



El servicio Asiste Soriana o Asiste Falabella es prestado por ARSA Asesoría Integral Profesional S. de R.L de C.V (en lo sucesivo Iké Asistencia). El servicio se tendrá contratado cuando el cliente autoriza el cargo recurrente a su tarjeta de crédito Soriana, siendo activado dentro de las 48 horas posterior a su contratación.

La autorización del cargo implicará la aceptación a los términos y condiciones del servicio previsto en el presente documento.

El **tarjetahabiente Soriana** podrá solicitar las asistencias las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al **01 (55) 5809 4626**.

Del exterior de la República llama por cobrar al **+52 55 5809 4626**.

Disfruta también de beneficios como el 2x1 en Cinépolis de lunes a viernes. Consulta términos y condiciones en [www.soriana.com](http://www.soriana.com).

## ASISTENCIAS

### 1. ASISTENCIA VIAL.

Iké Asistencia proporcionará a los **tarjetahabientes Soriana** y a sus **beneficiarios**, los beneficios de su programa KM. 0 (kilómetro cero), el cual consiste en la prestación de los servicios que se enumeran a continuación, partiendo desde su domicilio personal y hasta cualquier lugar dentro del territorio República Mexicana.

#### a. REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO.

En caso de que el automóvil conducido por el **beneficiario** no pudiera circular a causa de una avería, incluyendo automóviles atascados o atorados en barrancos 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**. Si el costo del arrastre excede de \$1,000.00 (UN MIL PESOS 00/100 M.N.) el **beneficiario** pagará el excedente. Seis servicios al año.

#### b. AUXILIO VIAL BÁSICO.

En caso de averías menores, **Iké Asistencia** enviará un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta, paso de corriente y suministro de gasolina (en este último se cobrará al beneficiario el precio de los litros de gasolina utilizados, (máximo 10 litros de gasolina). Estos servicios son sin límite de eventos.

#### c. SERVICIOS MECÁNICOS.

El **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios** podrá solicitar apoyo telefónico las 24 horas, los 365 días del año, para obtener referencias del taller mecánico autorizado más cercano o la cotización de servicios tales como afinaciones, cambio de aceite, revisión de frenos, verificaciones, valet para entregar el vehículo reparado, con costo preferencial para el **beneficiario**.

Servicios sujetos a disponibilidad. Todos los gastos que se originen serán a cargo del **beneficiario** por 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.

#### **d. SERVICIO DE TAXI.**

Si el **tarjetahabiente** o sus **beneficiarios** necesitaran de un taxi, **Iké Asistencia** coordinará el servicio hasta la puerta de su hogar u oficina, 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**. **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.

**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** esté presente mientras se realiza el arrastre y/o asistencia.

## **2. ASISTENCIA LEGAL**

a) **Iké Asistencia** se obliga, a proporcionar al **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios** las 24 horas 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

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

c) Cuando no exista posibilidad de identificar al responsable de los daños causados al **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios**, **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.

d) **Iké Asistencia** se obliga, a procurar la libertad del **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios**, 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.

e) **Iké Asistencia** solventará todos los gastos originados por la defensa del conductor del vehículo, siempre y cuando éste sea el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, así como los peritajes de defensa o amparos que fueran necesarios, sólo con relación a la responsabilidad penal.

f) Al término del proceso penal, en cuanto la autoridad respectiva realice la devolución de la caución depositada en nombre del **beneficiario**, **Iké Asistencia** cobrará el importe de la misma a dicho **beneficiario**.

Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** 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 **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios**.

h) **Iké Asistencia** se obliga a seguir prestando el servicio, siempre que el **beneficiario** le comunique tan pronto tenga 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 del Distrito Federal 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.

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 de los **beneficiarios**.

Lo establecido en este párrafo aplicará para las demás entidades de la República Mexicana donde se establezcan un mecanismo igual o similar al de Distrito Federal respecto al daño en propiedad ajena causado por tránsito de vehículos.

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 el Distrito Federal o en cualquier entidad de la República Mexicana, por lo que **Iké Asistencia** no se hace responsable de la defensa legal del Beneficiario cuando este decidan 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.

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

k) En caso de fallecimiento del **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, 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.

l) 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.

m) **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**.

n) **Iké Asistencia** garantiza cubrir cualquier riesgo en materia de responsabilidad penal derivada del tránsito terrestre de vehículos.

o) **Iké Asistencia** pone a disposición del **beneficiario** 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.

p) **Iké Asistencia** proporcionará asesoría legal telefónica al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, cuando éste sufra un asalto con violencia física o moral, y cuyo móvil sea el robo, dentro de la República Mexicana.

\* EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS.

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

a) Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita al abogado evaluar debidamente el asunto.

b) Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** no acuda a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad.

c) Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** no atienda la asesoría y recomendaciones realizadas por el abogado de **Iké Asistencia** para su defensa, o realice arreglos personales sin consultar previamente al profesionista mencionado.

d) Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** 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 **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios** 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).

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

Por último **Iké Asistencia** no se hace responsable de cubrir la responsabilidad civil (daños en propiedad ajena), en que incurra el **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios**, 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 **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios** por tales hechos.

### 3. ASISTENCIA MÉDICA.

#### a. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE.

**Iké Asistencia** cubrirá los gastos del traslado del **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios** en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario elegido por éste en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia. Este servicio es sin límite de eventos.

**b. REFERENCIA MÉDICA EN LA REPÚBLICA MEXICANA.**

**Iké Asistencia** proporcionará al **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios**, referencias de médicos, clínicas y hospitales toda vez que existan las condiciones materiales necesarias. Se podrá enviar un médico a su domicilio.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** 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.

**c. CONSULTORÍA MÉDICA TELEFÓNICA.**

Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** necesite asistencia médica, el equipo médico de **Iké Asistencia**, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico. A solicitud del **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios** 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 ó (ii) concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario. **Iké Asistencia** proporcionara previa solicitud del **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos “Vademécum”.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**. **Iké Asistencia** no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

#### **4. MÉDICO PREMIUM**

Servicios de salud una vez al año sin costo para el **tarjetahabiente** o **beneficiario**, que incluye:

**a. UNA REVISIÓN BÁSICA Y CONSULTA CON MÉDICO GENERAL (“Check up”)**

- 1 Examen General de Orina (“EGO”).
- 1 Examen de Química Sanguínea de 6 elementos (“QS”)
- 1 Electro Cardiograma en reposo (“ECG”),
- 1 Análisis de Sangre, Factor RH.

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

**b. CONSULTA MÉDICA EN CONSULTORIO**

El **Tarjetahabiente** contará con una (1) consulta médica programada en consultorio sin costo al año. **Iké Asistencia** proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de **Iké Asistencia**, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, **Iké Asistencia** hará lo posible por ayudar al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** 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**.

#### c. CONSULTA MÉDICA A DOMICILIO

El **tarjetahabiente** o su **beneficiario** contarán con una (1) consulta médica programada en su domicilio sin costo 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 al teléfono de **Iké Asistencia**, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, **Iké Asistencia** hará lo posible por ayudar al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** 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**.

#### d. AMBULANCIA AÉREA

El **tarjetahabiente** o **beneficiario** contarán con una ambulancia aérea en caso de emergencia. En caso de que dentro o fuera del País, el **tarjetahabiente** o **beneficiario** sufre 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 Ambulancia Aérea

1. Ubicación del paciente. 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 tarjetahabiente 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 a el familiar responsable, médico tratante o representante legal, designado, quien deberá de 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 paciente 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, tarjetahabiente 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 empresa de aerolínea o a **Iké Asistencia** de cualquier complicación presentada durante el traslado.

## e. SEGUNDA OPINIÓN

El servicio Segunda Opinión de telemedicina tiene como objetivo poner en contacto al **tarjetahabiente** o **beneficiario** con reconocidos especialistas internacionales para obtener una Segunda Opinión médica, información sobre el diagnóstico y métodos terapéuticos disponibles a nivel internacional. **Iké Asistencia** pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para la atención de su padecimiento, con base en las presentes condiciones generales. **Iké Asistencia** tendrá a disposición del **tarjetahabiente** o **beneficiario** la línea Soriana para información del servicio, y los pasos a seguir para obtenerlos. Si el **tarjetahabiente** o **beneficiario** cuenta con expediente médico, se le solicitará que lo envíe al comité médico de **Iké Asistencia**. Si el **tarjetahabiente** o **beneficiario** aún no cuenta con expediente médico se le canalizará con un médico especialista de nuestra red nacional. 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:

Si el caso no requiere de una segunda opinión: **Iké Asistencia** le informará por escrito al **tarjetahabiente** o **beneficiario** y se le proporcionarán recomendaciones y referencias para el seguimiento de su caso, o si el caso del **tarjetahabiente** o **beneficiario** requiere de una segunda opinión se determinará si se hará por medio de videoconferencia o únicamente enviando y recibiendo información.

Una vez que el equipo médico del Proveedor haya determinado si se requiere o no de la segunda opinión, se le proporcionarán opciones de médicos especialistas en el extranjero. El **tarjetahabiente** o **beneficiario** al elegir al médico para su segunda opinión, firmará una carta consentimiento Informativa y sólo en el caso de que el **tarjetahabiente** o **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 **tarjetahabiente** o **beneficiario**. Si a criterio del médico a distancia el **tarjetahabiente** o **beneficiario** tiene que regresar a consulta, lo hará las veces que sean necesarias para que el **tarjetahabiente** o **beneficiario** tenga una segunda opinión. Si el **tarjetahabiente** o **beneficiario** decide obtener más de una segunda opinión, **Iké Asistencia** le facilitará el servicio pero será con costo preferencial para el **tarjetahabiente**.

**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 los algún beneficiario en contra de **Soriana**.

### Normas Generales Segunda Opinión

- Este servicio no se brinda como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga al **beneficiario** que ya se ha encontrado estudiado y con un diagnóstico final o presuntivo. 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. 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 sólo 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. **Iké Asistencia** y el proveedor de la segunda opinión se deslindan de toda responsabilidad en el seguimiento y resultado de las indicaciones proporcionadas, ya que como se mencionó es sólo una segunda opinión y es responsabilidad del médico tratante y del paciente si toma o no encuentra las observaciones que realice el médico a distancia. Si el **beneficiario** cae en falsedad de información **Iké Asistencia** no se hace responsable del servicio. 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 del proveedor dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiera.

**f. PAGO DE ENFERMERAS A DOMICILIO**

En caso de que el **tarjetahabiente** o **beneficiario** requiera dichos servicios por convalecencia post-hospitalaria o por accidente, **Iké Asistencia** cubrirá hasta la mitad de los días que sean necesarios, 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. Máximo 30 días totales y días adicionales con costo preferencial el cual el cliente deberá cubrir directo con **Iké Asistencia**. Los gastos de transportación, alimentación y hospedaje de la enfermera correrán por cuenta del Tarjetahabiente.

**g. PAGO DE RENTA DE EQUIPO DE CUIDADOS DOMICILIARIOS**

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

**h. DESCUENTOS EN MEDICAMENTOS**

**Iké Asistencia** ofrecerá a petición del **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, medicamentos de patente hasta con 50% de descuento sobre precio de mostrador. En el envío a domicilio puede aplicar un costo adicional. Sujeto a disponibilidad.

**i. ASESORÍA MENSUAL A PACIENTES CRÓNICOS**

**Iké Asistencia** brindará al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** 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

**j. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA**

**Iké Asistencia** brindará al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, la orientación telefónica sin límite que requiera, en los siguientes temas:

- Planificación familiar
- Educación sexual
- Vacunaciones
- Farmacéutica, medicamentos y efectos secundarios
- Prevención de automedicación
- Tabaquismo, alcoholismo y fármacodependencia
- Interpretación de exámenes de laboratorio

**k. COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

**Iké Asistencia** brindará al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** los servicios para coordinación de emergencias, enlace con autoridades y envío de médicos adicionales con costo preferencial.



## I. DESCUENTOS EN SERVICIOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS

**Iké Asistencia** ofrecerá a petición del **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, descuentos en los siguientes servicios:

- Hospitales
- Laboratorios
- Brazaletes de monitoreo de emergencias con GPS.
- Tratamientos dentales, evaluación y prótesis dentales.
- Paquetes de “Check Up” en clínicas convenidas o laboratorios.

## 5. ASISTENCIA HOGAR

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

a) Los servicios se proporcionaran las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco días del año) únicamente al domicilio del **tarjetahabiente**.

b) Toda vez que no exista un impedimento grave que evite 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 Tarjetahabiente Titular, limitado a 6 eventos al año como máximo y 3 eventos por especialidad (servicio de 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 especialista firmado por éste y el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, el excedente deberá ser cubierto el mismo día que se concluya el servicio por el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**.

De no aceptarse la cotización o presupuesto por el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, 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, sólo 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 a sus habitantes.

## **SERVICIOS EN INSTALACIONES ELÉCTRICAS.**

a) 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 **tarjetahabiente**.

b) La reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakes), ó fusibles dañados por corto circuito ó sobrecarga, sólo se hará 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 **tarjetahabiente**.

## **SERVICIOS DE PLOMERÍA.**

a) La reparación de fallas por rotura ó 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 (casa o departamento para uso habitacional) del **tarjetahabiente**.

b) 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.

## **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 (casa o departamento para uso habitacional), que atente contra la seguridad del hogar del **tarjetahabiente**.

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

Aplica la apertura de puertas interiores del inmueble cuando se trate de niños y/o personas discapacitadas con esta necesidad.

## **SERVICIOS DE VIDRIERÍA.**

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad del hogar del **tarjetahabiente** (casa o departamento para uso habitacional).

## **REPARACIÓN DE PUERTAS Y VENTANAS.**

Se enviará un herrero ó 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 (casa o departamento para uso habitacional) del **tarjetahabiente**.

## **SERVICIO COMPLEMENTARIO A LA ASISTENCIA HOGAR**

### **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 lozas.

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.

#### **SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL EN CASO DE ROBO AL HOGAR.**

**Iké Asistencia** enviará al domicilio permanente del **tarjetahabiente** un abogado para efecto de que le proporcione la asesoría legal en caso de robo en los bienes que se encuentren dentro de su domicilio (casa o departamento para uso habitacional), así como al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** para el levantamiento del acta correspondiente ante el agente del ministerio público o cualquier otra autoridad competente.

#### **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 emergentes a seguir en el hogar (casa o departamento para uso habitacional). Incluye aparatos gasodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministro de gas.

\* EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS.

a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del presente 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 Soriana**.

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** contrate directamente con terceros.
- n) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del **beneficiario** 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 Soriana**.

#### **SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR ESPECIALIZADA**

- El proveedor, a solicitud del **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, 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.
- Coordinará que el especialista presente simultáneamente al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, así como **Iké Asistencia**, el presupuesto y programa de ejecución. El proveedor analizará y dará sus recomendaciones al **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** para que decida, una vez que haya sido aceptado por escrito el presupuesto por el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario**, 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 adicional para el **beneficiario**.
- **Iké Asistencia** no tendrá ninguna responsabilidad por los trabajos realizados, ni garantías ofrecidas por los proveedores que sean contratados por el **tarjetahabiente titular Soriana**.

#### **6. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO.**

##### **a. ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO.**

En caso de que el **tarjetahabiente** haciendo uso de la **tarjeta de crédito Soriana** inscrita al programa **Asistencia Familia Soriana**, sea víctima de robo dentro del cajero automático o dos horas posteriores al retiro o bien cuando este sea obligado a disponer de efectivo de un cajero automático mediante el uso de dicha tarjeta,

- I. **Iké Asistencia** garantizará 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 2 (dos) eventos por año.

**b. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE A CONSECUENCIA DE ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO.**

Si a consecuencia del evento mencionado en el punto anterior se llegara a presentar una lesión del **tarjetahabiente** 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.

**c. 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(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** se encuentre en la posibilidad de reclamar este programa, **Iké Asistencia** realizará el pago al **beneficiario** 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 **Asistencia Familia Soriana**, dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Lo estipulado en el presente numeral, sólo aplicará para personas entre 18 y 70 años. No obstante estén en la lista de las tarjetas que pagan esta cobertura, no se considerarán cubiertas ni se les reembolsará lo que hubieren pagado.

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

**d. PÓLIZA DE SEGURO POR ROBO EN CAJERO AUTOMÁTICO.\***

Si alguno de los **beneficiarios** llegara a sufrir un robo y se viera forzado en contra su voluntad a disponer de efectivo con su **tarjeta de crédito Soriana** 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 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 **Soriana**, de la utilización de la **tarjeta de crédito Soriana**, 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 del programa **Asistencia Familia Soriana**, dicho cargo deberá de 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 (6) serán aplicables a los **tarjetahabientes titulares y tarjetas adicionales** de éste.

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

## 7. ASISTENCIA ESPECIALIZADA.

### a. CONSERJERÍA

I. 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.

II. Pérdida de documentos. En caso de robo o extravío de documentos oficiales **Iké Asistencia**, proporcionará al **beneficiario** vía telefónica, asesoría sobre los requisitos que deberá cumplir el mismo 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.

III. 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).

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

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

IV. En caso de que el **beneficiario** 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. Todos los gastos que se originen serán a cargo del **beneficiario**. **Iké Asistencia** no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Servicios sin límite de eventos.

## 8. COMPRA PROTEGIDA\*

Si alguno de los **beneficiarios** comprase un artículo con su **tarjeta de crédito Soriana** y este fuera robado con violencia dentro de los primeros 90 días inmediatamente después de que las mercancías fueron compradas y siempre que dicha compra haya sido con la **tarjeta de crédito Soriana** 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.

Los artículos comprados deben de 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.

**Iké Asistencia** enviará a un abogado para asistir al **tarjetahabiente** a levantar las denuncias de robo con violencia pertinentes ante las autoridades competentes.

- La indemnización consistirá en el reemplazo o reembolso de la cantidad finalmente pagada por el ticket original.
- Si el artículo consiste en un par, se cubre sólo ese par. A menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.
- 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.
- Que el cliente reporte el robo en no más de 30 días naturales siguientes a la misma.
- Ámbito de aplicación de esta cobertura: Territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Para reclamación:

**Iké Asistencia** gestionará el pago del costo de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el **beneficiario**:

- Voucher original de compra
- Copia de la tarjeta de crédito Soriana 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 **Asistencia Familia Soriana**, 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.

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.

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

Exclusiones de Compra Protegida:

- No se cubren bienes que hayan sido comprados en un viaje personal de asegurado (excepto por los viajes de negocios).
- No se cubren accesorios del artículo.
- No se cubren bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la tarjeta
- No se cubren cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- Bienes muebles comprados para revenderlos o para darle uso comercial.
- Bienes muebles dejados en un lugar con acceso al público en general, sin vigilancia.
- Bienes muebles robados dentro de cualquier vehículo automotor.
- Artículos antiguos, obras de arte, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- No se cubren garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios), o artículos con “garantía de satisfacción”
- Bienes consumibles o productos perecederos.
- Servicios.
- Bienes inmuebles.
- Cualquier artículo robado 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.
- Cheques de viajero, efectivo.
- Boletos de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral (8) será aplicable a los **tarjetahabientes titulares** y usuarios de **tarjetas adicionales** de éste.

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

## 9. GARANTÍA EXTENDIDA EN MÉXICO\*

Si el **beneficiario** comprase un artículo con su **tarjeta de crédito Soriana** y este 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 Impuesto sobre el Valor Agregado), en un establecimiento autorizado.



Los artículos comprados deben de 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. 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.

- Se define daño accidental: 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.
- No se cubrirá cuando el artículo no haya sido entregado al **beneficiario**, cuando esté en posición de una empresa transportista.
- 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.
- Si el artículo consiste en un par es sólo para la parte dañada a menos que por separado no se puedan utilizar o no puedan ser reemplazados individualmente.
- 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.
- El cliente deberá reportar la falla en no más de 30 días naturales posteriores a la misma.
- Ámbito de aplicación de esta cobertura: Territorio de los Estados Unidos Mexicanos.
- 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 CINCUENTAPESOS 00/100 M.N.) por año.

Para reclamaciones:

**Iké Asistencia** gestionará el pago de la reparación de dicho artículo una vez presentada y acreditada la siguiente documentación por el beneficiario:

- Voucher de compra original.
- Copia de la tarjeta de crédito Soriana 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 **Asistencia Familia Soriana**, dicho cargo deberá de verse reflejado con anterioridad a la fecha de la situación de asistencia.

Exclusiones de Garantía Extendida:

- Artículos usados en forma indistinta a las especificaciones de uso señaladas por el fabricante.
- Robo.
- Fallas o desperfectos que puedan resultar o derivarse del deterioro en pintura del equipo, así como óxido o salitre.
- 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.
- Cualquier falla o desperfecto sufrido por el tiempo transcurrido para elaborar diagnóstico del reemplazo requerido de algún componente.
- Artículos desarmados, incompletos o con piezas sueltas y alterados.
- Artículos que al momento de la compra ya estén usados.
- Artículos que hayan sido comprados para revender o para uso comercial.

- Accesorios del artículo.
- Bienes que hayan sido comprados como clonación o cargo de la tarjeta.
- Películas, audios, videos, software.
- Pantallas o LSD 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.
- Programas de aplicación, ni software.
- Cualquier tipo de vehículos automotores (auto, barcos, aviones, motocicletas y cualquier parte de estos).
- Artículos antiguos, joyería, pieles, coleccionables de cualquier tipo, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.
- Garantías de productos (por ejemplo, rotura de vidrios), o artículos con “garantía de satisfacción”.
- Bienes consumibles o productos perecederos.
- Daños por humedad, o animales.
- Gastos de expedición, transporte y entrega o plazos de entrega prometidos, sin tener en cuenta si se encuentran o no estipulados o cubiertos por la garantía del fabricante.
- Cualquier daño físico que sufra el producto, incluso el daño como resultado directo de cualquier hecho de la naturaleza o por subidas de tensión o voltaje.
- Bienes muebles rentados o prestados
- Desperfectos mecánicos que ocasionen la retirada de los productos del mercado.
- Cargos por revisión ante la ausencia de reparaciones cubiertas.
- Desperfectos mecánicos ocasionados por el uso y desgaste normal o deterioro gradual.
- Defectos inherentes al producto.
- Servicios.
- Bienes inmuebles o bienes adheridos a un inmueble.
- Cualquier artículo extraviado.
- 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).
- Cheques de viajero, efectivo.
- Boletos de cualquier tipo.

El servicio descrito en el presente numeral (9) será aplicable a los **tarjetahabientes titulares y tarjetas adicionales** de éste.

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

## 10. GESTORÍA PREMIUM

### ALCANCE DE LOS SERVICIOS

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

Trámites Administrativos (sólo particulares):

- Asesoría y/o gestión gratuita 1 (una) 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).
- Obtención y reposición de cédula profesional.

Trámites Vehiculares (sólo particulares):

- Descuentos en gestoría 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

Sin límite de eventos

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

Los servicios serán proporcionados los trescientos sesenta y cinco días al año, durante las veinticuatro horas del día para recibir cualquier asesoría y para la gestión del trámite vehicular 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** y/o **titular**.

Antes de comenzar el trámite vehicular, el **beneficiario** 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. Se realizará trámites administrativos ante el Registro Civil siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al **titular** y/o **beneficiario**. Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del **titular** y/o **beneficiario**.

**NORMAS GENERALES.**

**IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN AL PROGRAMA ASISTENCIA FAMILIA SORIANA:**

Los servicios de asistencia a que se refiere este manual, configuran la única obligación de **Iké Asistencia**, de organizar y cubrir los costos directamente, y sólo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del **tarjetahabiente** para solicitarlos en los términos de este propio manual, dicho **tarjetahabiente** 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 **tarjetahabiente** las sumas que hubiera erogado, respecto de los siguientes servicios:

I. En caso de peligro de vida.

Traslado Médico Terrestre sin previa notificación **Iké Asistencia**.

En situación de peligro de muerte, el **tarjetahabiente** y/o sus **beneficiarios** deberán 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 contactaran con **Iké Asistencia** para reportar la situación, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al accidente o la enfermedad.

II. Hospitalización sin previa notificación al programa **Asistencia Familia Soriana**.

En caso de peligrar la vida del **tarjetahabiente** y/o sus beneficiarios, si requieren de hospitalización sin previa notificación a **Iké Asistencia**, el **tarjetahabiente** o su representante deberán contactar a **Iké Asistencia** a más tardar dentro de los 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.

## 11. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA

**Iké Asistencia** prestará los servicios descritos en el presente anexo, toda vez que el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** cumplan con los siguientes requisitos:

Lo reportará a las oficinas de **Iké Asistencia** al teléfono nacional 01 (55) 5480-0000 y proporcione al coordinador del servicio la siguiente información:

- a) Nombre completo.
- b) Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
- c) Indicar el número telefónico donde **Iké Asistencia**, podrá contactar al **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios** o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- d) Nombre, número y vencimiento de su tarjeta de crédito Soriana.
- e) Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
- f) Monto del robo (en el caso que aplique).
- g) Descripción de lo ocurrido.
- h) Si es familiar del tarjetahabiente titular, indicar el parentesco.
- i) Nombrar como su abogado al designado por el **Iké Asistencia** (en el caso en que aplique)
- j) Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la situación de asistencia o **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios**, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
- k) Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a **Iké Asistencia**.
- l) Dar aviso de cambios de domicilio.
- m) 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 para conocer su situación, si tal acceso les es negado. **Iké Asistencia** no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios de asistencia.
- n) Haber realizado todas las compras, consumos o transacciones con su tarjeta de crédito Soriana.

- o) Cualquier otro documento que solicite **Iké Asistencia**, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
- p) Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
- q) 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 del presente.
- r) A 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.
- s) 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 **tarjetahabiente titular** de **tarjetas Soriana** y/o **beneficiario** como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

Los servicios que se refiere a estos términos y condiciones, configura la única obligación a cargo de **Iké Asistencia** y en ningún caso reembolsará al **tarjetahabiente** y/o **beneficiarios** las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causa de **Iké Asistencia** no se hubiera podido atender la emergencia.

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

## OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE

### SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el **beneficiario** del servicio deberá llamar a los teléfonos de **Iké Asistencia** facilitando los datos siguientes:

- a) Indicar el número telefónico donde, se podrá contactar con el **beneficiario** del servicio.
- b) Nombre y número de tarjeta emitida por Soriana.

PARA EL CASO DE CHECK UP MÉDICO Y FACTOR RH EL BENEFICIARIO DEBERÁ:

- Indicar el lugar donde se ubica el **beneficiario** del servicio.
- **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**.

PARA EL CASO DE SEGUNDA OPINIÓN EL TARJETAHABIENTE DEBERÁ PROPORCIONAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

- Su nombre completo.
- Descripción del caso médico.
- Indicar el número telefónico donde **Iké Asistencia**, podrá contactar al **tarjetahabiente** o su representante, así como todos los datos que el gestor 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** 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** no pudiera asistir tendrá que cancelar con 24 horas de anticipación si no se cancela el **tarjetahabiente** 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.

PARA EL CASO DE DESCUENTOS MÉDICOS EL BENEFICIARIO DEBERÁ:

- Indicar el lugar donde se ubica el **beneficiario** del servicio.
- **Iké Asistencia** le informará sobre los distintos descuentos a aplicar de acuerdo a las necesidades del tarjetahabiente así como de los proveedores más cercanos a su domicilio.

PARA EL CASO DE TRAMITEL EL BENEFICIARIO DEBERÁ:

- Indicar el lugar donde se ubica el **beneficiario** del servicio.
- Indicar el número telefónico donde, podrá contactar con el **tarjetahabiente** o su representante, así como todos los datos y documentos que el gestor de Tramitel 24 le solicite para realizar el trámite y a su vez localizarlo.
- Nombre y número de **tarjeta emitida por Soriana**.
- 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 usuario tiene que pagar la cantidad de \$500 por trámite, previo depósito al NO. DE CUENTA **321 1596626, BANCO SORIANA, S.A**, BENEFICIARIO **ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.** o con cargo a su tarjeta de crédito Soriana.

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 **tarjetahabiente** no liquide los servicios solicitados.

#### EXCLUSIONES DEL SERVICIO TRAMITEL:

- Si el **beneficiario** 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** 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 en donde sea obligatoria la revisión física del vehículo, **Iké Asistencia** no se responsabilizará por la no presentación. En caso de tener alguna irregularidad o este reportado como robado, no procederá el servicio y 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 titular.
- Cuando por una acción intencional del **beneficiario** resulte la comisión de un delito.
- Cuando el **beneficiario** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el **beneficiario** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente Anexo 1.
- No se realizará trámites contenciosos ante autoridades administrativas.
- Cuando el **beneficiario** se encuentre en el extranjero. Si el **beneficiario** cae en falsedad de declaraciones. Cuando el **beneficiario** no efectúe el pago correspondiente de los trámites solicitados.

#### PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

- Cualquier reclamación relativa a una gestoría, deberá de ser presentada a **Iké Asistencia**, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo de cualquier acción legal, transcurrido dicho plazo.
- Todas las solicitudes de servicio emitidas por el **tarjetahabiente** a **Iké Asistencia** podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

#### EXCLUSIONES GENERALES DE ASISTENCIA

- Cuando por una acción intencional del **tarjetahabiente** resulte la comisión de un delito.
- Cuando el **tarjetahabiente** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el **tarjetahabiente** no se acredite como **tarjetahabiente titular** que adquirió el programa.
- Cuando el **tarjetahabiente** haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.
- Cuando el **tarjetahabiente** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente anexo.
- Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.

- También quedan excluidos los tramites 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 **tarjetahabiente** en actos delictuosos intencionales; suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

## PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Cualquier reclamación relativa al servicio Segunda Opinión objeto de estos términos y condiciones, 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.

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

## 12. EXCLUSIONES GENERALES.

1. Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el **beneficiario** en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 días naturales, no dan derecho a los servicios de asistencia.
2. Con excepción a lo estipulado en cada servicio de asistencia, el **beneficiario** no tendrá derecho a ser reembolsado por **Iké Asistencia**.
3. Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario inferior a \$1,123.00 (un mil ciento veintitrés pesos 00/100 M.N.).
4. Cuando por una acción intencional del **beneficiario** resulte la comisión de un delito.
5. Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
6. Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de los servicios señalados en los apartados 1, 2, 4.5 y 5 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.
7. Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** no se identifique como **tarjetahabiente** de **Soriana**.
8. Cuando el **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este anexo.
9. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
10. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
  - b) Autolesiones o participación del **tarjetahabiente** y/o **beneficiario** en actos delictivos intencionales.
  - c) La participación del **Tarjetahabiente** y/o **beneficiario** en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).



- d) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio
- e) 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.
- f) Golpes o choques intencionados, así como la participación del automóvil en actos criminales.
- g) Labores de mantenimiento, revisiones al automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el **beneficiario** o por un tercero.
- h) 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.
- i) Remolque del automóvil con carga o con heridos.
- j) El **Iké Asistencia** no cubrirá casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.
- n) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.

11. 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.

12. Hechos de la naturaleza tales como (pero no limitativos) a inundación, huracán y terremoto.

13. Artículos usados, antiguos, coleccionables de cualquier tipo, joyería de fantasía, joyería fina, mascotas, pieles, reciclados, de segunda mano, reacondicionados, o reprocesados.

14. 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).

### 13. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

**Iké Asistencia** en previo análisis de cada caso con **Tarjetas Soriana**, podrán suspender, previo aviso por escrito al cliente con 10 días naturales de anticipación, los servicios del paquete de **Asistencia Familia Soriana** 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.

### 14. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El usuario podrá cancelar el servicio sin costo cuando lo considere conveniente llamando al 01 55 5809 4626.

Adicionalmente, para disfrutar de los beneficios de este programa es necesario mantener los pagos de la tarjeta de crédito donde tiene contratado el programa **Asistencia Familia Soriana** al corriente. Si el atraso fuera mayor a 3 meses de su fecha de pago, el programa **Asistencia Familia Soriana** se cancelará de forma inmediata.