

# Términos y Condiciones

## CITIBANAMEX LIBRA ONE

Citibanamex Libra One, es un programa de asistencias diseñado para atender emergencias de los Beneficiarios del programa asistencial en diferentes escenarios: Médico, en el hogar, vial y funerario, entre otros. El programa de asistencias Citibanamex Libra One está integrado por más de quince servicios que buscan brindar respaldo a nivel local y nacional a los Beneficiarios del programa asistencial.

Citibanamex Libra One, 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 One 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 One. 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 One:**

- Se tendrá contratado cuando el Tarjetahabiente Titular autorice el cargo recurrente a su Tarjeta de Crédito o una domiciliación a su Tarjeta de 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 One 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 One).
- 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 58094904 (Línea Citibanamex Libra One) o por medio de la aplicación móvil del programa de asistencias Citibanamex Libra One. 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 One llamando a Atención a Clientes en Iké Asistencia al 55 5809 4904 opción 4, las 24 horas, los 365 días del año o mandando un correo electrónico a [atencionlibraone@ikeasistencia.com](mailto:atencionlibraone@ikeasistencia.com)

Los Usuarios del programa de asistencias Citibanamex Libra One podrán solicitar a Tarjetas Banamex o a Banamex la cancelación del cargo recurrente o domiciliación mensual en cualquier momento sin ningún costo. Se podrá realizar cualquier reclamación, aclaración o queja del programa de asistencias Citibanamex Libra One 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. Automóvil: Vehículo automotor con placas de servicio particular destinado al transporte de personas.
3. 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.
4. Avería Menor: Ponchadura de llanta, falta de combustible o falta de corriente eléctrica del vehículo donde viajen los Beneficiarios del programa asistencial.
5. 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.

6. CAT: Centro de atención telefónica de Iké Asistencia donde se coordinan los servicios del programa de asistencia Citibanamex Libra One.
7. 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.
8. Emergencia médica: Todo accidente o enfermedad grave repentina que amenacen la vida de los Beneficiarios del programa asistencial.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Especialistas: Persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los servicios del programa de asistencias Citibanamex Libra One.
13. Familia: El cónyuge e hijos o dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años del Tarjetahabiente.
14. Proveedor: Prestadores de servicios independientes contratados por Iké Asistencia para prestar los servicios de asistencia descritos en los presentes Términos y Condiciones.
15. 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 One.
16. 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.
17. Tarjeta(s): Toda Tarjeta de Crédito o Débito 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.

### **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 One, 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 sin límite de eventos con costo preferencial para el Beneficiario, 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. Este servicio se brinda sin límite de eventos con costo preferente para el Beneficiario.

### **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 con costo preferente para el Beneficiario.

### **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.

## **3.2 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.

### **3.2.1 CONSULTA MÉDICA CON ESPECIALISTA EN CONSULTORIO**

El Beneficiario contará con una (1) consulta médica sin costo anual hasta por \$1000.00 (mil) pesos, programada en consultorios de la red médica de Iké Asistencia. Iké Asistencia proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea Libra One, 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, Iké Asistencia hará lo posible por ayudarlo 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.

### **3.2.2 CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO**

El Beneficiario contará con una (1) consulta médica programada en su domicilio sin costo anual, por hasta \$850.00 (ochocientos cincuenta) pesos y en caso de emergencia o enfermedad grave 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 Libra One, 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, Iké Asistencia hará lo posible por ayudar al Tarjetahabiente 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.

### **3.2.3 AMBULANCIA AÉREA**

El Beneficiario contará una vez al año, con (1) ambulancia aérea sin costo, en caso de emergencia. En caso de que, dentro del país, el Beneficiario 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**

1. Ubicación del Beneficiario. 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.
2. 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 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.
3. 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 sea trasladado con la infraestructura necesaria para garantizar su integridad. Siempre y cuando esté exceptuado por la legislación aplicable.
4. Firma de deslinde de responsabilidades. Una vez que el familiar, Beneficiario 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.

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

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 la línea Libra One para información del servicio y los pasos a seguir para obtenerlos. b) Si el Beneficiario cuenta con expediente médico, se le solicitará que lo envíe al comité médico de Iké Asistencia. Si el Beneficiario 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 alguna de las dos opciones. c) Si el caso no requiere de una segunda opinión, Iké Asistencia le informará por escrito al Beneficiario y se le proporcionarán recomendaciones y referencias para el seguimiento de su caso; o si el caso del Beneficiario requiere una segunda opinión, se determinará si se hará por medio de videoconferencia o únicamente enviando y recibiendo información. d) Una vez que el equipo médico del Iké Asistencia haya determinado que se requiere la segunda opinión, se proporcionarán al Beneficiario opciones de médicos especialistas en el extranjero. e) El Beneficiario al elegir al médico para su segunda opinión, firmará una carta consentimiento informativa y solo en el caso de que el Beneficiario previamente solicite y autorice expresamente la transferencia de los datos de su expediente médico, se programará una cita para consulta a través de una videoconferencia con el médico. Una vez realizada la consulta y/o enviado los papeles al médico a distancia, éste emitirá su opinión, la cual entregará Iké Asistencia por escrito al Beneficiario. f) Si a criterio del médico a distancia el Beneficiario tiene que regresar a consulta, lo hará las veces que sean necesarias para que el Beneficiario tenga una segunda opinión. Si el Beneficiario decide obtener más de una segunda opinión, Iké Asistencia le facilitará el servicio, pero será con costo preferencial para el Beneficiario. g) Si el Beneficiario vive fuera de la Ciudad de México, Iké Asistencia se encargará de trasladarlo el día de la videoconferencia al consultorio de las oficinas de Iké Asistencia, cubriendo el costo de un boleto de avión sencillo clase económica desde el interior de la República Mexicana. 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 en contra de Tarjetas Banamex.

**NORMAS GENERALES DE SEGUNDA OPINIÓN** a) Este servicio no se brindará como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga a Beneficiarios que ya se han encontrado estudiados 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 requiera tomar una determinación respecto a su salud inmediatamente Iké Asistencia no podrá otorgar el servicio. c) Si el Beneficiario se encuentra hospitalizado, el servicio se podrá otorgar únicamente

intercambiando documentos de manera electrónica, no se podrá llevar a cabo la videoconferencia. El servicio de videoconferencia solo se podrá realizar en el consultorio especializado de Iké Asistencia y deberá acudir su médico tratante. El Beneficiario 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 cae en falsedad de información Iké Asistencia no se hace responsable del servicio.

### **3.2.5 PAGO DE ENFERMERAS A DOMICILIO**

En caso de que el Beneficiario requiera dichos servicios por convalecencia post hospitalaria o por accidente, Iké Asistencia cubrirá hasta la mitad de los días que sean prescritos 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 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. Un evento anual.

### **3.2.6 PAGO DE RENTA DE EQUIPO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS**

En caso de que el Beneficiario requiera dichos servicios por convalecencia post hospitalaria o accidente, Iké Asistencia cubrirá hasta la mitad de los días necesarios máximo por 14 días totales y días adicionales con costo preferencial el cual el cliente deberá cubrir directo a Iké Asistencia. En caso de requerir una cama hospitalaria el costo del colchón corre por cuenta del Beneficiario. El Beneficiario deberá entregar resumen médico que lo justifique. En caso de no ser así, se puede otorgar el servicio con costo preferencial para el Beneficiario, el cual el cliente deberá cubrir directo con Iké Asistencia. Un evento anual.

### **3.2.7 TIPS MÉDICO VÍA SMS Y MEDIOS DIGITALES**

Iké Asistencia brindará al Beneficiario consejos y tips nutricionales y médicos.

### **3.2.8 DESCUENTOS EN SERVICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS**

Iké Asistencia ofrecerá a petición del Beneficiario, descuentos en los siguientes servicios: Hospitales, Laboratorios, Brazaletes de monitoreo de emergencias con GPS, Tratamientos Dentales, evaluación y prótesis dentales y Paquetes de "Check Up" en clínicas convenidas o laboratorios.

### **3.2.9 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 sin costo una vez al año.

### **3.2.10 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.

### **3.2.11 ORIENTACIÓN MÉDICA POR VIDEO LLAMADA Y TELEFÓNICA**

El equipo médico de Iké Asistencia orientará al Usuario 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 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 brindará costos preferenciales, servicio limitado para las siguientes especialidades: Cerrajería, vidriería, plomería y electricidad, en el entendido de que cada reparación cuenta como un evento.

e) El costo del servicio de asistencia en el hogar será establecido previo presupuesto o cotización por parte del especialista y firmado por éste y el Beneficiario del programa asistencial, el costo deberá ser cubierto por el Beneficiario del programa asistencial el mismo día que se concluya el servicio. De no aceptarse la cotización o presupuesto por el Beneficiario del programa asistencial, éste deberá cubrir el costo de la visita por \$175.00.

## **SERVICIOS DE EMERGENCIA DE ASISTENCIA HOGAR**

Iké Asistencia proporcionará los servicios descritos a continuación sin límite de eventos con costo preferencial para el Beneficiario. 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. La cantidad de servicios es ilimitada

### **3.3.1 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.

### **3.3.2 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.

### **3.3.3 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.

### **3.3.4 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.

### **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 o Débito 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) 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.
- e) Reparación de aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- f) Reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- g) Reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- h) Cualquier reparación o gasto que el Beneficiario del programa asistencial contrate directamente con terceros.
- i) Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- j) 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.

### **3.4 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, dos (2) folios por semana.

El Beneficiario del programa asistencial deberá solicitar el folio 2x1 a través de la línea Citibanamex Libra One, 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](http://www.Citibanamex.com/libracinepolis).

## **4. NORMAS GENERALES**

### **4.1 IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A CITIBANAMEX LIBRA ONE**

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 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.

### **4.4 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 One, teléfono nacional 55 58094904 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 o Débito Citibanamex inscrita al programa Citibanamex Libra One (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) Descripción de lo ocurrido.
- 7) Si es familiar del Tarjetahabiente Titular, indicar el parentesco.
- 8) Nombrar como su abogado al designado por el Iké Asistencia (en el caso en que aplique).
- 9) 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.
- 10) Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké Asistencia.
- 11) Dar aviso de cambios de domicilio.
- 12) 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.
- 13) Cualquier otro documento que solicite Iké Asistencia, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- 14) Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
- 15) Para efecto de cualquier reclamación, la Tarjeta de Crédito o Débito 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 One 55 58094904 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 One (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 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.

### **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.
- 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) Cuando por una acción intencional del Beneficiario del programa asistencial resulte la comisión de un delito.
- d) 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.

e) Cuando el Beneficiario del programa asistencial haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.

f) 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.

g) Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.

h) Cuando el Beneficiario del programa asistencial incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este anexo.

i) Todas aquellas contempladas en estos Términos y Condiciones.

j) 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.

## **6. 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 One 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.

## **7. 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 One al corriente. Si el atraso fuera mayor a tres (3) meses de su fecha de pago, el servicio Libra One se cancelará de forma inmediata.

## **8. 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 One.