

CONDICIONES GENERALES  
DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

# PROTECCIÓN PALACIO

UN BENEFICIO MÁS DE SU TARJETA PALACIO



*El Palacio de Hierro*

SOY TOTALMENTE PALACIO®



SERVICIOS DE ASISTENCIA  
DE PROTECCIÓN PALACIO

A continuación se mencionan los límites que los Servicios de Asistencia de Protección Palacio otorgan a los Asegurados (Tarjetahabiente Titular y/o miembro del Grupo Familiar, cuando así proceda en este último caso).

El Seguro de Vida es ofrecido por Grupo Nacional Provincial S.A.B., por lo que los servicios adicionales son servicios independientes al mismo y son otorgados bajo la responsabilidad de Integral Group Solution S.A de C.V. (IGS)

ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES	EVENTOS	MONTO	COBERTURA
Asesoría Administrativa	Sin Límite	No Aplica	Información necesaria y trámites a realizar en caso de robo o pérdida de documentos.
Recuperación de Equipaje	Sin Límite	Sin Límite	Asesoría, localización y reenvío de objetos personales del asegurado o miembro del grupo.
Concierge	Sin Límite	Sin Límite	Reservaciones, compra de boletos, hoteles, restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos, compra y entrega de regalos, arreglos florales, renta de autos, horarios de museos, estado del tiempo, eventos deportivos y espectáculos. Referencias e información previa a su viaje.
Gastos Dentales	3	\$200 USD por evento	Problemas que requieran tratamiento odontológico de urgencia.
Asistencia Médica por Lesión o Enfermedad	Sin Límite	\$5,000 USD anuales	Gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos*.

Todas las asistencias mencionadas están sujetas a términos y condiciones, los cuales se explican más adelante en el detalle de cada una de estas.

\* Solo aplica para Internacional.

ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES	EVENTOS	MONTO	COBERTURA
Prolongación de estancia por convalecencia	2	\$500 USD	Gastos de hotel del Asegurado o miembro del Grupo Familiar. Limitado a \$100 USD diarios y hasta \$500 USD por evento.
Mensaje urgente	Sin Límite	No Aplica	Transmisión de Mensajes Urgentes en caso de una situación de emergencia.
Repatriación por fallecimiento	1	\$10,000 USD EXTRANJERO Y 500 SAL MIN TERRITORIO NAL.	Se brindará por cualquier causal de muerte mientras el Titular y/o Beneficiarios se encuentren de viaje. Se cubren los gastos de traslado de los ACOMPAÑANTES BENEFICIARIOS hasta su domicilio o al lugar de inhumación, siempre y cuando este traslado no pueda efectuarse en el medio de transporte previsto con motivo del viaje.
Traslado de un familiar por convalecencia	1	\$400 USD	La hospitalización debe ser mayor a 5 días, viaje redondo en línea comercial de tarifa económica y estancia. Máximo \$80 USD diarios y hasta \$400 USD en total.

Todas las asistencias mencionadas están sujetas a términos y condiciones, los cuales se explican más adelante en el detalle de cada una de estas.

ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES			
EVENTOS	MONTO	COBERTURA	
Servicio de Taxi	Sin Límite	Sin Límite	Asistencia para envío de Taxi seguro. El traslado corre a cuenta del asegurado.
Transportación por Lesión o Enfermedad	1	Sin Límite	El Prestador cubrirá los gastos de traslados en ambulancia o en el medio que considere el médico tratante, hasta el centro hospitalario adecuado, o bien según las circunstancias, al domicilio habitual del Asegurado o miembro del Grupo Familiar, impida la continuación del viaje, el Prestador sufrajará los gastos de traslado de los acompañantes del Asegurado o miembro del Grupo Familiar hasta su domicilio habitual.
ASISTENCIA HOGAR			
EVENTOS	MONTO	COBERTURA	
Cerrajería Casa	3	\$400 M.N.	La reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), que ponga en riesgo la seguridad del citado inmueble del Tarjetahabiente Titular.

Todas las asistencias mencionadas están sujetas a términos y condiciones, los cuales se explican más adelante en el detalle de cada una de estas.

ASISTENCIA HOGAR			
EVENTOS	MONTO	COBERTURA	
Electricidad	3	\$400 M.N.	Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble y reparación o cambio de tableros electrónicos, switches de cuchillas, interruptores (breakers) o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble.
Especializado	Sin Límite	No Aplica	Con costo para el beneficiario.
Plomería	3	\$400 M.N.	La reparación de las fallas por ruptura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del inmueble y requieran reparación de emergencia por causa de daño al citado inmueble (casa o departamento de uso habitacional) del Tarjetahabiente titular.

Todas las asistencias mencionadas están sujetas a términos y condiciones, los cuales se explican más adelante en el detalle de cada una de estas.

ASISTENCIA HOGAR	EVENTOS	MONTO	COBERTURA
Siniestro Hogar	3	No Aplica	Se brindará apoyo telefónico para reportar las fugas de gas LP a las autoridades competentes, así como asesoría con respecto a las acciones emergentes a seguir.
Vidriería	3	\$400 M.N.	Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y pongan en riesgo la seguridad del hogar del Tarjetahabiente.
Robo a Comercio y/o Casa Habitación	Sin Límite	Sin Límite	Se enviará un abogado en caso de robo a Hogar para asesorar y acompañar al Propietario a presentar su denuncia.

Todas las asistencias mencionadas están sujetas a términos y condiciones, los cuales se explican más adelante en el detalle de cada una de estas.

ASISTENCIA LEGAL	EVENTOS	MONTO	COBERTURA
Asistencia en Seguros	Sin Límite	Sin Límite	El abogado no se encargará de gestionar el trámite, solamente se enviará para asesorar al beneficiario en trámites y denuncias necesarias en caso de sufrir algún percance el cual esté respaldado por una póliza de seguros.
ASISTENCIA MÉDICA	EVENTOS	MONTO	COBERTURA
Ambulancia	3	Sin Límite	En caso de ambulancia aérea cubre un evento al año.
Médico a Domicilio	Sin Límite	Sin Límite	Visita a domicilio con costo preferencial, consulta médica privada con costo preferencial, ambos con costo para el Tarjetahabiente.
Referencia Médica	Sin Límite	Sin Límite	REFERENCIAS MÉDICAS, CLÍNICAS Y HOSPITALES. Consultas con médicos generales. Consultas con médicos especialistas. Laboratorios. Gabinetes. Hospitales. Farmacias. Casas de enfermería, Casa de ortopedia, Unidades de rehabilitación, Ópticas y Psicología.

Todas las asistencias mencionadas están sujetas a términos y condiciones, los cuales se explican más adelante en el detalle de cada una de estas.

ASISTENCIA VIAL	EVENTOS	MONTO	COBERTURA
Arrastre de Grúa	3	\$2,000 M.N.	El Beneficiario debe acompañar el vehículo durante el traslado. Se otorgará este servicio por ponchadura de llanta.
Cambio de Llanta	3	Sin Límite	Limitado a 3 servicios en total de auxilio vial. El Beneficiario debe acompañar al prestador de servicios en todo momento.
Paso de Corriente	3	Sin Límite	Limitado a 3 servicios en total de auxilio vial. El Beneficiario debe acompañar al prestador de servicios en todo momento.
Suministro de Gasolina (hasta 5 litros)	3	Sin Límite	Limitado a 3 servicios en total de auxilio vial. El Beneficiario debe acompañar al prestador de servicios en todo momento.
Cerrajería Auto	3	\$400.00 M.N.	Se enviará un cerrajero para abrir la chapa del automóvil.



### Servicios de Asistencia de Protección Palacio

El Tarjetahabiente así como, su cónyuge e hijos dependientes económicos menores de 18 años y tarjetas adicionales están protegidos con el paquete de servicios de Protección Palacio.

Para solicitar cualquier servicio de asistencia comuníquese a nuestra Línea Protección Palacio.

Nacional 55-5480-0969

**Los Servicios de Asistencia de Protección Palacio son la única obligación a cargo de Integral Group Solution S.A de C.V. (IGS)., siendo la única responsable frente al( a los) Asegurado(s) y en ningún caso reembolsará a éste las sumas que por dichos servicios hubiere erogado.**



## 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR DE EMERGENCIA

a) Los servicios se proporcionarán las 24 horas, los 365 días del año.

b) En condiciones normales, el especialista llegará al lugar donde se prestará el servicio en un término máximo de 60 minutos, siempre y cuando la solicitud del servicio se preste dentro de los límites de las ciudades previamente establecidas.

c) Para efectos de los servicios de asistencia hogar de emergencia, se considera a las ciudades previamente establecidas, a los domicilios de los Asegurados (Tarjetahabientes Titulares) que se tengan registrados en la base de datos de El Palacio de Hierro, S.A. de C.V., en donde se les envía sus estados de cuenta mensualmente.

d) Todos los trabajos estarán garantizados por un término de 60 días naturales, los cuales empezarán a contar a partir de la fecha de terminación de los trabajos.

e) En todos los servicios se cubrirá un **límite máximo de \$400.00 pesos M.N.**, incluidos los costos de mano de obra y materiales, con un límite de tres eventos por año por cada tipo de servicio. Cualquier cantidad que exceda del límite señalado con anterioridad, será por cuenta del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) el cual previo presupuesto o cotización del especialista firmado por ambas partes, será pagado en ese momento al especialista siempre que el trabajo se reciba a entera satisfacción del usuario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, la reparación se efectuará hasta por la cantidad antes mencionada, siempre y cuando sea posible y no ocasione un daño mayor.

## 2. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR DE EMERGENCIA

### a) Servicios en instalaciones eléctricas

i) Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), y que corresponda al domicilio permanente del Asegurado (Tarjetahabiente Titular).

ii) Reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakers), o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo en aquellas partes

que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), y que corresponda al domicilio permanente del Asegurado (Tarjetahabiente Titular).

Este servicio no incluye la reparación de ningún aparato o equipo que funcione con energía eléctrica, ni reposición de accesorios (lámparas, luminarias o balastras).

### b) Servicios de plomería

i) La reparación de las fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del inmueble y requieran reparación de emergencia por causar daño al citado inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), y que corresponda al domicilio permanente del Asegurado (Tarjetahabiente Titular).

### c) Servicios de cerrajería

i) La reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), que ponga en riesgo la seguridad del citado inmueble y que corresponda al domicilio permanente del Asegurado (Tarjetahabiente Titular).

### d) Servicios de albañilería

Corresponden a reparaciones que sean consecuencia de un servicio de emergencia de los anteriormente señalados como los siguientes:

- i) Demoliciones y/o aperturas de ranuras y huecos para descubrir tuberías de agua, drenaje o eléctricas.
- ii) Resanes de ranuras y huecos con aplanados de cemento, yeso o pasta en paredes, pisos o losas.
- iii) Colocar y fijar muebles de baño, fregaderos y lavaderos, cuando se presente un cambio obligado de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente; en estos trabajos se incluye el desmantelamiento o el retiro del mueble dañado.

No se consideran trabajos de emergencia los recubrimientos finales de pisos, paredes y techos, como son losetas, azulejos, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro y acabados de madera.

### e) Servicios de vidrería

i) Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y pongan en riesgo la seguridad del hogar (casa o departamento para uso habitacional) y que corresponda al domicilio permanente del Asegurado (Tarjetahabiente Titular).

**f) Servicios de asistencia legal en el hogar**

i) Se enviará a un abogado al domicilio permanente del Asegurado (Tarjetahabiente Titular), para que le preste asesoría legal en caso de robo de sus bienes dentro del mismo (casa o departamento de uso habitacional). Este servicio consistirá exclusivamente en asesorar y acompañar al propietario para que presente la denuncia o querrela correspondiente ante las autoridades competentes.

En este servicio no aplican los incisos b) y d) del punto 1. "Características de los Servicios de Asistencia Hogar de Emergencia".

**g) Reportes de fugas de gas**

i) Se brindará apoyo telefónico para reportar las fugas de gas LP a las autoridades competentes, así como asesoría con respecto a las acciones emergentes a seguir.

**h) Asistencia especializada**

i) A solicitud del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) se enviará un especialista al domicilio (casa o departamento para uso habitacional) del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) para que cotice cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera sin que se trate de una situación de emergencia. Si la cotización requiere algún tipo de trabajo previo, se cobrará este trabajo.

ii) El Prestador coordinará que el especialista presente simultáneamente el presupuesto y el programa de ejecución al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) y al Prestador. Éste analizará y dará sus recomendaciones para que el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) decida en definitiva su aceptación o no. Una vez que el presupuesto haya sido aceptado, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra y materiales).

Estos servicios abarcan trabajos de pintura, impermeabilización, herrería, carpintería, acabados, recubrimientos, ebanistería, decoración, albañilería, electricidad, plomería, lavado de muebles, cancelería, vidriería y jardinería.

**EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR DE EMERGENCIA**

**1. Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de vigencia del Certificado Individual.**

**2. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el alta del Asegurado (Tarjetahabiente Titular),**

**es decir, distinto al registrado en la base de datos de El Palacio de Hierro, S.A. de C.V.**

**3. La colocación de recubrimientos finales en pisos, paredes y techos; tales como: losetas, azulejos, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro y acabados de madera.**

**4. No se reparará ningún aparato o equipo electrónico (televisores, estéreos, computadoras, motores eléctricos) que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios (lámparas, luminarias, o balastras).**

**5. No se reparará ningún aparato electrodoméstico y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.**

**6. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua, como**

**calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras y secadoras.**

**7. Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas de tuberías y llaves.**

**8. No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de cualquier tipo.**

**9. No se dará como emergencia los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.**

**10. Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, terrorismo, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.**

**11. Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier otro fenómeno natural.**

12. Cualquier reparación o gasto que el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) contrate directamente con terceros.

13. Reparaciones de daños causados en los bienes del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o de terceros y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.

14. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

15. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, instigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas y cerraduras en el domicilio del Asegurado (Tarjetahabiente Titular).



### 3. ASISTENCIA VIAL

#### a) Remolque o transporte de vehículo

En caso de que el vehículo conducido por el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar no pudiera circular a causa de una avería o de un accidente, el Prestador gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque, grúa o plataforma hasta el taller más próximo, partiendo desde cualquier lugar en que se encuentre dentro del territorio de la República Mexicana. **Este servicio está limitado a 3 eventos por año.**

En caso de que el arrastre **exceda \$2,000.00 pesos M.N.**, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar pagará el excedente.

En el caso anterior, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar deberán estar presentes durante todo el tiempo en que dure el remolque del vehículo.

#### b) Auxilio vial básico

Cuando el automóvil del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, sufre averías menores, el Prestador podrá enviar un prestador de servicios para atender eventualidades como: cambio de llanta, paso de corriente y envío de gasolina (de este último se proporcionarán **hasta 5 litros de gasolina, sin costo** así como el envío de cerrajero para abrir la chapa del automóvil del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar. Este servicio se encuentra **limitado a 3 eventos por año.**

#### c) Referencias de talleres de servicio automotriz

A solicitud del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, el Prestador le proporcionará información actualizada de los talleres de servicio automotriz autorizados, cercanos al lugar donde se encuentre, así como la ubicación de corralones oficiales, agencias del ministerio público, costo de peaje y estado del tiempo.

El Prestador proporcionará este servicio en las principales ciudades de la República Mexicana. En los demás lugares, el Prestador hará lo posible por ayudar al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar a contactar un taller mecánico, con la mayor celeridad.



El Prestador no será responsable respecto de la atención o falta de ella cometida por dichos talleres mecánicos.

## MÉDICA



### 4. ASISTENCIA MÉDICA

#### a) Traslado médico terrestre

Si el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar sufre un accidente automovilístico que les provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico del Prestador, en contacto con el médico que los atiende recomienden su hospitalización, el Prestador organizará y cubrirá el costo del traslado del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar al centro hospitalario más cercano o apropiado en ambulancia terrestre, **limitado a 3 eventos al año**. Si fuere necesario por razones médicas, dicho traslado se realizará bajo supervisión médica.

En el caso de requerirse traslado aéreo en razón de las condiciones de salud del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, el Prestador lo gestionará y pagará a través de una línea aérea comercial. Sólo en casos imprescindibles y derivado del estado de salud del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, el traslado se realizará en ambulancia aérea.

El traslado aéreo en línea comercial o en ambulancia aérea se encuentra **limitado a un evento por año** y sólo se proporcionará cuando el mismo sea dentro de la República Mexicana y cuando provenga de Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, con destino en la República Mexicana.

#### b) Referencias médicas en la República Mexicana

Cuando el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, requieran asistencia médica, a solicitud de éste, el equipo médico del Prestador, sin emitir diagnóstico, los orientará acerca de las medidas a seguir según el caso y de así solicitarlo el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar y con cargo a éste, el equipo médico del Prestador dispondrá de los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea:

- i) Mediante visita de un médico al domicilio o,
- ii) Concertando cita con un médico en su consultorio o centro hospitalario.



#### **5. VISITA DE UN MÉDICO A DOMICILIO CON COSTO PREFERENCIAL**

Si el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, sufriese un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos que lo imposibiliten para trasladarse a algún hospital o clínica, el Prestador programará la visita a domicilio de un Médico con descuentos preferenciales.

El Prestador proporcionará este servicio de programación dentro del territorio de la República Mexicana.



#### **6 . CONSULTA MÉDICA PRIVADA CON COSTO PREFERENCIAL**

El Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, contará con Consultas Médicas programadas en consultorio con descuentos preferenciales en las especialidades de Médico General, Ortopedia, Ginecólogo y Pediatra.

El Prestador proporcionará este servicio en las principales ciudades de la República Mexicana, a través de una llamada telefónica al Centro de Atención Telefónica del Prestador, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para que a su elección pueda concertar una cita. En los demás lugares, el Prestador hará lo posible por ayudar al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.



## 7. DESCUENTOS MÉDICOS

El Prestador ofrecerá al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, a través de su Red de Proveedores, descuentos en:

- a) Consultas con médicos generales desde \$150.00 pesos M.N.
- b) Consultas con médicos especialistas desde \$250.00 pesos M.N.
- c) Laboratorios hasta 50%
- d) Gabinetes hasta 30%
- e) Hospitales hasta 30%
- f) Farmacias hasta 30%
- g) Casas de enfermería desde \$350.00 pesos M.N.
- h) Casas de ortopedia hasta 10%
- i) Unidades de rehabilitación desde \$250.00 pesos M.N.
- j) Ópticas
- k) Psicología desde \$250.00 pesos M.N.

Aplica con más de 2,000 proveedores de la red nacional convenida por el Prestador.



## 8. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

El Prestador asesorará al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, sobre la información necesaria y trámites a realizar en caso de robo o pérdida de documentos propiedad del mismo.



## 9. ASISTENCIA EN SEGUROS

El Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar podrá reportar la situación de emergencia al Centro de Atención Telefónica del Prestador, el cual brinda servicio las 24 horas del día los 365 días del año; de este modo, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar podrán disponer de los servicios inmediatamente después de haber sufrido el percance. Entendiendo como emergencia alguna situación en la que se requiera hacer uso de un seguro con el que ya cuenta el Tarjetahabiente.

Al recibir el reporte del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, el Prestador designará y enviará de inmediato a un Abogado para que realice todos los trámites necesarios para la integración del expediente, la denuncia ante las Autoridades, la reclamación ante la Aseguradora, liberando al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar de los trámites que tendrían que realizar después de haber sufrido un percance a no ser que por la naturaleza del percance o al requerimiento de la Autoridad, la presencia del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, sea indispensable.



## 10. INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE

El Prestador proporcionará vía telefónica a solicitud del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, la siguiente información:

- Horarios y precios de boletos de avión, autobús, trenes y cruceros.
- Información y tarifas en la renta de autos.
- Información sobre hoteles, restaurantes, museos, embajadas, consulados, vacunas, así como el estado del tiempo en todo el Mundo.
- Información y tarifas preferenciales en renta de aviones y helicópteros privados.



## 11. MENSAJES URGENTES

El Prestador, a petición del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, transmitirá los mensajes urgentes que éstos le solicite derivados de una situación de emergencia.



## 12. ASISTENCIA EN VIAJES EN TERRITORIO NACIONAL

### a) **Transportación o repatriación en caso de lesiones corporales o enfermedad**

El Prestador cubrirá los gastos de traslados en ambulancia o en el medio que considere el médico tratante, hasta el centro hospitalario adecuado, o bien según las circunstancias, al domicilio habitual del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar. El traslado médico aéreo se efectuará en avión de línea comercial; cuando sea absolutamente imprescindible el servicio de ambulancia aérea. Ésta se proporcionará únicamente dentro de la República Mexicana y provenga de Estados Unidos de Norteamérica y Canadá hacia la República Mexicana, **limitado a un evento por año**.

### b) **Transporte o Repatriación del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o Miembro del Grupo Familiar**

Cuando la lesión o enfermedad del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, impida la continuación del viaje, el Prestador sufragará los gastos de traslado de los acompañantes del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar

hasta su domicilio habitual o hasta el lugar donde el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar se encuentre hospitalizado, siempre y cuando dicho traslado no pueda efectuarse en el medio de transporte previsto con motivo del viaje.

Si alguno de los miembros del Grupo Familiar fuese menor a quince años y no tuviese quién lo acompañe, el Prestador, a solicitud de cualquiera: Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, proporcionará una persona para que la atienda durante el traslado. Este servicio se encuentra **limitado a un evento al año**.

### c) **Transporte o Repatriación del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) Fallecido o Miembro del Grupo Familiar**

En caso de fallecimiento del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, durante el viaje, el Prestador realizará los trámites necesarios para el transporte o repatriación del cadáver y cubrirá los gastos de traslado hasta el lugar de la inhumación, siempre que dicha inhumación se realice en Territorio Mexicano.

**El límite máximo por todos los conceptos será el equivalente a 500 días de salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, si el deceso ocurre**

dentro del Territorio Mexicano y hasta un importe de **500.00 DOLARES** por viaje y por Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar y hasta un máximo de **10,000.00 DOLARES** por año, si ocurre en el extranjero.

El Prestador también sufragará los gastos de traslado de un familiar del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, hasta su respectivo domicilio o al lugar de inhumación, siempre y cuando dicho traslado no pueda efectuarse en el medio de transporte previsto con motivo del viaje.

Si alguno de los miembros del Grupo Familiar fuese menor de quince años y no tuviese quien lo acompañe, el Prestador a solicitud de cualquier Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, proporcionará una persona para que la atienda durante el traslado.

#### **d) Transmisión de mensajes urgentes**

El Prestador a petición del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, se encargará de transmitir los mensajes urgentes que éste le indique, derivados de una situación de emergencia.

#### **e) Localización Y Reenvío De Equipaje Y Efectos Personales**

En caso de robo o extravío de equipaje y efectos personales del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, el Prestador le asesorará para la denuncia de los hechos y le ayudará en su localización. Si los objetos fueren recuperados, el Prestador se hará cargo de su reenvío hasta el lugar donde se encuentre el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, o hasta su residencia permanente.

#### **f) Asistencia administrativa**

El Prestador asesorará al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, sobre la documentación necesaria y trámites a realizar en caso de robo o pérdida de documentos propiedad de los mismos.



### **13. ASISTENCIA MÉDICA DE EMERGENCIA EN VIAJES EN EL EXTRANJERO**

#### **a) Asistencia médica por lesión o enfermedad**

En caso de enfermedad o accidente del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, durante su estancia en cualquier ciudad del extranjero marcada como destino de su viaje, el Prestador sufragará los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos por el médico que lo atienda. **El límite máximo por tales conceptos será de \$5,000.00 DOLARES por año, sin que estos servicios incluyan el reembolso de gastos al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar.**

#### **b) Prolongación de la estancia del asegurado (tarjetahabiente titular) o miembro del grupo familiar en el extranjero por lesión o enfermedad**

El Prestador cubrirá los gastos de hotel del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, cuando por lesión o enfermedad y por prescripción médica, sea necesario prolongar su estadía en el extranjero para asistencia médica.

**Dichos gastos tendrán un límite de 100.00 DOLARES diarios hasta un máximo de 500.00 DOLARES por evento, con un máximo de 2 eventos por año.**

#### **c) Gastos dentales por emergencia**

En el caso de problemas agudos que requieran tratamiento odontológico de urgencia, el Prestador proporcionará dichos servicios al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, **con un límite máximo de 200.00 DOLARES por evento y un máximo de 3 eventos por año.**

#### **d) Traslado y estancia de un pariente del asegurado (tarjetahabiente titular) o miembro del grupo familiar**

En caso de que la hospitalización dure más de cinco días, se cubrirán los siguientes gastos en el extranjero: el importe del viaje redondo en avión de línea comercial, en clase más económica, así como la estancia **a razón de 80.00 DOLARES diarios, hasta un máximo de 400.00 DOLARES**, de un pariente de primer grado del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, **limitado a un evento al año.**



**14. CONCIERGE NACIONAL Y MUNDIAL**

Asistente personal en México y el mundo para:

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

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

c) Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales y enseres varios en las principales ciudades del mundo.

Información relacionada con: horarios de museos, estado del tiempo, eventos deportivos y de espectáculos en la República Mexicana y en las principales ciudades del mundo.

e) Servicio inmediato de referencias dentro de la República Mexicana de: médicos y hospitales, mudanzas,

ambulancias aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras. Además, información de los Consulados y/o Embajadas Mexicanas y Oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

f) La más completa información previa a su viaje para garantizar su confort. Requerimiento de vacunas y visas de países extranjeros, requerimientos sanitarios y publicación conjunta de catorce Aerolíneas miembros de I.A.T.A.

**Nota:** Toda información brindada por el Prestador es con base a la información disponible en el momento de la consulta. El Prestador sólo la comunica y no se hace responsable por la misma. Todos los gastos generados de este servicio serán a cargo del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, por lo que el Prestador no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio por parte de las referidas compañías.

Para hacer uso de estos servicios el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar deberá comunicarse con el Prestador.



**15. TAXI SEGURO**

A solicitud del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, el Prestador coordinará el envío de un taxi hasta el lugar requerido. El Prestador proporcionará este servicio sin límite de eventos las 24 horas, los 365 días del año en las principales ciudades de la República Mexicana. En los demás lugares, el Prestador hará lo posible por ayudar al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, a contactar un taxi seguro con la mayor celeridad. El costo del traslado realizado en el taxi asignado, correrá por cuenta y cargo del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar.



## 16. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO (TARJETAHABIENTE TITULAR) O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR

### A) Solicitud de asistencia

i) En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, deberá llamar desde cualquier parte de la República Mexicana al 55-5480-0969 al Centro de Atención Telefónica del Prestador, facilitando los datos siguientes:

- Lugar en dónde se encuentra y número de teléfono donde el Prestador podrá contactar al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Su nombre, número de tarjeta de crédito asignado por EL PALACIO DE HIERRO, S.A. DE C.V., así como la fecha de vencimiento de la misma (si cuenta con ella) para checar si el Seguro de Protección Palacio está vigente, verificando lo anterior contra la base de datos de El Palacio del Hierro.
- Describirá el problema o dolencia que le aqueje y el tipo de ayuda que precise.

ii) Nombrar como su abogado al designado por el Prestador.

iii) Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado al Prestador.

iv) Dar aviso oportuno al Prestador y a la autoridad de cambios de domicilio.

v) Presentarse ante la Autoridad correspondiente cuantas veces sea requerido o citado.

vi) Los Equipos Médico y Técnico del Prestador tendrán libre acceso al automóvil del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, a los familiares y a las historias clínicas del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, para conocer su situación y si tal acceso le es negado al Prestador éste no tendrá la obligación de prestar los servicios de asistencia.

### B) Obligaciones

El Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, se obliga a:

- i) Estar presentes en todo momento, en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
- ii) Comunicarse con el Prestador tan pronto tenga conocimiento de toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones y

requerimientos relacionados con cualquiera de los casos amparados por alguno de los servicios de asistencia.

A falta de dicha notificación, el Prestador considerará al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de un servicio de asistencia.

Los servicios de asistencia son la única obligación a cargo del Prestador y en ningún caso reembolsará al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, las sumas que éstos hubieran erogado por servicios no mencionados.





## 17. IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICAR AL PRESTADOR

Los servicios de asistencia configuran la única obligación del Prestador, de organizar y cubrir los costos directamente y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, podrán acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto el Prestador y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, podrá cubrir al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, las sumas que hubiere erogado, pero exclusivamente cuando se trate de ambulancia terrestre por emergencia, en ningún otro supuesto habrá lugar a dicho pago.

### a) En caso de peligro de la vida

En situación de peligro de muerte, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, su representante o sus familiares, deberán actuar siempre con la máxima celeridad para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del 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 al Prestador para notificar tal situación.

### b) Traslado médico sin previa notificación al Prestador

En caso de accidente o enfermedad que requiera traslado médico de emergencia del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, y la utilización de ambulancia terrestre sin previa notificación al Prestador, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, su representante o su familiar, tan pronto como sea posible, deberán contactar al Prestador a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes al accidente o enfermedad.

### c) Hospitalización sin previa notificación al Prestador

En caso de accidente o enfermedad que implique la hospitalización del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, sin previa notificación al Prestador, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, su representante o su familiar deberán contactar al Prestador a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes al accidente o enfermedad. La falta de notificación al Prestador, hará que se considere al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, como responsables de los costos y gastos ocurridos.



## 18. TRASLADO MÉDICO O REPATRIACIÓN

En los casos de traslado médico o repatriación y a fin de facilitar una mejor intervención y prestación de los servicios por parte del Prestador el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, su representante o familiar, deberán facilitar:

**a) El nombre, dirección y número de teléfono del hospital o centro médico donde el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, está ingresado.**

**b) El nombre, dirección y número de teléfono del médico que atiende al paciente y, de ser necesario, los datos del médico de cabecera que habitualmente los atiende.**

El equipo médico del Prestador o sus representantes, deberán tener libre acceso al expediente médico y al paciente Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, para valorar las condiciones en las que se encuentra, si se negara dicho acceso, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, perderá el derecho a recibir los servicios de asistencia.

En cada caso, el equipo médico del Prestador decidirá cuándo es el momento más apropiado para el traslado y/o repatriación y determinará las fechas y los medios más adecuados para el traslado y/o repatriación.

La falta de notificación al Prestador, hará que se considere al Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, como responsables de los costos y gastos ocurridos.

## **EXCLUSIONES**

1. Estarán cubiertos los servicios de asistencia solicitados durante viajes o vacaciones realizadas por el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar durante un periodo de 60 días naturales, contados a partir del inicio del viaje.

Los servicios de asistencia no se cubrirán una vez que se haya excedido el plazo citado en el párrafo anterior. Asimismo, no se cubrirán los servicios de asistencia cuando el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar viaje a pesar de existir recomendación de no viajar por parte de las autoridades competentes.

2. Con excepción de lo dispuesto en el punto **IMPOSIBILIDAD PARA NOTIFICAR AL PRESTADOR**, el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, no

tendrán derecho a pagos por parte del Prestador.

3. Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario inferior a \$100.00 dólares.

4. Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, tanto federal como local, transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses y vehículos arrendados.

5. Cuando el vehículo haya sido introducido ilegalmente al país.

6. Cuando por una acción intencional del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro

del Grupo Familiar, o sus familiares, se requiera de la asistencia. Por intencional se entiende la acción deliberada y/o con dolo para obtener el beneficio de los servicios asistenciales y no por la acción fortuita de una acción imprevista.

7. Cuando el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, su representante o sus familiares, no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita al Prestador atender debidamente el asunto.

8. Cuando el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, o sus familiares no se identifiquen como tales.

9. Cuando el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, o sus familiares incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

a) 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 que impida la prestación de los Servicios de Asistencia. Concluidos dichos eventos o causas de fuerza mayor se restablecerá el Servicio.

b) Autolesiones o participación del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, en actos delictuosos intencionales.

c) La participación del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, en combates, salvo en caso de defensa propia.

d) La práctica del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, en deportes extremos, así como su participación en competencias oficiales y en exhibiciones.

e) La participación del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, y/o del automóvil en cualquier clase de carreras, competencias o exhibiciones.

f) La irradiación procedente de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.

g) La participación del Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar, en carreras de caballos, de bicicletas, de automóviles, y en cualquier clase de carreras o exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o resistencia.

h) Enfermedades mentales o alienación.

i) Cualquier enfermedad preexistente.

j) Embarazos en los últimos 3 meses antes de la “fecha probable de parto” así como éste último y los exámenes prenatales.

k) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios.

l) Trasplante y/o traslado de órganos o miembros de cualquier tipo.

m) Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

n) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

o) 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.

p) Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil de actos criminales.

q) Labores de mantenimiento, revisión al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Asegurado (Tarjetahabiente Titular) o miembro del Grupo Familiar.



## GLOSARIO

**a) TARJETAHABIENTE TITULAR:** Toda persona física titular de una tarjeta emitida por El Palacio de Hierro, S.A. de C.V. cuya residencia permanente se halla en los Estados Unidos Mexicanos y que haya adquirido el Seguro de Protección Palacio, siempre y cuando esté vigente su póliza al momento de requerirse un Servicio de Asistencia.

**b) GRUPO FAMILIAR:** Es toda persona física que pertenezca al Grupo Familiar del Tarjetahabiente Titular en primer grado, considerándose al Cónyuge del Tarjetahabiente Titular y a sus hijos o dependientes económicos menores de 18 años (Familia) o que tengan tarjetas adicionales amparadas por el Titular.

**c) PRESTADOR:** Es el Proveedor de los Servicios de Asistencia, con el cual Grupo Nacional Provincial, S.A.B. (GNP) tiene celebrado un Contrato de Prestación de Servicios para tales efectos.

El Seguro de Vida es ofrecido por Grupo Nacional Provincial S.A.B., por lo que los servicios adicionales son servicios independientes al mismo y son otorgados bajo la responsabilidad de Integral Group Solution S.A de C.V. (IGS)