

¡Bienvenido al programa de Asistencia Viajes Premium LikeU diseñado exclusivamente para ti!

Tu bienestar es lo más importante para nosotros, por lo que a partir de ahora tendrás la protección y tranquilidad contando con:

- Servicio las 24 horas, los 365 días del año.
- Asistencia a nivel nacional e internacional.

A través del programa te ofrecemos los siguientes beneficios:

Asistencia viajes

Cada experiencia debe ser única, así como el respaldo de nuestro servicio.

Gastos médicos por accidente o enfermedad

Se ofrecerá al Tarjetahabiente en caso de sufrir un accidente o enfermedad durante su viaje.

[Un evento por 15,000 USD en viajes internacionales.](#)

Hotel por convalecencia

Se ofrecerá al Tarjetahabiente en caso de accidente o enfermedad y que por recomendación médica no pueda viajar de forma inmediata.

[Un evento por 2,500 USD en viajes internacionales.](#)

Traslado de familiar por convalecencia

Se ofrecerá al Tarjetahabiente en caso de que por accidente o enfermedad requiera hospitalización por más de 10 días naturales se cubrirá el costo de un boleto redondo para que una persona pueda acudir a su lado.

[Un evento por 8,500 USD en viajes internacionales.](#)

Gastos dentales

Se ofrecerá al Tarjetahabiente en caso de algún problema agudo donde el cliente requiera tratamiento odontológico.

[Un evento por 2,000 USD en viajes internacionales.](#)

Asesoría legal por pérdida de pasaporte/visa

Se ofrecerá al Tarjetahabiente orientación telefónica para levantar un acta por robo o extravío de pasaporte y/o visa.

[Sin límite de eventos y sin costo.](#)

Asistencia telefónica para la recuperación de equipaje

Se ofrecerá al Tarjetahabiente asesoría para denuncia de hechos en caso de robo o extravío de equipaje durante su viaje.

[Sin límite de eventos y sin costo.](#)

Renta de auto

Se ofrecerá al Tarjetahabiente opciones en las más de 60,000 oficinas para renta de auto.

[Sin límite de eventos con costo preferencial.](#)

Concierge

Asistencia para la planeación de eventos y viajes, reservaciones, recordatorios, entrega de regalos y arreglos florales, etc.

Sin límite de eventos y sin costo.

Seguro por robo de equipaje

En caso de robo de equipaje durante el viaje se cubrirá hasta un monto de 1,500 USD.

[Un evento sin costo.](#)

Plataforma de viajes

Se ofrecerá al Tarjetahabiente beneficios en viajes por México y el mundo como: descuentos hasta del 70%, más de 900,000 hoteles disponibles, garantía de calidad en hoteles, etc.

[Sin límite de eventos y sin costo.](#)

Servicio de taxi al aeropuerto

Se ofrecerá al Tarjetahabiente el servicio de taxi para el traslado desde su domicilio al aeropuerto o desde el aeropuerto a su domicilio.

[Un evento por \\$1,200.](#)

Prueba COVID previa a un viaje

Se ofrecerá al Tarjetahabiente la coordinación de una prueba PCR para descartar COVID 19 y se puedan cumplir los controles de seguridad para viajero.

[Sin límite de eventos con costo preferencial.](#)

Cashback

Se ofrecerá al Tarjetahabiente acceso a una plataforma cashback para hacer compras en comercios online de Estados Unidos que tengan servicio de envío al territorio nacional.

[Sin límite de eventos y sin costo.](#)

Iké Travel Delay

Se ofrecerá al Tarjetahabiente acceso a más de 1,100 salones de espera en todo el mundo, con cortesía de bebidas, snacks y wifi en caso de retrasos y cancelaciones de vuelos.

[1 evento, sin costo para el Usuario.](#)

Mascotas

Se ofrecerá al Tarjetahabiente consulta veterinaria online, búsqueda y localización de hoteles y restaurantes pet friendly y coordinación de consultas veterinarias con costo preferencial.

[Sin límite de eventos y sin costo.](#)

Para solicitar cualquier servicio comunícate al 55 5015 5096.

Adjunto encontrarás los términos y condiciones. Disfruta y aprovecha al máximo de todos los beneficios.

CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

Tu **Programa de Asistencia Viajes Premium LikeU** tiene como objetivo poner en manos de nuestros Usuarios beneficios exclusivamente diseñados para ellos, en los siguientes términos y condiciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

- a. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios de asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
- b. **Servicios de asistencia:** los servicios asistenciales que presta Iké Asistencia a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de situación de asistencia de un beneficiario.
- c. **Coordinador:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- d. **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario ocurrido en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios de asistencia.

VIGENCIA

Todos los servicios de asistencia se prestarán mientras durante la temporalidad elegida.

BENEFICIARIOS

Todo Usuario que haya adquirido el programa.

SERVICIOS DE ASISTENCIA

PROGRAMA VIAJES PREMIUM LIKEU

Gastos médicos por accidente o enfermedad

En caso de que un Usuario sufra un accidente o repentina enfermedad durante un viaje y durante el periodo de vigencia de las presentes Condiciones Generales, se gestionará y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios.

Dentro de este servicio quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugía plástica, revisiones de salud periódicas "check up" o rutinarias, así como gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Usuario.

1 evento por 15,000 USD. [Aplica solo en viajes internacionales.](#)

Hotel por convalecencia internacional

Se gestionarán y cubrirán los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta

prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de Centro de Atención Telefónica.

En caso de COVID-19 el servicio aplicará por restitución.

Costo límite de 150 dólares diarios y una estancia máxima de 10 días por evento.

[1 evento por 2,500 USD. Aplica solo en viajes internacionales.](#)

Traslado de familiar por convalecencia

En caso de que el Usuario durante su viaje de vacaciones requiera hospitalización por causa de accidente o enfermedad repentina grave, recomienden su hospitalización y ésta se prevea de una duración superior a 10 días naturales, se gestionará y cubrirá el importe máximo señalado para el costo de un boleto redondo en línea regular clase turista (con origen en la ciudad de residencia permanente del Usuario) a una persona designada por él mismo, a fin de acudir a su lado.

[1 evento por 8,500 USD. Aplica solo en viajes internacionales.](#)

Gastos dentales internacional

En el caso de que un Usuario sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico durante su viaje en el extranjero, se gestionarán y cubrirán los costos de estos servicios por urgencia.

[1 evento por 2,000 USD.](#)

Asesoría legal por pérdida de pasaporte/visa

Orientación telefónica para levantar un acta por robo o extravío de pasaporte y/o visa. Solo para tramites en territorio nacional.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

Asistencia telefónica para la recuperación de equipaje

En el caso de robo o extravío del equipaje, durante su viaje de vacaciones, se le asesorará al Usuario para que denuncie los hechos.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

Seguro por pérdida de equipaje

Este servicio será proporcionado por una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- Se cubrirá el robo o extravío de equipaje hasta el límite contratado.
- Se indemnizará al Usuario, si su equipaje registrado es robado o extraviado totalmente mientras esté bajo custodia de la línea transportista utilizada por el pasajero, operador turístico u hotel.
- El periodo de espera para dictaminar la pérdida de equipaje registrado será de 15 días contados a partir de la fecha de su extravío.
- No se considera pérdida de equipaje, la confiscación o expropiación de este por orden de cualquier gobierno o autoridad, ni el transporte de contrabando o comercio ilegal.

El Usuario deberá contar con la siguiente documentación para la reclamación del seguro:

- Carta Solicitud de Reembolso firmada (Breve descripción de los hechos, Nombre completo, Dirección, Datos de contacto, Fecha del siniestro y Monto que se reclama).
- Copia de identificación oficial (ambos lados).
- Copia de tarjeta de crédito (ambos lados).
- Copia del Comprobante de Domicilio (no mayor a tres meses).
- Original o Boleto Electrónico del Boleto de Avión.
- Original o electrónico de comprobante de pago del boleto de Avión.
- Estado de cuenta original donde se refleje la compra del boleto de Avión
- Original de tickets de las maletas.
- Reporte de Irregularidad original ante la Aerolínea por la Demora de Equipaje.
- Certificado original de la pérdida de equipaje de la aerolínea a nombre del tarjetahabiente.
- Lista Detallada de los artículos que contenía la maleta, incluyendo el costo (si cuenta con tickets, notas o facturas, favor de enviarlas).

Exclusiones:

- Pérdidas o robos parciales de cualquier tipo.
- Pérdida de: Animales, automóviles o equipos de automóviles, cualquier vehículo de transporte y sus accesorios (excepto bicicletas cuando se registren como equipaje), menaje de casa, anteojos o lentes de contacto, dientes postizos o puentes dentales, audífonos, miembros protésicos, instrumentos musicales, dinero, valores o tarjetas de crédito, o títulos mobiliarios, boletos de transporte público, documentos, artículos perecederos o de consumo, cualquier tipo de cámara, equipo electrónico, materiales u objetos de trabajo, radios y bienes similares, y objetos de arte.
- Esta Póliza no ampara las pérdidas totales o parciales que resulten de: Expropiación por cualquier gobierno o aduanas, la ruptura de cualquier tipo de cámara, materiales e instrumentos de trabajo musicales, radios y bienes similares, objetos de arte, equipo electrónico, equipaje no registrado en la Línea Transportista y equipaje confiscado o destruido por aduanas o agencias del gobierno.

1 evento por 1,500 USD.

Servicio de taxi al aeropuerto

Se enviará un taxi para el traslado del Usuario de su domicilio al aeropuerto o del aeropuerto a su domicilio.

El Usuario deberá solicitar el servicio con 72 horas de anticipación.

1 evento por \$1,200.

Mascotas

- Consulta veterinaria online: orientación veterinaria en un horario de 8:00 a 20:00 horas, de lunes a viernes, a través de videollamada. El veterinario toma su historial y síntomas, no se brindan recetas, solo informativos para medidas generales. La sesión tendrá una duración máxima de 20 minutos.
- Búsqueda y localización de hoteles y restaurantes pet friendly.
- Coordinación de consulta con veterinario en las principales ciudades y hasta donde la infraestructura médica de la localidad lo permita.

Se realizará la expedición de certificado de salud (con costo para el Usuario).

Servicio aplica con previa cita.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

Prueba COVID previa a un viaje

Coordinación de una prueba PCR para descartar COVID 19 y que el Usuario pueda dar cumplimiento a los controles de seguridad para viajero.

Servicio en las principales ciudades donde la infraestructura médica lo permita.

[Servicio con costo preferencial para el Usuario.](#)

Renta de auto

Más de 60,000 oficinas para renta de auto.

[Servicio con costo preferencial para el Usuario.](#)

Plataforma de viajes

Disfruta los beneficios en viajes por México y el mundo con:

- Plataforma a nivel mundial.
- Más de 900,000 hoteles disponibles.
- Descuentos sobre precio público de hasta 70%.
- Flexibilidad en esquemas de reservación, desde una noche hasta lo que el Usuario requiera.
- Disponibilidad de distintos tipos de habitaciones.

Estos beneficios están condicionados a contar con el programa de asistencia vigente.

Servicio brindado en territorio nacional para viajes nacionales o al extranjero.

Los inventarios disponibles en tiempo compartidos disminuyen considerablemente en temporadas altas.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

Concierge

Con una sola llamada tu asistente personal te ayudará en temas como:

- Reservaciones a la carta.
- Planeación de eventos y viajes.
- Recordatorios.
- Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales y enseres varios.
- Servicios ejecutivos.
- Planeación de viajes.
- Información relacionada con horarios de museos en la República Mexicana, requerimiento de vacunas y visas en otros países, estado del tiempo, eventos deportivos y espectáculos, robo o extravío de equipaje y efectos personales dentro del territorio nacional.
- Servicio inmediato de referencias para asistencia médica, ambulancias aéreas y terrestres, servicio automotriz.

- Se proporcionarán direcciones y teléfonos de las instituciones gubernamentales.

Servicio las 24 horas, los 365 días del año.
Asistencia a nivel nacional e internacional.

Servicio sin límite de eventos.

Iké Travel Delay

Acceso a más de 1,100 salones de espera en todo el mundo, con cortesía de bebidas, snacks y wifi en caso de retrasos y cancelaciones de vuelos.

El Usuario podrá ingresar a los salones de espera en caso de demora de vuelo de más de 90 minutos o cancelación de vuelo, acompañado de máximo hasta 3 pasajeros más.

Tendrá acceso a la sala y los siguientes beneficios:

- Aperitivos y bebidas de cortesía.
- Periódicos y revistas de cortesía.
- Wi-fi gratuito.
- Puntos de carga de gadgets.
- Salas de conferencias y negocios.

El Usuario deberá registrar su vuelo hasta 24 horas antes del vuelo.

Deberá registrar cualquier vuelo adicional de ida y vuelta por separado y recibirá un correo electrónico de confirmación de su registro.

En caso de que se anuncie un retraso o cancelación en el vuelo, el Usuario recibirá inmediatamente un correo electrónico con sus cupones de acceso a la sala del aeropuerto.

Exclusiones:

- Este servicio no se proporciona si el retraso notificado no cumple con los requisitos de elegibilidad.
- El retraso debe ser anunciado oficialmente por la aerolínea y ser comunicado a nuestro proveedor de servicios de datos sobre el estado de los vuelos acorde a las especificaciones del programa adquirido.

1 evento, sin costo para el Usuario.

Cashback

Acceso a una plataforma cashback para hacer compras en comercios online de Estados Unidos que tengan servicio de envío al territorio nacional.

Servicio sin límite de eventos.

Seguro de Renta de Auto (Mastercard):

Cuando alquila un vehículo con su tarjeta LikeU, se proporcionará cobertura por daños al vehículo de alquiler causados por colisión, vuelco, robo, vandalismo, incendio accidental y daño físico. Para más información sobre la cobertura, términos y condiciones ingresa a www.mastercard.com.mx/ofertasybeneficios o comunícate a los teléfonos:

+1 636 722 7111 (México y resto del mundo)

+ 1 800 307 7309 (EUA y Canadá)

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Solicitud de asistencia. En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario y/o beneficiarios deberán comunicarse al **55 5015 5096** desde cualquier parte de la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará su nombre completo, el lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde Iké Asistencia podrá contactar con el Usuario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké Asistencia.

Obligaciones. Por el presente contrato el Usuario y/o beneficiarios se obligan a:

- a. En caso de que el Usuario sufra algún siniestro amparado por las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica (CAT) proporcionando la siguiente información al coordinador del servicio:
 - Su nombre completo, el lugar donde se encuentra y el número telefónico donde Iké Asistencia pueda contactar al Usuario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. A falta de dicha notificación, Iké Asistencia considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
 - Los servicios de asistencia a que se refiere este contrato configuran la única obligación a cargo de Iké Asistencia y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

NORMAS GENERALES

- a. Mitigación. El Usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- b. Prescripción de las reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- c. Subrogación. Iké Asistencia quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Cualquier tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario que no esté mencionado en esta cobertura.
- Cuando por una acción intencional del Usuario, resulte la comisión de un delito.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia 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 Usuario y/o Beneficiarios en actos delictivos intencionales.

- La participación del Usuario y/o Beneficiarios en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
- Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.
- 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.
- Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportista amateurs o profesionales.

El Contrato de prestación de servicios de Asistencia Viajes Premium LikeU es suscrito por INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA S. DE R.L. DE C.V., sus filiales o subsidiarias, con domicilio en Blvd. Adolfo López Mateos 261, Piso 8, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en CDMX. INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA S. DE R.L. DE C.V., cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia. En caso de que el Usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA S. DE R.L. DE C.V., se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA S. DE R.L. DE C.V., se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, y sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio. Consulte Términos y Condiciones en www.asistenciasantanderlikeu.com.mx.