horas al día. Es un requisito indispensable presentar resumen médico para justificar el tipo de enfermera a cubrir el servicio. Los gastos de transportación, alimentación y hospedaje de la enfermera correrán por cuenta del Beneficiario del programa asistencial.

3.3.9 PAGO DE RENTA DE EQUIPO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS

En caso de que el Beneficiario del programa asistencial requiera dichos servicios por convalecencia post hospitalaria o accidente, Iké Asistencia cubrirá hasta la mitad de los días necesarios hasta por 14 días totales y días adicionales con costo preferencial el cual el Beneficiario del programa asistencial deberá cubrir directo a Iké Asistencia.

En caso de requerir una cama hospitalaria el costo del colchón corre por cuenta del Beneficiario del programa asistencial. El Beneficiario del programa asistencial deberá entregar resumen médico que lo justifique. En caso de no ser así, se puede otorgar el servicio con costo preferencial para el Beneficiario del programa asistencial, el cual el Beneficiario del programa asistencial deberá cubrir directo con Iké Asistencia.

3.3.10 DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS

Iké Asistencia ofrecerá a petición del Beneficiario del programa asistencial, a través de la línea Citibanamex Libra Plus, medicamentos de patente de cuadro básico con descuento sobre precio de mostrador. El coordinador médico de Iké Asistencia informará al Beneficiario del programa asistencial sobre las farmacias más cercanas a su ubicación donde podrá aplicar el descuento. En el envío a domicilio puede aplicar un costo adicional. Servicio sujeto a disponibilidad en el tipo de medicamento, en la localidad y temporalidad.

3.3.11 ASESORÍA MENSUAL A PACIENTES CRÓNICOS

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

3.3.12 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

Iké Asistencia brindará al Beneficiario del programa asistencial orientación médica telefónica sin límite, en los siguientes temas:

- Planificación familiar.
- Educación sexual.
- Vacunaciones.
- Farmacéutica, medicamentos y efectos secundarios.
- Prevención de automedicación.

- Tabaquismo, alcoholismo y fármaco-dependencia.
- Interpretación de exámenes de laboratorio.

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

3.3.13 DESCUENTOS EN SERVICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS

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

- Hospitales.
- Laboratorios.
- Tratamientos dentales, evaluación y prótesis dentales.
- Paquetes de checkup en clínicas convenidas o laboratorios.

Servicio sujeto a disponibilidad en el tipo de servicio, en la localidad y temporalidad.

3.3.14 CONSULTA CON ESPECIALISTA

El Beneficiario del programa asistencial contará con una (1) consulta médica gratuita al año en hospitales o consultorios que se encuentren dentro de la red médica de Iké Asistencia; para cada una de las siguientes especialidades:

- Ginecología.
- Medicina Interna.
- Pediatría.
- Cirugía General.

Este servicio se brindará dentro de la República Mexicana en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Morelos, en las demás entidades federativas Iké Asistencia hará lo posible por ayudar al Beneficiario del programa asistencial a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

Limitado a cuatro (4) consultas en total al año (una por cada especialidad). Para consultas subsecuentes de estas especialidades, se ofrecerá con costo preferencial, mismo que deberá ser cubierto por el Beneficiario del programa asistencial directamente en el consultorio y para hacer válido este costo, el Beneficiario del programa asistencial deberá comunicarse siempre a la línea de Citibanamex Libra Plus.

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial se comunique a la línea Citibanamex Libra Plus en la opción de Información y Descuentos Médicos, donde le enviarán un correo electrónico con

las generalidades del servicio, formato de autorización de consulta gratuita o subsecuente y la red de hospitales o consultorios cercanos a la entidad federativa de donde llame.

Ni Iké Asistencia ni Tarjetas Banamex ni Banamex serán responsables por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Asimismo, quedan excluidos de este servicio, los procedimientos que deriven de las consultas médicas o resultados de las mismas, así como cirugías, medicamentos, estudios médicos, análisis o servicios adicionales a los honorarios del médico.

3.4 CONSULTA ODONTOLÓGICA Y LIMPIEZA DENTAL

El Beneficiario del programa asistencial contará con una (1) consulta odontológica y una (1) limpieza dental anual gratuita. Iké Asistencia coordinará y cubrirá el costo de los servicios con la red Odontoprev.

Limitados a un servicio sin costo al año. Las consultas subsecuentes serán con costo preferencial para el Beneficiario del programa asistencial.

El Beneficiario del programa asistencial podrá consultar servicios y costos en www.odontored.com.mx.

Ni Iké Asistencia ni Tarjetas Citibanamex tendrán alguna 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 Asistencia 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.

3.5 ASISTENCIA HOGAR

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR DE EMERGENCIA

- a) Los servicios se proporcionarán las 24 horas del día, los 365 días del año únicamente al domicilio del Tarjetahabiente Titular, casa o departamento para uso habitacional.
- b) Toda vez que no exista un impedimento grave que impida el desplazamiento del especialista, éste llegará al lugar de residencia permanente del Tarjetahabiente, en un término máximo de 90 (noventa) minutos.
- c) Todos los servicios de asistencia en el hogar estarán garantizados por un término de 90 (noventa) días calendario, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de dichos servicios.
- d) En todos los servicios de asistencia en el hogar, Iké Asistencia cubrirá hasta un máximo de \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.) por evento, incluyendo los costos de mano de obra y

materiales sin cargo para el Beneficiario del programa asistencial, limitado a seis (6) eventos al año como máximo y tres (3) eventos por especialidad: Cerrajería, vidriería, plomería y electricidad, en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.

e) Si el costo del servicio de asistencia en el hogar excediera el máximo establecido anteriormente a cargo de Iké Asistencia, previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el Beneficiario del programa asistencial, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el Beneficiario del programa asistencial. De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Beneficiario del programa asistencial, la reparación se hará hasta por el monto a cargo de Iké Asistencia, siempre y cuando ello sea posible y no se ocasione mayores daños, por lo que, en su caso, el proveedor no tendrá obligación de proporcionar el servicio.

SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ASISTENCIA HOGAR

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

3.5.1 SERVICIOS EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble.

La reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breaks), o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga; solo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica propia del inmueble.

3.5.2 SERVICIOS DE PLOMERÍA

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble.

La reparación de fugas de gas, únicamente se harán cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores, aire acondicionado o secadoras.

3.5.3 SERVICIOS DE CERRAJERÍA

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que la reparación deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble y puertas alternas; siempre que dichas situaciones atenten contra la seguridad del hogar del Tarjetahabiente Titular.

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

3.5.4 SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y siempre que dichas roturas atenten contra la seguridad del hogar del Tarjetahabiente Titular.

3.5.5 REPARACIÓN DE PUERTAS Y VENTANAS

Se enviará un herrero o carpintero para reparar la descompostura de puertas y ventanas que den a la calle y que hayan sufrido descompostura por accidente, robo o intento del mismo y que pongan en peligro la integridad del inmueble y de sus habitantes.

SERVICIO COMPLEMENTARIO A LA ASISTENCIA HOGAR

3.5.6 SERVICIOS DE ALBAÑILERÍA

Corresponden únicamente a los trabajos que sean consecuencia de un servicio de emergencia en electricidad, plomería y cerrajería señalados anteriormente, siendo los siguientes.

- a) Demoliciones y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Resanes de ranuras y huecos con aplanados de cemento o yeso en paredes, pisos y losas.
- c) Colocar y fijar muebles de baño, fregaderos y lavaderos cuando se presente un cambio obligado de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente, en este servicio se incluye el desmantelamiento o retiro del mueble dañado.

3.5.7 SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL EN CASO DE ROBO AL HOGAR

Iké Asistencia enviará al domicilio permanente del Tarjetahabiente Titular un abogado para efecto de proporcionar asesoría legal al Beneficiario del programa asistencial en caso de robo en los bienes que se encuentren dentro de su domicilio, para el levantamiento del acta correspondiente ante el agente del ministerio público o cualquier otra autoridad competente. Limitado a un (1) evento anual.

3.5.8 SERVICIOS DE REPORTE DE FUGAS DE GAS

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

EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS

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

- a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de los presentes Términos y Condiciones.
- b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato de apertura de Crédito del Tarjetahabiente Titular Citibanamex.
- c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- e) Reparación de aparatos o equipos eléctricos como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastos.
- f) Reparación de aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- g) Reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- h) Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- i) Reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- j) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- k) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- l) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- m) Cualquier reparación o gasto que el Beneficiario del programa asistencial contrate directamente con terceros.
- n) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Beneficiario del programa asistencial o de otros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- o) Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- p) Lo que el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Tarjetahabiente Titular Citibanamex.

3.5.9 SERVICIOS ESPECIALIZADOS

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

El especialista presentará simultáneamente al Beneficiario del programa asistencial, así como a Iké Asistencia, el presupuesto y programa de ejecución. El proveedor analizará y dará sus recomendaciones al Beneficiario del programa asistencial, una vez que haya sido aceptado por escrito el presupuesto por el Beneficiario del programa asistencial, éste asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar. Estos servicios especializados se ofrecen sin límite de eventos en toda la República Mexicana y se atenderán los 365 días del año con costo total para el Beneficiario del programa asistencial.

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

3.6 BENEFICIOS EN VIAJES NACIONALES (KM 80)

Los siguientes servicios se otorgarán una vez que el Beneficiario del programa asistencial se encuentre a más de 80 kilómetros de distancia de su residencia permanente:

3.6.1 GASTOS DEL HOTEL POR VEHÍCULO AVERIADO, ACCIDENTADO O ROBO TOTAL*

Iké Asistencia organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario del programa asistencial; en caso de robo, después de levantar el acta de robo total ante las autoridades competentes; en el caso de avería cuando el auto tuviese que estar más de ocho (8) horas en reparación. Este servicio está limitado a \$900.00 (novecientos pesos 00/100 M.N.) por evento, con un máximo de 2 (dos) eventos por año.

3.6.2 TRANSPORTE POR VEHÍCULO REPARADO O ROBADO*

Si durante el viaje, el auto donde se traslade el Beneficiario del programa asistencial tuviera que estar en reparación por más de 10 días o en caso de robo del auto y éste fuera recuperado; Iké Asistencia sufragará los gastos del desplazamiento del Beneficiario del programa asistencial o persona que él mismo designe, hasta el lugar donde el automóvil haya sido reparado o recuperado, hasta por un monto de \$900.00 (novecientos pesos 00/100 M.N.) por evento, máximo 2 (dos) eventos al año.

3.6.3 REGRESO O CONTINUACIÓN DEL VIAJE EN CASO DE AVERÍA O ROBO DEL AUTOMÓVIL*

En caso de avería o robo del automóvil en viaje, Iké Asistencia gestionará y cubrirá el costo de hasta \$900.00 (novecientos pesos 00/100 M.N.) por evento con un máximo de 2 (dos) eventos por año, para

gastos de autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el Beneficiario del programa asistencial y/o sus familiares para la continuación de su viaje.

Por cada situación de emergencia, solo podrá ser otorgada una de las modalidades especificadas en los numerales 3.6.1. 3.6.2 y 3.6.3.

3.6.4 RENTA DE AUTO EN CASO DE ROBO

Si el automóvil del Beneficiario del programa asistencial fuese robado, Iké Asistencia coordinará la obtención por renta de un auto similar al robado con costo preferencial para el Beneficiario del programa asistencial, a nivel nacional y hasta por 15 (quince) días naturales.

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

3.7 BENEFICIOS EN VIAJES NACIONALES (A PARTIR DEL KILÓMETRO 80) O EN EL EXTRANJERO

Los siguientes servicios se otorgarán una vez que el Beneficiario del programa asistencial se encuentre a más de 80 km de distancia de su residencia permanente o en sus viajes fuera de la República Mexicana:

3.7.1 INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE

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

3.7.2 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

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

3.7.3 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJE Y OBJETOS PERSONALES

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

3.8 BENEFICIOS EXCLUSIVOS EN EXTRANJERO

Los siguientes servicios se otorgarán una vez que el Beneficiario del programa asistencial se encuentre viajando fuera de la República Mexicana y deberá solicitarlos a través de la Línea Libra Plus 5255 54 800 900:

3.8.1 REFERENCIAS MÉDICAS

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

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

3.8.2 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE

Si el Beneficiario del programa asistencial sufre un accidente o enfermedad grave repentina que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran atención hospitalaria; Iké Asistencia cubrirá el costo del traslado del Beneficiario del programa asistencial bajo restitución del pago. Limitado a dos (2) eventos por año.

3.8.3 REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO

En caso de fallecimiento del Beneficiario del programa asistencial, Iké Asistencia cubrirá los costos por concepto de repatriación del cadáver o cenizas hasta el lugar de inhumación en el país de residencia permanente del Beneficiario del programa asistencial hasta por \$16,845.00 (dieciséis mil ochocientos cuarenta y cinco pesos 00/100 M.N.).

3.8.4 ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

En caso de que un Beneficiario del programa asistencial sufra un accidente o enfermedad grave repentina durante un viaje y durante el período de vigencia de las presentes condiciones generales, Iké Asistencia gestionará y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios hasta por la cantidad de \$56,150.00 (cincuenta y seis mil ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.) por año.

3.8.5 GASTOS DENTALES

En el caso de que un Beneficiario del programa asistencial sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia, Iké Asistencia gestionará y cubrirá los costos de los servicios odontológicos de urgencia hasta por la cantidad de \$2,246.00 (dos mil doscientos cuarenta y seis pesos 00/100 M.N.) por evento, un (1) evento al año.

3.8.6 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

Iké Asistencia gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario del programa asistencial, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de Iké Asistencia. Este beneficio está limitado a \$3,369.00 (tres mil trescientos sesenta y nueve pesos 00/100 M.N.) por día y por Beneficiario del programa asistencial con un máximo de 5 (cinco) días naturales consecutivos.

3.8.7 REGRESO ANTICIPADO AL DOMICILIO

Iké Asistencia gestionará y cubrirá los gastos para el regreso anticipado del Beneficiario del programa asistencial, por avión de línea regular (clase económica), en caso de fallecimiento de un familiar en primer grado (padre, madre y/o hijos), en el país de residencia permanente; siempre que el Beneficiario del programa asistencial no pueda utilizar su boleto original para el regreso, hasta por \$16,845.00 (dieciséis mil ochocientos cuarenta y cinco pesos 00/100 M.N) por evento, un (1) evento por año.

3.9 CONSERJERÍA

a) Información relacionada con: Horarios de museos en las principales ciudades del mundo, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de los Estados Unidos de América. Servicio inmediato de referencias de: médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

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

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

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

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

f) En caso de que el Beneficiario del programa asistencial se encuentre fuera del territorio nacional, Iké Asistencia 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.

g) Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario del programa asistencial. Iké Asistencia no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Servicios sin límite de eventos.

3.10 ASISTENCIA EN CASO DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

3.10.1 ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

En caso de que el Tarjetahabiente o sus adicionales haciendo uso de la Tarjeta de Crédito Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra Plus, sea víctima de robo dentro de un cajero automático o dentro de las dos (2) primeras horas inmediatamente después de dicho retiro o bien cuando éste sea obligado a disponer de efectivo de un cajero automático mediante el uso de dicha Tarjeta:

I. Iké Asistencia garantiza la presencia de por lo menos uno de sus abogados que le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva, de acuerdo al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de la denuncia correspondiente.

II. En la realización de estos trámites Iké Asistencia cubrirá el total de los honorarios de los abogados asignados a cada caso, con un máximo de un (1) evento por año.

3.10.2 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE A CONSECUENCIA DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO

Si como consecuencia de un evento mencionado en el punto anterior se llegara a presentar una lesión del Tarjetahabiente o sus adicionales que amerite su hospitalización, Iké Asistencia se hará cargo de enviar una ambulancia para el traslado médico terrestre al centro hospitalario más cercano y apropiado dentro de la ciudad donde se encuentre, con un máximo de 2 (dos) eventos por año. (Detalles para este servicio, véase en el apartado 19)

3.10.3 PÓLIZA DE SEGURO DE VIDA POR ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO*

Si a consecuencia del robo el Tarjetahabiente o sus adicionales sufriera lesiones que le ocasionaran la muerte durante los 90 días posteriores a dicho suceso, la aseguradora pagará al Beneficiario del programa asistencial(s) designado(s) la suma asegurada de hasta \$280,750.00 (doscientos ochenta mil setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) después de haber recibido la documentación requerida por la aseguradora.

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

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

Lo estipulado en el presente numeral (3.11.3), solo aplicará para personas entre 18 y 70 años. Aquellos Beneficiarios del programa asistencial que estén fuera de este rango de edad, no se considerarán cubiertos ni se les reembolsará lo que hubieren pagado.

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

3.10.4 PÓLIZA DE SEGURO POR ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO*

Si el Tarjetahabiente o sus adicionales llegara a sufrir un robo o se viera forzado en contra su voluntad a disponer de efectivo con su Tarjeta de Crédito Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra Plus, mediante el uso de violencia física o moral, Iké Asistencia gestionará ante la compañía de seguros el reembolso por la máxima cantidad permitida de disposición en cajero durante 24 horas, dependiendo el tipo de Tarjeta de Crédito.

Aplica también para el robo con violencia dentro de las dos (2) primeras horas inmediatamente después de dicho retiro.

DOCUMENTACIÓN QUE EL ASEGURADO DEBE PRESENTAR A IKÉ ASISTENCIA EN CASO DE ROBO

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

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

Los servicios descritos en el presente numeral serán aplicables al Tarjetahabiente Titular y Tarjetahabientes adicionales de éste.

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

3.11 COMPRAS PROTEGIDAS*

En caso de que el Tarjetahabiente Titular o sus adicionales comprase un artículo con la Tarjeta de Crédito Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra Plus y éste fuera robado con violencia dentro de los primeros 90 días inmediatos después de que las mercancías fue comprada y se trate de una compra mayor a \$1,500 (un mil quinientos pesos 00/100 M.N incluyendo el IVA) en un establecimiento autorizado; la compañía aseguradora reembolsará el monto pagado por el artículo, previo dictamen.

- a) Los artículos comprados deben de ser nuevos, destinados a uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías. Productos tales como línea blanca, video, ambiente, audio y cómputo.
- b) Este servicio estará vigente durante los 90 días posteriores a la compra del artículo y limitado a \$11,230.00 (once mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N.) por evento y hasta \$112,300.00 (ciento doce mil trescientos pesos 00/100 M.N.) por año.
- c) La indemnización consistirá en el reemplazo o reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original hasta el monto individual de la cobertura.
- d) Si el artículo consiste en un par, se cubre solo ese par (por ejemplo, bocinas o audífonos). A menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.
- e) La Tarjeta con la que se adquirió el artículo debe ser válida y vigente al momento en que se realice el aviso de falla y que se haga la reparación o reemplazo.
- f) Que el Tarjetahabiente reporte el robo en no más de 30 días naturales al mismo.
- g) Iké Asistencia enviará a un abogado para asistir al Tarjetahabiente a levantar las denuncias de robo con violencia pertinentes ante las autoridades competentes.
- h) Ámbito de aplicación de esta cobertura: Territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Para la reclamación, Iké Asistencia gestionará el pago del costo de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el Tarjetahabiente:

- Voucher de compra original.
- Copia de la Tarjeta de Crédito Citibanamex con la que compró el artículo.
- Denuncia ante las autoridades, en caso de robo con violencia.
- Copia de identificación oficial.

- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Citibanamex Libra Plus, dicho cargo deberá verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

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

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

EXCLUSIONES A COMPRA PROTEGIDA

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

- a) No se cubren bienes que hayan sido comprados en un viaje personal del asegurado (excepto por los viajes de negocios).
- b) No se cubren accesorios del artículo.
- c) No se cubren bienes que hayan sido comprados derivado una clonación o un cargo no reconocido en la Tarjeta de Crédito Citibanamex.
- d) No se cubren cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- e) Bienes muebles comprados para revenderlos o para darle uso comercial.
- f) Bienes muebles dejados en un lugar con acceso al público en general, sin vigilancia.
- g) Bienes muebles robados dentro de cualquier vehículo automotor.
- h) Artículos antiguos, obras de arte, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados o reprocesados.
- i) No se cubren garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios) o artículos con "garantía de satisfacción".
- j) Bienes consumibles o productos perecederos.
- k) Servicios.
- l) Bienes inmuebles.
- m) Cualquier artículo robado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de un tercero, empresa de transportes tales como líneas aéreas o el Servicio Postal Mexicano u otro servicio de entrega.
- n) Cheques de viajero o efectivo.
- o) Boletos de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral (3.12) será aplicable a los Tarjetahabientes Titulares y Tarjetahabientes adicionales de éste.

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

3.12 GARANTÍA EXTENDIDA EN MÉXICO*

En caso de que el Tarjetahabiente Titular o sus adicionales comprase un artículo con la Tarjeta de Crédito Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra Plus y éste se averiara irreparablemente por accidente después de que las mercancías fueron compradas, y siempre que dicha compra sea por un mínimo \$50 USD o su equivalente en pesos (incluyendo el IVA), en un establecimiento autorizado.

- a) Los artículos comprados deben ser nuevos y destinados a uso doméstico y que funcionen a base de electricidad o baterías. Productos tales como línea blanca, video, ambiente, audio y cómputo.
- b) Este servicio estará vigente hasta durante los 365 días inmediatos posteriores a la fecha de expiración de la garantía del fabricante, hasta \$11,230.00 (once mil doscientos treinta pesos 00/100 M.N. por evento y limitado a \$56,150.00 (cincuenta y seis mil ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.) por año.
- c) Los artículos deberán tener al menos una garantía original del fabricante de 3 meses y no más de 3 años. Los motivos de daño que no se cubren en la garantía original del fabricante tampoco serán cubiertos por esta cobertura.
- d) Se define daño accidental como aquel daño producido en el bien mueble, debido a un evento súbito o fortuito. Para efectos de este seguro no se considera daño accidental cuando el evento esté cubierto por la garantía original del fabricante.
- e) La indemnización consistirá, a juicio de la aseguradora, en el reemplazo o en la reparación o en el reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original hasta el monto individual de la cobertura.
- f) Si el artículo consiste en un par es solo para la parte dañada a menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.
- g) La Tarjeta con la que se adquirió el artículo debe ser válida y vigente al momento en que se realice el aviso de falla y que se haga la reparación o reemplazo.
- h) El Tarjetahabiente deberá reportar la falla en no más de 30 días naturales posteriores a la misma.
- i) Ámbito de aplicación de esta cobertura: Territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Para la reclamación Iké Asistencia gestionará el pago de la reparación de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el Beneficiario del programa asistencial:

- Voucher de compra original
- Copia de la Tarjeta de Crédito Citibanamex con la que compró el artículo
- Póliza de garantía original y sellada por el establecimiento afiliado
- Copia de identificación oficial
- Copia del estado de cuenta que refleje el cargo mensual por concepto del programa Citibanamex Libra Plus, dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA EXTENDIDA

- a) Artículos usados de forma distinta a las especificaciones de uso señaladas por el fabricante.
- b) Robo.
- c) Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse del deterioro en pintura del equipo, así como óxido o salitre
- d) Artículos de computación cuyo daño es causado por la falta de reemplazo de sus componentes o instalaciones indebidas de software o uso de software indebido.
- e) Cualquier falla o desperfecto sufrido por el tiempo transcurrido para elaborar diagnóstico del reemplazo requerido de algún componente.
- f) Artículos desarmados, incompletos o con piezas sueltas y alterados.
- g) Artículos que al momento de la compra ya estén usados.
- h) Artículos que hayan sido comprados para revender o para uso comercial.
- i) Accesorios del artículo.
- j) Bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la Tarjeta.
- k) Películas, audios, videos, software o programas de aplicación.
- l) Pantallas o LDC rotas, rajadas, manchadas o con daños derivados de fósforo en pantallas y cinescopios, daños por derramamiento de líquido o presión y perforaciones externas en estas pantallas.
- m) Cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- n) Artículos antiguos, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- o) Garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios) o artículos con "garantía de satisfacción".
- p) Bienes consumibles o productos perecederos.
- q) 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.
- r) 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. Daños por humedad o animales.
- s) Bienes muebles rentados o prestados. Bienes inmuebles o bienes adheridos a un inmueble.
- t) Desperfectos mecánicos que ocasionen la retirada de los productos del mercado.
- u) Defectos inherentes al producto o cargos por revisión ante la ausencia de reparaciones cubiertas.
- v) Desperfectos mecánicos ocasionados por el uso y desgaste normal o deterioro gradual.
- w) Servicios.
- x) Cualquier artículo extraviado.
- y) Cualquier artículo robado o dañado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes (tales como líneas aéreas, el Servicio Postal Mexicano u otro servicio de entrega.
- z) Cheques de viajero, efectivo o boletos de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral (3.13) será aplicable a los Tarjetahabientes Titulares y Tarjetahabientes adicionales de éste.

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

3.13 GESTORÍA

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

3.13.1 TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Asesoría y/o gestoría gratuita una (1) vez al año, ante autoridades correspondientes, respecto a:

- Obtención de copias de actas de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Obtención de certificado de adquisición o enajenación de bienes inmuebles (no propiedad).

3.13.2 TRÁMITES VEHICULARES (SOLO PARTICULARES)

Descuentos en gestoría sin límite de eventos sobre los siguientes trámites:

- Alta y baja de autos nuevos y usados.
- Cambio de propietario.
- Reposición de placas y Tarjeta de circulación.
- Expedición de permiso de circulación.
- Pago de impuestos sobre tenencia.

HORARIO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PROGRAMA DE GESTORÍA PREMIUM:

Los servicios serán proporcionados los 365 días al año, durante las 24 horas del día para recibir cualquier asesoría y para la gestión del trámite correspondiente será en los días y horarios establecidos por cada autoridad del estado que se trate.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS:

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

Se realizarán trámites administrativos ante el registro civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al Titular y/o Beneficiario del programa asistencial. Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del Titular y/o Beneficiario del programa asistencial.

Antes de comenzar el trámite vehicular, el Beneficiario del programa asistencial deberá entregar la documentación que establezca cada autoridad administrativa y/o recaudadora y en su caso el pago de derechos, multas o el que la autoridad requiera para la realización del trámite requerido, en caso de no entregar dicha documentación no podrá realizarse el trámite.

3.14 BENEFICIO CINÉPOLIS

El Beneficiario del programa asistencial podrá disfrutar del beneficio exclusivo de entradas 2x1 en Cinépolis de lunes a viernes en salas tradicionales 2D.

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

Consultar Términos y Condiciones en www.Citibanamex.com/libracinepolis.

3.15 RED DE DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS.

Los Beneficiarios del programa asistencial tendrán derecho a hacer uso de la red de descuentos en restaurantes, hoteles y más; en establecimientos en toda la República Mexicana.

Los Beneficiarios del programa asistencial contarán con acceso ilimitado a la red de descuentos y beneficios correspondiente al programa de Citibanamex Libra Plus y podrán consultarlos en la siguiente liga: www.viveplus.com.mx/afiliados/promos/43.

Todos los descuentos, están sujetos a disponibilidad y cambios sin previo aviso. Este servicio es proporcionado por Vive Plus y las restricciones dependen del establecimiento al que aplique.

PARA HACER VÁLIDO EL BENEFICIO EN EL ESTABLECIMIENTO

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial se presente en los establecimientos afiliados, solicitar el beneficio mostrando su Tarjeta del programa con logotipo Vive Plus o el cupón impreso de la promoción que lo identifique como miembro del programa.

El Beneficiario del programa asistencial podrá consultar y descargar los cupones de descuento en la página web <http://www.viveplus.com.mx/beneficios?c=Libra%20Plus&i=5>.

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial solicite el beneficio y muestre el cupón impreso o electrónico de la promoción (identificar bases en cada cupón), ya que es la única manera de ser respetados por los establecimientos participantes. De cualquier otro modo, el Beneficiario del programa asistencial no tendrá acceso a dichos beneficios.

Para hacer uso de los beneficios de descuentos en hoteles y renta de autos el Beneficiario del programa asistencial deberá comunicarse a la línea Citibanamex Libra Plus, al área de conserjería, para solicitar información, reservaciones y/o compra de los paquetes o servicios que ofrecen los establecimientos participantes.

Los servicios se brindan a petición del Beneficiario del programa asistencial, por lo que ni Iké Asistencia ni Tarjetas Citibanamex, serán responsables por los servicios otorgados por terceros, los cuales se ofrecen de acuerdo a las condiciones particulares de cada establecimiento. Estos beneficios aplican exclusivamente en la República Mexicana.

Los establecimientos y promociones, así como Términos y Condiciones pueden cambiar sin previo aviso.

Este servicio se brindará en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Morelos.

4. NORMAS GENERALES

4.1 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A CITIBANAMEX LIBRA PLUS

Los servicios de asistencia a que se refiere este documento, 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 Beneficiario del programa asistencial para solicitarlos en los términos de este manual, dicho Beneficiario del programa asistencial podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio, en tal supuesto Iké Asistencia, y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, podrá rembolsar al Beneficiario del programa asistencial las sumas que hubiera erogado, respecto de los siguientes servicios:

4.2 EN CASO DE PELIGRO DE VIDA

Traslado médico terrestre sin previa notificación Iké Asistencia. En situación de peligro de muerte, el Beneficiario del programa asistencial deberá actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado médico terrestre del herido o enfermo al centro hospitalario más cercano al lugar donde

se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible, contactarán con Iké Asistencia para reportar la situación, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al accidente o la enfermedad.

4.3 HOSPITALIZACIÓN SIN PREVIA NOTIFICACIÓN A CITIBANAMEX LIBRA PLUS

En caso de peligrar la vida del Beneficiario del programa asistencial y si requiere de hospitalización sin previa notificación a Iké Asistencia, el Tarjetahabiente o su representante deberán contactar a Iké Asistencia a más tardar dentro de los diez (10) días naturales siguientes al accidente o enfermedad.

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

4.4 REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO Y REGRESO ANTICIPADO

En los casos de repatriación en caso de fallecimiento y regreso anticipado del Beneficiario del programa asistencial, Iké Asistencia decidirá cuándo es el momento más apropiado para la repatriación y regreso anticipado y determinará las fechas y los medios más adecuados. El Tarjetahabiente o su representante deberán contactar a Iké Asistencia a más tardar dentro de los diez (10) días naturales siguientes al fallecimiento.

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

4.5 PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

- a) Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia o a cualquier servicio de asistencia objeto de este anexo, deberá de ser presentada a Iké Asistencia, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- b) Las coberturas de seguros se rigen por los Términos y Condiciones generales de la póliza maestra en poder de Iké Asistencia (prestador del servicio) mismas que se podrán consultar en la página de internet www.citibanamex/Libra.

4.6 CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA

Iké Asistencia prestará los servicios descritos en el presente anexo, toda vez que el Beneficiario del programa asistencial cumpla con los siguientes requisitos:

Solicitar cualquiera de los servicios enunciados en estos Términos y Condiciones a la Línea Citibanamex Libra Plus, teléfono nacional (55) 54 800 900 e indicar al coordinador del servicio la siguiente información:

- 1) Nombre completo.
- 2) Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.

- 3) Indicar el número telefónico donde Iké Asistencia, podrá contactar al Beneficiario del programa asistencial o su representante, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia solicite para localizarlo.
- 4) Número de la Tarjeta de Crédito Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra Plus (para solicitud del servicio por parte de un Tarjetahabiente adicional, se deberán indicar los 16 dígitos de la Tarjeta Titular donde está contratado el servicio).
- 5) Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
- 6) Monto del robo (en el caso que aplique).
- 7) Descripción de lo ocurrido.
- 8) Si es familiar del Tarjetahabiente Titular, indicar el parentesco.
- 9) Nombrar como su abogado al designado por el Iké Asistencia (en el caso en que aplique).
- 10) Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la situación de asistencia o Beneficiario del programa asistencial, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- 11) Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké Asistencia.
- 12) Dar aviso de cambios de domicilio.
- 13) El equipo médico y jurídico de Iké Asistencia tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del Beneficiario del programa asistencial para conocer su situación, si tal acceso les es negado, Iké Asistencia no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios de asistencia.
- 14) Haber realizado todas las compras, consumos o transacciones con su Tarjeta de Crédito Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra Plus.
- 15) Cualquier otro documento que solicite Iké Asistencia, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- 16) Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
- 17) Se obliga a comunicar a Iké 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 de los presentes Términos y Condiciones.
- 18) Cooperar en todo momento con Iké Asistencia en la recuperación de las cauciones o garantías exhibidas para la obtención de su libertad como consecuencia de un delito culposo por tránsito de vehículos, así como a reintegrar a Iké Asistencia el importe de las cauciones que hubiere exhibido por dicho concepto, cuando la autoridad ante la cual se haya exhibido ordene su devolución.
- 19) Para efecto de cualquier reclamación, la Tarjeta de Crédito del Tarjetahabiente Titular deberá encontrarse en situación normal, sin que se presente algún sobregiro o mora. A falta de dicha notificación Iké Asistencia considerará al Beneficiario del programa asistencial como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

Los servicios que se refieren a estos Términos y Condiciones, configuran la única obligación a cargo de Iké Asistencia y en ningún caso reembolsará al Beneficiario del programa asistencial las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de Iké Asistencia no se hubiera podido atender la emergencia.

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

Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Beneficiario del programa asistencial a Iké Asistencia podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

5. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL

5.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario del programa asistencial del servicio deberá llamar a línea Citibanamex Libra Plus (55) 5480 0900 las 24 horas del día, los 365 días del año, facilitando los datos siguientes:

- a) Indicar el número telefónico donde le se podrá contactar.
- b) Número de Tarjeta emitida por Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra Plus (para solicitud del servicio por parte de un Tarjetahabiente adicional, se deberán indicar los 16 dígitos de la Tarjeta Titular donde está contratado el servicio).

5.1.1 PARA EL CASO DE CHECK UP MÉDICO EL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL DEBERÁ:

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

5.1.2 PARA EL CASO DE SEGUNDA OPINIÓN EL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL DEBERÁ PROPORCIONAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- Nombre completo.
- Descripción del caso médico.
- Indicar el número telefónico donde Iké Asistencia lo podrá contactar, así como todos los datos que el coordinador de asistencia le solicite para localizarlo.
- Si es familiar del Tarjetahabiente Titular, indicar el parentesco.
- Proporcionar los elementos necesarios para la realización del servicio.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké Asistencia.
- Dar aviso de cambios de domicilio.

- El equipo médico de Iké Asistencia tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos del Beneficiario del programa asistencial para conocer su situación, si tal acceso les es negado, Iké Asistencia no tendrá obligación de prestar el servicio.
- Proporcionar a Iké Asistencia, cualquier otro documento que le solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de ley y caso médico.
- Acudir a las citas programadas por Iké Asistencia, en caso de que el Beneficiario del programa asistencial no pudiera asistir tendrá que cancelar con 24 horas de anticipación, si no se cancela el servicio el Beneficiario del programa asistencial será sancionado de modo que no podrá programar otra cita en las siguientes dos semanas.
- Firmar la carta consentimiento Informado antes de recibir el servicio Segunda Opinión.
- Contar con expediente clínico completo.

5.1.3 PARA EL CASO DE DESCUENTOS MÉDICOS EL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL DEBERÁ:

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

5.1.4 PARA EL CASO DE GESTORÍA PREMIUM EL BENEFICIARIO DEL PROGRAMA ASISTENCIAL DEBERÁ:

- Indicar el lugar donde se ubica.
- Indicar el número telefónico donde se le podrá contactar, así como todos los datos y documentos que el gestor le solicite para realizar el trámite y a su vez localizarlo.
- Nombre y número de Tarjeta emitida por Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra Plus.
- Indicar el lugar y municipio a realizar el trámite.
- Descripción del trámite a realizar.
- Nombrar como su abogado y o gestor al designado por Iké Asistencia.
- Proporcionar los elementos necesarios, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a su gestor de Iké Asistencia.
- En caso de solicitar descuento en gestoría con costo preferencial, el Beneficiario del programa asistencial tiene que pagar la cantidad de \$500 por trámite, previo depósito al número de cuenta 321 1596626, Banco Nacional de México, S.A, Beneficiario del programa asistencial: ARSA Asesoría Integral Profesional, S. DE R.L. de C.V. o con cargo a su Tarjeta de Crédito Citibanamex.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- Cuando el Beneficiario del programa asistencial no liquide los servicios solicitados.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO GESTORÍA PREMIUM:

- Si el Beneficiario del programa asistencial no entrega la documentación requerida, no podrá efectuarse el trámite vehicular, quedando prohibida la entrega de cualquier monto por concepto de gratificación.
- Si el Beneficiario del programa asistencial se retrasa con la entrega de la documentación requerida o entrega datos erróneos, Iké Asistencia no se responsabilizará por la duración del trámite administrativo.
- Para aquellos estados donde sea obligatoria la revisión física del vehículo, Iké Asistencia no se responsabilizará por la no presentación.
- En caso de tener alguna irregularidad o esté reportado como robado, no procederá el servicio y se deslindará de toda responsabilidad al gestor y a Iké Asistencia.
- No se podrá realizar la gestión del trámite vehicular en aquellos casos en los que no sea vehículo del Beneficiario del programa asistencial.
- Cuando por una acción intencional del Beneficiario del programa asistencial resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Beneficiario del programa asistencial no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien, incurra en falsedad de declaraciones
- 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 del programa asistencial en actos delictuosos intencionales; suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- No se realizarán trámites contenciosos ante autoridades administrativas.
- Cuando el Beneficiario del programa asistencial se encuentre en el extranjero.
- Si el Beneficiario del programa asistencial cae en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Beneficiario del programa asistencial no efectúe el pago correspondiente de los trámites solicitados.

5.2 PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

- Cualquier reclamación relativa a los servicios enunciados en estos Términos y Condiciones deberá ser presentada a Iké Asistencia dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se realizó dicho servicio, a través del teléfono (55) 5809 4111 (Atención al Usuario) las 24 horas del día los 365 días del año; prescribiendo de cualquier acción legal, transcurrido dicho plazo.
- Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Beneficiario del programa asistencial a Iké Asistencia podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

5.3 EXCLUSIONES GENERALES

- a) Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Beneficiario del programa asistencial en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 días naturales no dan derecho a los servicios de asistencia.
- b) Con excepción a lo estipulado en cada servicio de asistencia, el Beneficiario del programa asistencial no tendrá derecho a ser reembolsado por Iké Asistencia.
- c) Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario inferior a \$1,123.00 (mil ciento veintitrés pesos 00/100 M.N.).
- d) Cuando por una acción intencional del Beneficiario del programa asistencial resulte la comisión de un delito.
- e) Cuando el Beneficiario del programa asistencial no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto o bien, incurra en falsedad de declaraciones.
- f) Cuando el Beneficiario del programa asistencial haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.
- g) Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de los servicios señalados en los numerales 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3 y 3.2.1 del presente anexo: Vehículos con capacidad de carga de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados al transporte público de carga o de personas, tanto federal como local; transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.
- h) Cuando el Tarjetahabiente no se acredite como Tarjetahabiente Titular que adquirió el programa o cuando cualquiera de los Beneficiarios del programa asistencial no proporcionen los datos de la Tarjeta y el parentesco que guardan con el Tarjetahabiente Titular.
- i) Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.
- j) Cuando el Beneficiario del programa asistencial incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este anexo.
- k) Todas aquellas contempladas en estos Términos y Condiciones.
- l) También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - 1. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
 - 2. Autolesiones o participación del Tarjetahabiente y/o Beneficiario del programa asistencial en actos delictivos intencionales.
 - 3. La participación del Tarjetahabiente y/o Beneficiario del programa asistencial en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
 - 4. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

5. Los automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la avería o el accidente automovilístico.
6. Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos criminales.
7. Labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario del programa asistencial o por un tercero.
8. La falta de gasolina y/o de aceites, acumuladores descargados o en mal estado y ponchadura o falta de aire en solo una de las llantas no dan derecho al servicio de remolque.
9. Remolque del automóvil con carga o con heridos.
10. Iké Asistencia no cubrirá casetas, maniobras, abanderamientos, ni tiempo de espera.
11. Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares, cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
12. Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslado de órganos de cualquier tipo.
13. Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
14. Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.
15. Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas (Check up) o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Beneficiario del programa asistencial.
16. Hechos de la naturaleza tales como (pero no limitativos) a inundación, huracán y terremoto.
17. Artículos usados, antiguos, coleccionables de cualquier tipo, joyería de fantasía, joyería fina, mascotas, pieles, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
18. Servicios, bienes inmuebles, cualquier artículo extraviado, robado o dañado durante su entrega o transportación siempre que se encuentren bajo el cuidado y control de una tercera parte o empresa de transportes, tales como líneas aéreas, el Servicio Postal Mexicano u otro servicio de entrega.

5.4 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Iké Asistencia en previo análisis de cada caso con Tarjetas Banamex y Banamex, podrán suspender, previo aviso por escrito al cliente con diez (10) días naturales de anticipación, los servicios del programa de asistencias Libra Plus detallados en estos Términos y Condiciones, cuando de manera

reiterada e injustificada, el Beneficiario solicite asistencias que no sean consideradas de emergencia o que se soliciten para personas distintas del Tarjetahabiente o sus Beneficiarios; o para la solución de problemas crónicos o preexistentes, que por su reiterada ocurrencia son de pleno conocimiento del Beneficiario y por tanto no sean considerados de emergencia.

5.5 CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El Tarjetahabiente podrá cancelar el cargo recurrente o domiciliación del servicio sin costo cuando lo considere conveniente llamando al 01800 021 2345 o de la Ciudad de México al (55) 1226 2639, de solicitar la cancelación del cargo recurrente se dará por cancelado el servicio. Adicionalmente, para disfrutar de los beneficios de este programa es necesario mantener los pagos de la Tarjeta de Crédito donde tiene contratado el servicio de Libra Plus al corriente. Si el atraso fuera mayor a tres (3) meses de su fecha de pago, el servicio Libra Plus se cancelará de forma inmediata.

5.6 REEMBOLSO DEL SERVICIO

Durante los primeros treinta (30) días naturales, a partir de que se genere el primer cargo de la asistencia y se pueda ver reflejado en el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito correspondiente, el Tarjetahabiente podrá solicitar la cancelación y reembolso del primer mes (incluyendo IVA), siempre y cuando no se haya hecho uso de algún servicio del programa asistencias Libra Plus.