

CUENTA SCOTIABANK PLATINUM



Servicios de Asistencia.



Definiciones	ConciERGE Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Definiciones

**ConciERGE:** El “Embajador” de servicio personalizado, que se encarga de sugerir, coordinar y verificar los requerimientos específicos solicitados por el Cuentahabiente, a nivel Nacional e Internacional.

**Cuentahabiente:** Toda persona física, poseedora de una Tarjeta de Débito Scotiabank “tanto principales como adicionales, emitidas por Scotiabank S.A., vigente, válida, que no esté suspendida ni revocada en el momento de producirse una situación de asistencia, que no se haya dado de baja del PROGRAMA “Asistencia Scotiabank Premium” y cuya residencia permanente sea en los Estados Unidos Mexicanos.

**Equipo Jurídico de INFOASIST:** El personal jurídico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia, por cuenta de INFOASIST a un Cuentahabiente.

**Equipo Técnico de INFOASIST:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia, por cuenta de INFOASIST a un Cuentahabiente.

**Familia:** Cuando se mencione el término “Familia”, se referirá exclusivamente al cónyuge e hijos o dependientes económicos, menores de 18 (dieciocho) años, del Cuentahabiente.

**Fecha de Inicio:** Fecha en que INFOASIST empezará a prestar los Servicios de Asistencia a los Cuentahabientes del Programa “Asistencia Scotiabank Premium”.

**Hogar:** Se entiende como tal, las construcciones y componentes de un bien inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), que conforman el lugar de residencia permanente del “Cuentahabiente Titular”, y que aparece registrado en los sistemas de Scotiabank como su domicilio. Solo aplica para el domicilio del Cuentahabiente.

**País de Residencia:** Para fines del Contrato y sus Anexos, los Estados Unidos Mexicanos.

**Robo:** Acción de apoderarse de las cosas ajenas con violencia o intimidación, hacia su legítimo dueño.

**Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del Cuentahabiente que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

**Personas que prestan los servicios de asistencia:** Las personas que prestan los servicios de asistencia son, en su mayor parte, contratistas independientes de INFOASIST, por lo que INFOASIST será responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en el contrato y el presente Anexo.

**Precio:** El precio se refiere al monto pagado por el producto, excluyendo gastos de manejo, envío, impuestos o gastos similares.

**Publicidad escrita:** Publicidad que aparezca en periódicos, revistas, catálogos, en la que se indique el nombre del comerciante autorizado o nombre de la tienda, el artículo (incluyendo marca y modelo) y precio de venta. La publicidad debe haber sido anunciada dentro de los siguientes 30 días a la fecha de compra del producto y debe ser un producto idéntico (misma marca, modelo y año).

**Residencia permanente:** El domicilio habitual, en los Estados Unidos Mexicanos de un Cuentahabiente que conste en la solicitud para la tarjeta o cualquier otro, que sea debidamente comprobado.

**Servicios de Asistencia:** Los Servicios de Asistencia que presta INFOASIST a los Cuentahabientes mexicanos en los términos de este Anexo, referentes al PROGRAMA “Asistencia Scotiabank Premium”, para los casos de situación de asistencia de un Cuentahabiente.

**Situación de Asistencia:** Todo accidente, enfermedad o fallecimiento de un Cuentahabiente, ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en este Anexo, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.

**Territorialidad:** Los servicios de asistencia se proporcionan en el ámbito territorial que corresponda a cada tipo de servicios, por lo



Definiciones	ConciERGE Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

que su aplicación se indica en cada apartado.

\$USD Dólares: La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de Norteamérica.

Tarjeta elegible: Cualquier Tarjeta de Débito de Scotiabank.

Tienda: Tienda en donde se compró el producto originalmente, sin incluir otras tiendas o propiedades de la cadena.

Subasta: Un sitio de Internet en donde se venden productos por remate, cotizaciones o donde los precios fluctúan de acuerdo al número de compradores o interesados en comprar un producto. Esto incluye sitios en los que las personas compiten entre si, aumentando el precio propuesto por la contraparte o sitios donde el precio disminuye a medida que aumenta el número de compradores del producto.

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Concierge Premium



### Medios de Transportación

- Información, reservación y compra de boletos de avión en cualquier aerolínea del mundo, siempre buscando la mejor oferta del mercado.
- Reservación de cualquier tipo de vehículo deseado, incluyendo: sedan, SUV's, luxury y deportivos; así como el servicio de drop off y pick up, en la ubicación deseada.
- Coordinación de cualquier tipo de limousines, así como de autos exóticos y de lujo en cualquier parte del mundo.
- Coordinar taxi seguro, hasta autos de lujo, tales como Mercedes Benz, Lincoln, Jaguar o Hummer; incluyendo servicio de pick up, en cualquier aeropuerto del mundo.
- Recomendación, reservación y compra en trenes de primera clase, acorde a las necesidades del cliente.
- Cotización y reservación de jet privado, helicóptero o yates, en la mayoría de las ciudades del mundo.
- Autos blindados.



### Viajes

- Horarios de museos en la República Mexicana, requerimiento de vacunas en otros países, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos en algunas ciudades de la Unión Americana, robo o extravío de equipaje y efectos personales, en cualquier parte del mundo.
- Teléfonos de las Embajadas o Consulados Mexicanos en cualquier parte del mundo, para reportar robo o extravío de documentos oficiales. En el caso de la República Mexicana se proporcionarán direcciones y teléfonos de las instituciones gubernamentales.
- Coordinación de recepciones ejecutivas en los aeropuertos más importantes del mundo, incluyendo la transportación ejecutiva.
- Agilización de trámites migratorios (fast track) en el Aeropuerto de la Ciudad de México, Monterrey, Cancún, Guadalajara y Los Cabos.
- Check-in ejecutivo en diversas aerolíneas en México.
- Diseño de viajes VIP a la carta.
- Recepción VIP de pasajeros en la puerta del avión, en diversos aeropuertos nacionales.
- Localización, recuperación de equipaje en cualquier aerolínea del mundo, así como la coordinación del envío hasta su destino final o lugar de origen.
- Acceso a atractivos planes turísticos para las principales playas de México.
- Recomendación y reservación de tours privados o colectivos en cualquier parte del mundo.
- Recomendación, reservación y compra de cualquier crucero del mundo, incluyendo actividades acuáticas y en cada puerto del recorrido.
- Información, recomendación y reservación en cualquier hotel del mundo, ofreciendo desde 4 estrellas, hasta Small & Luxury, Leading Hotels of the World, Hotel Boutique y categoría 5 Diamantes.

Definiciones	ConciERGE Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

- Organización de experiencias, desde un romántico viaje a Europa o la exótica América del Sur, hasta nado con tiburones, viaje en gravedad cero o cualquier otra recomendación.
- Búsqueda de opciones en viajes.

### Diversión

- Coordinación de reservaciones de restaurantes en las principales ciudades.
- Eventos especiales: Organización completa de cualquier evento masivo, tales como Copa del Mundo, Súper Bowl, Formula 1, etc., incluyendo avión, hospedaje, boletos de acceso al evento, transportación y recomendaciones.
- Vida nocturna: Recomendación y reservación en los mejores night clubs del mundo.
- Espectáculos: Recomendación, reservación y compra de las mejores puestas en escena del mundo o eventos especiales, incluyendo entradas de última hora.
- Cine: Localización y recomendación de complejos y/o películas, así como reservación/compra en complejos con dicha facultad.
- Museos y galerías de arte: Recomendación de exposiciones temporales, permanentes y de museos o galerías en cualquier parte del mundo.
- Campos de golf: Recomendación y reservación de los mejores campos del mundo.
- Turismo deportivo de gran lujo: Asistencia a eventos internacionales como The Masters Golf Tournament o el Gran Premio de Mónaco.

### Especiales alrededor del mundo

- Asistirlo en la compra y entrega de regalos, arreglos florales y enseres varios en todo el mundo.
- Flores y regalos: Recomendación y coordinación de envío florales y regalos en cualquier ciudad del mundo, con respuesta de entrega de 3 a 24 horas.
- Artículos de difícil localización: Localización y envío del artículo deseado o entrega personalizada por un elemento del equipo de ConciERGE.
- Fechas especiales: Servicio exclusivo de resguardo de información personal, recordatorio de fechas especiales y la recomendación y/o coordinación del evento venidero, tal como cumpleaños, aniversario, vencimiento de documentos oficiales.

### Eventos

- Logística de negocios: Coordinación de cualquier tipo de evento para reuniones ejecutivas.
- Banquetes y eventos privados: Recomendación de proveedor de acuerdo a las necesidades, cuidando hasta el más mínimo detalle, para llevar a cabo la celebración de un evento.

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	



## Otros

SPA's y salones de belleza: Recomendación y reservación de los mejores SPA's y salones en el mundo, con el tratamiento más adecuado para cada Cuentahabiente.

NOTA: El costo que se genere para la adquisición de los productos o servicios antes mencionados, deberá de ser cubierto en su totalidad por el Cuentahabiente.

## EXCLUSIONES

- a) Por ningún motivo los Concierges se prestarán a peticiones fuera del marco legal o ético, quedan excluidas las peticiones como compra, monitoreo o cualquier tipo de información acerca de narcóticos, masajes eróticos, armas, o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio. INFOASIST no asumirá ninguna responsabilidad si las informaciones proporcionadas no son exactas, completas o válidas. Sin límite de eventos, sin límite de monto y cobertura nacional y en el extranjero.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Asistencia Hogar



### Cobertura

\$800 (ochocientos) M.N. por evento. Máximo 3 eventos por año. Para Cerrajería por Robo \$2,400 (dos mil cuatrocientos) M.N. 1 evento por año. Si llegara a existir algún excedente, deberá de ser cubierto por el Cuentahabiente.



### Cerrajería

La reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o asalto, para este último caso se requiere se presente la denuncia ante las autoridades competentes. En las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), que ponga en riesgo la seguridad del citado inmueble del Cuentahabiente. Aplica la apertura de puertas interiores del inmueble, cuando se trate de niños y/o personas discapacitadas con esta necesidad.



### Plomería

Únicamente para las fallas de emergencia por rotura o fuga en instalaciones hidráulicas y sanitarias. Aplica servicio de albañilería sin costo, a consecuencia del servicio de emergencia para demoliciones, apertura de ranuras para descubrir tuberías de agua y drenajes. 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.



### Electricidad

Únicamente para las fallas de emergencia en el hogar donde se requiera el restablecimiento de energía eléctrica por corto circuito, reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakes) o fusibles dañados por sobre carga. Aplica servicio de albañilería sin costo a consecuencia del servicio de emergencia para demoliciones, apertura de ranuras para descubrir electricidad.



### Vidriería

Únicamente para vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y que pongan en riesgo la integridad de la familia.



### Fugas de gas

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

## EXCLUSIONES

- Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del Programa.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el alta del Cuentahabiente.
- La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes, techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro, acabados de madera, etc.
- No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico (televisores, estéreos, computadoras, motores eléctricos, etc.) que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios (lámparas, luminarias, balastras, etc.).

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

- e) No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- f) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad, que sean consecuencia de fugas de tuberías y llaves.
- g) Se excluyen las reparaciones de equipo conectado a las tuberías de agua, como calderas, calentador, aire acondicionado, lavadoras, secadoras, etc.
- h) La apertura de autos, no está incluida como reparación de emergencia de cerrajería.
- i) No se dará como emergencia los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- j) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- k) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- l) Cualquier reparación o gasto que el Cuentahabiente contrate directamente con terceros.
- m) Reparaciones de daños causados en los bienes del Cuentahabiente o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- n) Cuando por orden de alguna autoridad competente, se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- ñ) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación o rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento acceso, como: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Cuentahabiente.



#### Asistencia especializada

A solicitud del Cuentahabiente, INFOASIST enviará un especialista a su domicilio (casa o departamento) para que cotice cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera sin que se trate de una situación de emergencia.

INFOASIST coordinará que el especialista presente simultáneamente el presupuesto y el programa de ejecución al Cuentahabiente y a INFOASIST. Este analizará y dará sus recomendaciones para que el Cuentahabiente decida en definitiva su aceptación o no. Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por escrito, el Cuentahabiente asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar.

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



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Servicios Adicionales



### Orientación y consultoría legal telefónica

INFOASIST pondrá a disposición del Cuentahabiente su red de consultores, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para cualquier consulta relacionada con las siguientes ramas del derecho: civil, penal y familiar, así como reporte a instituciones de emergencia, bomberos y policía.



### Transmisión de mensajes

INFOASIST se encargará de transmitir a petición del Cuentahabiente los mensajes urgentes que le soliciten, derivados de una situación de asistencia. Este servicio consiste en que cuando el Cuentahabiente no pueda comunicarse en una situación de emergencia a otros números, contacta a INFOASIST, quién transmite la información hasta tener éxito.



### Envío de remolque

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil, INFOASIST gestionará con cargo al Cuentahabiente, el servicio de remolque, grúa o plataforma hasta el taller más cercano.



### Referencia de talleres mecánicos

A solicitud del Cuentahabiente, INFOASIST le proporcionará la información actualizada sobre talleres de servicio automotriz cercanos al lugar del siniestro. INFOASIST no será responsable con respecto de ninguna atención o falta de ella cometida por dichos talleres. 24 hrs.



### Asistencia Médica

Cuando el Cuentahabiente necesite atención médica, el equipo médico de INFOASIST aconsejará al beneficiario sobre cuáles son las medidas que en cada caso se deban tomar. El equipo médico de INFOASIST no emitirá un diagnóstico, pero a solicitud del Cuentahabiente y a cargo del mismo, pondrá los medios necesario para la obtención del diagnóstico, ya sea:

- Envío de ambulancia.
- Visita personal de un médico.
- Concertando una cita con un médico o en un centro hospitalario que será pagado por el Cuentahabiente.



### Protección INFOCARD

En caso de que el Cuentahabiente sufra un robo o pérdida de documentos mientras se encuentra de viaje, se podrá proporcionar al Cuentahabiente la información relativa a su número de pasaporte, número de póliza, número de tarjetas de débito, número de credencial de elector y demás que corresponda, así como realizar el enlace con los servicios de emergencia de la INFOASIST de seguros y/o instituciones bancarias correspondientes.

Para que esta cobertura surta efecto, el Cuentahabiente deberá registrar su información previamente en la línea telefónica de asistencia, donde se le proporcionará el procedimiento a seguir para recuperar los datos en resguardo.

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## EXCLUSIONES

- a) El límite máximo de responsabilidad será únicamente la comunicación de la información que haya registrado el Cuentahabiente, así como el enlace telefónico con las instituciones de seguros o bancarias correspondientes.



### Bloqueo Express

Servicio de asistencia en el cual el Cuentahabiente se comunica a INFOASIST para enlazarlo con las instituciones bancarias y comerciales en México, así como la asistencia para la recuperación de todos los documentos perdidos o robados. El Cuentahabiente se comunica con Iké para proporcionar datos en resguardo que él considere, pueden ser número de pasaporte, visa, licencia, etc... e Iké resguardará la información encriptada, para que el Cuentahabiente en caso de pérdida o robo. Sin límite de evento.

### Servicio de chofer

A solicitud del Cuentahabiente, se gestionará el servicio de un Chofer dentro de las principales ciudades de la República Mexicana, con un costo preferencial, el cual será cubierto en su totalidad por el Cuentahabiente.

## EXCLUSIONES

- a) Servicio sujeto a disponibilidad del proveedor.

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Asistencia Legal

Sin límite de monto. Sin límite de eventos. Dentro del territorio nacional.



### Asistencia Legal en caso de robo en Cajero Automático

En caso de que el Cuentahabiente, haciendo uso de su Tarjeta de Débito Scotiabank, sea víctima de robo dentro del cajero automático del que esté haciendo uso al momento del evento o en un perímetro de 150 metros a la redonda o bien cuando este sea obligado a disponer de efectivo de un cajero automático mediante el uso de dicha tarjeta. INFOASIST garantizará la presencia de por lo menos de uno de sus abogados, que asistirá al Cuentahabiente 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. En la realización de estos trámites, INFOASIST cubrirá el total de los honorarios de los abogados asignados a cada caso.



### Asistencia Legal en caso de robo a casa habitación

INFOASIST enviará al domicilio del Cuentahabiente un abogado para proporcionar la asesoría legal en caso de robo de los bienes del Cuentahabientes que se encuentren dentro del inmueble, de tal manera que podrá acompañar al Cuentahabiente ante la autoridad competente (Ministerio Público), para presentar la denuncia o querrela, obteniendo la copia certificada de la misma. Los honorarios de esta única intervención correrán por cuenta de INFOASIST.



### Asistencia Legal en caso de robo de identidad

En caso de robo de identidad, en donde se haga mal uso de la información del Cuentahabiente, para actos ilícitos o uso fraudulento, el personal de asistencia especializada para casos de fraude, elaborará un plan de acción personalizado e iniciará los trámites necesarios para resolver el problema. Se garantizará la asesoría de un abogado que asistirá al Cuentahabiente, para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva y dar seguimiento a las acciones comprendidas en la ley.

El Cuentahabiente deberá comprobar fehacientemente la no autorización mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a INFOASIST a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Cuentahabiente se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por parte de las partes que intervengan en la atención del evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Gestoría

El costo de los trámites vehiculares corre por cuenta del Cuentahabiente, con un costo preferencial. La prestación de los servicios será exclusivamente por los siguientes trámites:

### Trámites Vehiculares (únicamente particulares)

- Alta de vehículos nuevos de servicios particular
- Alta de vehículos usados de servicios particular
- Baja del vehículo
- Cambio de propietario
- Reposición de placas por pérdida o robo
- Reposición de tarjeta de circulación por pérdida o robo
- Expedición de permiso provisional para circular sin placas en traslado para vehículos nuevos
- Pago de impuesto sobre tenencia o uso de vehículos

Servicios de trámites administrativos (un servicio de gestor al año sin costo para el usuario)

Los servicios de (Buró de Crédito, asesoría y/o gestoría ante el Registro Civil, asesoría y/o gestoría ante el Registro Público de propiedad, asesoría respecto a trámites ante la Dirección General de Profesiones, asesoría en aclaraciones de consumos) están limitados a un evento por año.

### Asesoría Buró de Crédito

Asesoría telefónica sobre la obtención del historial crediticio y aclaraciones ante el Buró de Crédito.

### Asesoría y/o Gestoría ante el Registro Civil

Asesoría telefónica y/o gestoría para la obtención de acta de nacimiento, matrimonio, defunción y divorcio.

### Asesoría y/o Gestoría ante el Registro Público de Propiedad

Asesoría telefónica y/o gestoría para la búsqueda de antecedentes registrales, obtención de certificado de adquisición o enajenación de bienes inmuebles (no propiedad), obtención de certificado existencia o inexistencia de gravamen.

### Asesoría respecto a trámites ante la Dirección General de Profesiones

Asesoría telefónica para la obtención y reposición de cédula profesional.

### Asesoría en aclaraciones de consumos

Asesoría telefónica en aclaraciones de consumos de agua, luz, gas natural y predial.

Definiciones	ConciERGE Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

NOTA: El pago de derechos corre a cargo del Cuentahabiente.

#### EXCLUSIONES

- a) 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.
- b) Se 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 Cuentahabiente y/o Titular.
- c) Antes de comenzar el trámite vehicular, el Cuentahabiente y/o Titular 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.
- d) Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Civil, siempre y cuando el acta de nacimiento, matrimonio y defunción corresponda al Titular y/o Cuentahabiente.
- e) Se realizarán trámites administrativos ante el Registro Público de Propiedad, siempre y cuando el bien inmueble sea propiedad del Titular y/o Cuentahabiente.
- f) El costo generado por copias certificadas, copias simples y derechos las deberá cubrir el Cuentahabiente, únicamente se incluyen sin costo los honorarios del gestor.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Compra Protegida

Este servicio aplica en caso de que el artículo después de adquirirlo sea robado o sufra un daño o “accidental”.

En caso que el Cuentahabiente adquiera con su Tarjeta de Débito Scotiabank Platinum Internacional artículos que se averíen irreparablemente por accidente o fuera robado con violencia, IKÉ Asistencia enviará a un abogado para asistir al Cuentahabiente a levantar las denuncias de robo con violencia pertinentes ante las autoridades competentes.

\$2,000 (dos mil) USD por evento, máximo \$10,000 (diez mil) USD por año, hasta 5 eventos por año.

La mayoría de los artículos se encuentran cubiertos durante los 60 (sesenta) días naturales posteriores a la fecha de compra del artículo, indicada en el resumen de su estado de cuenta de Scotiabank. Documentación que el Cuentahabiente debe presentar para reclamación:

- Voucher de compra original o estado de cuenta de Scotiabank, con el detalle del negocio afiliado donde se haya efectuado la compra.
- Ticket, nota o factura original con el detalle del artículo comprado.
- Copia de identificación oficial del Cuentahabiente.
- Entregar el artículo dañado (si es necesario o requerido).
- En caso de robo con violencia física o moral, la denuncia ante las autoridades, acreditada por el equipo jurídico de INFOASIST, quien le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva en la República Mexicana, de acuerdo al lugar donde haya ocurrido el evento, gestionando las copias certificadas de las denuncias correspondientes, previa solicitud de servicio a Scotiabank.
- Cualquier otro documento que solicite INFOASIST, siempre y cuando sea razonable en términos de ley.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige INFOASIST, se restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles.

### EXCLUSIONES

- Artículos extraviados o aquellos que desaparecen misteriosamente o por imprudencia, o bienes dejados en lugares públicos, sin que exista algún testimonio que evidencie un acto delictivo; embarcaciones y vehículos motorizados, aeronaves, motocicletas o sus motores, equipamiento o accesorios (la cobertura se aplicará a equipamiento mecanizado que sea utilizado solo para el mantenimiento del negocio, pero no con fines comerciales); artículos extraviados, robados o dañados 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 otros servicios de entrega); pérdidas causadas por el uso o desgaste natural, uso incorrecto, fraude, deterioro gradual y/o abuso; artículos dañados a causa de su alteración o modificación (incluyendo, cortes con tijera, serrucho, cambio de forma); cheques de viajero; pasajes de cualquier tipo; valores negociables; oro o plata en lingotes; monedas exóticas o preciosas; elementos relativos a la numismática o filatelia; efectivo o su equivalente; daños causados por alimañas; plantas, animales, bienes consumibles y productos perecederos; artículos adquiridos para reventa; adquisiciones múltiples de equipamiento de informática o periféricos, transmisión de datos, o fotocopiadoras o defectos inherentes al producto; contaminación radioactiva; artículos que sean objeto de contratos de alquiler o arrendamiento o a préstamo, por los cuales el Cuentahabiente será responsable, cualquier tipo de software. La cobertura se limita al costo del artículo (excluyendo el costo de entrega y transporte).





Definiciones	ConciERGE Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Garantía Extendida

Hasta \$5,000 (cinco mil) USD por evento, 1 evento por año.

Este servicio duplicará el tiempo de garantía original expedido por el fabricante y hasta un año como máximo, posterior a la fecha de expiración de la garantía del fabricante.

El prestador decidirá si el artículo en cuestión será reparado, reemplazado o si se realizará un reembolso que no será superior al importe que el Cuentahabiente pagó por dicho artículo o hasta el límite del monto de la cobertura.

No aplica para artículos que tengan 5 años de garantía de origen.

### Documentos requeridos:

- Voucher de compra original o estado de cuenta de Scotiabank Inverlat, con el detalle del negocio afiliado donde se haya efectuado la compra.
- Ticket, nota o factura original, con el detalle del artículo comprado.
- Póliza de garantía original, expedida por el fabricante del artículo y sellada por el establecimiento afiliado.
- Copia por ambos lados, de la identificación oficial del Cuentahabiente.
- El artículo averiado (si es necesario).
- Cualquier otro documento que solicite INFOASIST, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.

Este servicio estará ligado exactamente a las mismas exclusiones de la póliza original del fabricante del artículo.

Una vez cubiertos los requisitos de procedencia de la reclamación que exige INFOASIST, restituirá el importe acreditado, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

### EXCLUSIONES

- a) Artículos usados, antiguos, 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"; embarcaciones y vehículos motorizados (incluyendo aeronaves, automóviles y motocicletas); bienes consumibles o productos perecederos; 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; 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. No aplica para artículos que tengan 5 años de garantía de origen.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Apoyo económico por robo en cajero

En caso de que el Cuentahabiente, haciendo uso de su Tarjeta de Débito Scotiabank Platinum Internacional, sea víctima de un asalto dentro del cajero automático del cual este haciendo uso al momento del evento o en un perímetro de 150 metros a la redonda, después de haber efectuado el retiro de dinero en efectivo, o cuando sea obligado a retirar dinero de un cajero automático mediante el uso de dicha tarjeta, INFOASIST le restituirá el importe sustraído hasta por un monto máximo de \$1,000 (mil) USD, un evento por año.

El Cuentahabiente deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a INFOASIST a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Cuentahabiente se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por parte de las partes que intervengan, en la atención del evento con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático

\$10,000 (diez mil) USD por muerte, \$1,000 (mil) USD por robo. 1 evento al año.

- Acta levantada ante el Ministerio Público.
- Autorización a INFOASIT a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación.
- Copia por ambos lados, de la identificación oficial del Cuentahabiente.
- Carta reclamación, indicando la cobertura afectada.
- Copia del estado de cuenta, indicando transacciones reclamadas.
- Copia de la tarjeta, por ambos lados.

En caso de que el Cuentahabiente haciendo uso de su Tarjeta de Débito Scotiabank Platinum Internacional, sea víctima de robo y fallezca por muerte violenta derivado del hecho, dentro del cajero automático del cual este haciendo uso al momento del evento o en un perímetro de 150 metros a la redonda, o bien cuando este sea obligado a disponer de efectivo de un cajero automático mediante el uso de dicha tarjeta. Se gestionará la restitución del monto retirado hasta el límite de la cobertura. Dicho trámite puede realizarlo quien acredite el vínculo familiar.

Es indispensable levantar acta ante Ministerio Público para hacer efectivo el seguro.

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Protección vs. Fraude

\$5,000 (cinto mil) USD por año.

En caso de que la tarjeta de débito sea robada, extraviada o sea objeto de mal uso por personas no autorizadas, INFOASIST aplicará el seguro de protección contra fraude por mal uso de Tarjeta de Débito Scotiabank a consecuencia de robo, hurto o extravío.



### Robo/Extravío

En caso de mal uso derivado del robo/extravío de la tarjeta, el Cuentahabiente debe de reportar dentro de las 48 hrs. siguientes, como término máximo, después de que ocurra el siniestro. Si como consecuencia de robo/extravío de la tarjeta del Cuentahabiente, un tercero no autorizado realiza transacciones a través de los medios de autorización y/o captura electrónica que puedan ser efectuadas con cargo a la tarjeta de débito.



### Falsificación y/o alteración de la tarjeta

Falsificación y/o alteración del plástico, en el caso de que por falsificación o alteración de la tarjeta de débito, un tercero no autorizado, haga uso indebido de la misma.



### Falsificación y/o alteración de banda magnética

Si como consecuencia de la falsificación, modificación o copia de la banda magnética de la tarjeta del Cuentahabiente, un tercero no autorizado realice transacciones fraudulentas, a través de los medios de autorización y/o captura electrónica que puedan ser efectuadas, con cargo a la tarjeta de débito del Cuentahabiente.

En ambos casos (Robo/extravío y/o Falsificación) el Cuentahabiente deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a INFOASIST a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Cuentahabiente se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por parte de las partes que intervengan en la atención del evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

### Documentos requeridos:

- Copia de identificación oficial del Cuentahabiente.
- Copia del acta de denuncia penal presentada ante el Ministerio Público.
- Carta reclamación, indicando la cobertura afectada.
- Copia del contrato celebrado con Scotiabank.
- Copia de la tarjeta, por ambos lados.
- Documento emitido por el banco donde se comprueben los cargos no reconocidos.

En caso de fraude por falsificación o clonación de tarjeta, el Cuentahabiente deberá reportar el caso en cuanto lo detecte (no hay límite de tiempo).

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## EXCLUSIONES

- a) Cuando el Cuentahabiente no proporcione a INFOASIST información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- b) El Cuentahabiente no tendrá derecho al reembolso de gastos por servicios solicitados directamente por éste, sin previa autorización de INFOASIST.
- c) Cuando el Cuentahabiente no acredite su derecho para recibir el Servicio de Asistencia.
- d) La pérdida de cualquier otro instrumento de comercio negociable, incluyendo cheques y cheques de viajeros; así como la pérdida de cualquier otra cantidad de dinero que estuviere en posesión del Cuentahabiente al momento de ocurrir el delito y que no sea la registrada como la retirada del Cajero Automático por el Cuentahabiente.
- e) Cuando el Cuentahabiente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- f) INFOASIST no será responsable de los retrasos o incumplimientos, debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- g) Transacciones realizadas después de la fecha de orden de bloqueo u orden de no pago comunicado.
- h) Queda excluido el phishing.
- i) Fraudes, estafas y/o cualquier otro delito que cuente con la participación directa o indirecta del Cuentahabiente, alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Asimismo, se encuentra expresamente excluido cualquier caso, en el que alguna tercera persona, autorizada por el Cuentahabiente para el uso de la tarjeta que haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho constitutivo del siniestro.  
La pérdida de dinero efectivo, ocurrida a una persona distinta al Cuentahabiente de la tarjeta asegurada. La pérdida de dinero
- j) por el uso no autorizado, que terceras personas hagan de la tarjeta en el futuro sí la tarjeta es robada durante la comisión del delito.

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Robo o pérdida de cheques

Cobertura \$30,000 (treinta mil) M.N. por evento. 1 evento al año.

Se cubrirá al Cuentahabiente por el daño patrimonial que sufra por robo o pérdida de uno o más cheques, siempre que exista un uso indebido o ilícito de uno o varios de ellos con un monto máximo en la presente cobertura.

La cobertura incluye las pérdidas que el Cuentahabiente sufra dentro de las 72 horas previas del aviso a la Institución Bancaria para el bloqueo del o los títulos de crédito en cuestión.

Para hacer efectivo este servicio INFOASIST tendrá un máximo de 20 días contados a partir de reporte por parte del Cuentahabiente.

El Cuentahabiente deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación mediante un acta levantada ante el Ministerio Público, autorizando a INFOASIST a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Cuentahabiente se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por parte de las partes que intervengan en la atención del evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

### Documentos requeridos:

- Copia de identificación oficial del Cuentahabiente.
- Comprobar fehacientemente la no autorización de la operación, por todos los medios a su alcance.
- Copia del acta de denuncia penal presentada ante el Ministerio Público.
- Carta reclamación, indicando la cobertura afectada.
- Copia del contrato celebrado con Scotiabank.
- Copia de la tarjeta, por ambos lados.
- Documento emitido por el banco donde se comprueben los cargos no reconocidos.

Incluye las pérdidas que el Cuentahabiente sufra dentro de las 72 horas previas al aviso a la Institución Bancaria para el bloqueo del título de crédito en cuestión.

El reporte deberá ser notificado en un plazo máximo de 20 días naturales a partir del incidente en cuestión.

### EXCLUSIONES

- Usos fraudulentos de cheques por parte del Cuentahabiente o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente; asimismo el uso fraudulento por parte de los Cotitulares.
- Cualquier delito en el que participe directa o indirectamente el Cuentahabiente o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un Cotitular tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho delictivo.
- Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Cuentahabiente o un Cotitular, impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Institución Bancaria.
- Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del Estado, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo.



Definiciones	ConciERGE Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

- e) Responsabilidad civil de cualquier tipo que afecte al Cuentahabiente y cualquier consecuencia legal derivada del uso o mal uso de los productos bancarios del Cuentahabiente.
- f) Operaciones realizadas a través de ventas por catálogo, por teléfono o por cualquier medio de transmisión de datos en los que no exista la firma manuscrita del ASEGURADO o Cotitular. Sin embargo, la cobertura transferencias electrónicas de los fondos no autorizados por el Cuentahabiente a través de los sitios de Internet de la Institución Bancaria, no estará sujeta a esta exclusión.
- g) Gastos y costos incurridos por el Cuentahabiente para la notificación de Robo o extravío de cheques.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Protección de precios

\$500 (quinientos) USD por evento, máximo \$2,000 (dos mil) USD por año.

En caso de que el Cuentahabiente adquiera un artículo con la Tarjeta de Débito Scotiabank Platinum Internacional y localice un artículo, dentro de los 30 días siguientes a la compra o una publicidad impresa o aviso en Internet, que ofrezca el mismo producto, del mismo modelo, año y fabricante, a un precio menor en el mismo país donde se realizó la compra. Se gestionará el trámite correspondiente para reembolsar la diferencia.

Existe un máximo de cuatro reclamos por cualquier tipo de producto por Cuentahabiente, durante un período de doce meses. Para poder calificar a la cobertura del seguro de protección de precio de Scotiabank, es necesario que la diferencia de precio haya sido publicada en medios después de la fecha de compra del producto con su tarjeta. La cobertura se da por terminada automáticamente después de los 30 días de la compra del producto.

Solo aplica México.

Cualquier reclamo debe ser iniciado dentro de los 4 días siguientes a la fecha en que ve el aviso escrito o la publicidad por Internet que no sea un sitio de subasta. La cobertura es secundaria, a cualquier monto a pagar por una garantía de menor precio ofrecida por el comerciante.

La cobertura se aplica a productos nuevos de consumo, no destinados al uso comercial o profesional o comprados para ser revendido, estos deben ser comprados para uso personal o para regalar y ser pagados en su totalidad con la Tarjeta de Débito Scotiabank que haga parte del seguro de protección de precio.

### EXCLUSIONES

- a) Subasta: Un sitio de Internet donde se venden productos por remate, cotizaciones o donde los precios fluctúan de acuerdo al número de compradores o interesados en comprar un producto. Esto incluye sitios en los que las personas compiten entre sí por comprar un producto aumentando el precio propuesto por la contraparte o sitios donde el precio disminuye a medida que aumenta el número de compradores del producto.
- b) Avisos de Internet que no sean de un sitio de subasta: anuncios publicados en Internet por un comerciante que no sea de un sitio subasta y que tenga un número válido de identificación de impuestos. La publicidad debe haber sido anunciada dentro de los siguientes 30 días a la fecha de compra del producto y debe ser por un producto idéntico (misma marca, modelo y año). La versión impresa de la publicidad de Internet debe contener la dirección de Internet del comerciante y un número de teléfono de atención al cliente, así como el artículo incluyendo el modelo, precio de venta y fecha de publicación.  
Productos comprados por un sitio de Internet, cuyo principal propósito no sea la venta de mercancía.
- c) Productos comprados para uso comercial, profesional o para reventa.
- d) Mercancía para la cual no se haya iniciado un reclamo dentro de los 4 días siguientes a haber descubierto un sitio de Internet
- e) o una publicidad escrita que anuncie un menor precio.  
Artículos usados, antiguos, reciclados, , reconstruidos o re-manufacturados, se conozca o no que estos artículos sean usados,
- f) antiguos, reciclados, que hayan tenido dueño, reconstruidos o re-manufacturados.  
Artículos personalizados o únicos.
- g) Joyas, artículos coleccionable, arte, antigüedades, órdenes especiales o artículos únicos.
- h) Artículos en depósito o devueltos en cualquier tienda.
- i) Productos comprados por un sitio de subasta de Internet.
- j) Productos que no sean de un sitio de subasta cuya publicidad escrita o aviso de Internet sea publicada después de 30 días de

Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

k) la fecha de compra del producto.

Artículos publicitados por un sitio de Internet que sea de subasta como cotizaciones o cantidades finales de venta.

- l) Artículos publicitados por o como resultado de “cantidad limitada”, “salida del negocio”, “solo en efectivo” o “por cierre”,
- m) artículos mostrados en listas de precio de ahorro en costo y cuyo ahorro sea como resultado de cupones del fabricante o artículos gratis, o cuando el precio publicado incluya un bono u ofertas gratis, financiación especial, reembolso o cualquier otra oferta única.

Servicios (incluyendo pero no limitados al desempeño o rendimiento del trabajo o mantenimiento o instalación de n) productos, bienes o propiedad o consejo profesional de cualquier tipo).

Bienes consumibles o perecederos.

- ñ) Vehículos acuáticos o motorizados (incluyendo pero no limitados a motos de nieve, aviones, automóviles y motocicletas) o
- o) sus motores, equipos y accesorios (incluyendo pero no limitados a equipos de comunicación para uso exclusivo en vehículos).

Trabajos de cualquier tipo, incluyendo trabajos sobre partes nuevas cubiertas por este programa.

Tierra, estructuras permanentes e instalaciones fijas (incluyendo pero no limitado a edificios, casas, apartamentos y mejoras a p) la vivienda).

q) Plantas vivas o animales.

- r) Trofeos de animales y peces, objetos preservados por taxidermia, momificación o cualquier otro método de conservación.
- rr) Pasajes aéreos (o pasajes de transporte de cualquier tipo), cheques de viajero, efectivo o su equivalente, instrumentos negociables, tarjetas negociables, lingotes de oro, billetes de lotería u otros productos de azar, tiquetes para eventos o
- s) entretenimiento o propiedad numismática.

Diferencia en precios debida a impuestos de venta, manejo, envío, transporte y entrega.

t) Diferencia en precios debido a tasas de cambio o fluctuación de la misma.

u) Demoras, pérdida de uso, pérdida de mercado, interrupción de negocio o cualquier otra consecuencia directa o indirecta de la pérdida o daño.

v) Productos farmacéuticos y otros productos médicos, productos ópticos y equipo médico.

w) Cualquier artículo adquirido ilegalmente.

x) La diferencia de precio de una publicidad fuera del país de compra en una zona libre de impuestos (Duty Free).

y) Cualquier diferencia encontrada con un ítem vendido como disponible solo para miembros de una organización específica o no abierta al público, como clubes, asociaciones u otras que aquellas disponibles para realizar el pago con su tarjeta.

z)

Para reportar la reclamación se deberá de contactar a INFOASIST. Para reportar el hallazgo de la publicidad escrita o de un sitio de Internet, que no sea de subasta en el que se muestra el menor precio, para que le facilite un formulario de reclamo y los pasos para el reclamo, así mismo deberá de anexar la documentación indicada en el rubro de Documentos requeridos.

Por una publicidad de Internet que no sea de un sitio de subasta, usted debe iniciar el reclamo llamando a INFOASIST dentro de los 4 días siguientes al descubrimiento de la publicidad por un sitio que no sea de subasta, para poder recibir los beneficios del seguro de protección de precio. Se le solicitará que proporcione la dirección de Internet en la que vio la publicidad. Se enviará un formulario de reclamo, así mismo deberá de anexar la documentación indicada en el rubro de **Documentos requeridos**.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

#### Documentos requeridos:

- Copia de la factura de compra original, con fecha de compra.
- Copia de la publicidad de Internet por un sitio que no sea de subasta, en la que figure la fecha de la publicación, el nombre del vendedor, dirección de Internet del vendedor, número de teléfono de servicio al cliente, el producto (incluyendo modelo) y el precio de venta, y si es pertinente, los costos de manejo, envío y otros costos similares.
- Cualquier otra información que se requiera.

Es necesario que se entreguen facturas y vouchers o copias certificadas de los mismos en los tiempos y lugares razonables, según sea designado, y sea permitido hacer un extracto o copia de los mismos.

Para calificar en el seguro de protección de precio de INFOASIST su cuenta debe estar abierta y cumplir con todos los requisitos que le sean solicitados. No existirá beneficio alguno en el evento de fraude. Solo el Cuentahabiente tendrá derecho legal o equiparable, o podrá presentar el reclamo por esta cobertura. Ningún beneficio o derecho proporcionado al Cuentahabiente de INFOASIST podrá ser asignado sin el consentimiento por escrito del administrador del programa. Cualquier obligación o transferencia sin el consentimiento escrito del administrador del programa, será considerado como nulo o no válido.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas por el Cuentahabiente a través del sitio de Internet de la Institución Bancaria

Cobertura \$30,000 (treinta mil) M.N. por evento. 1 evento al año.

Esta cobertura registrará única y exclusivamente para transferencias electrónicas de fondos no autorizados por el Cuentahabiente, y está limitada al número de eventos e importes señalados arriba.

Transferencia electrónica de fondos realizada por un tercero, mediante el uso ilícito de los códigos, claves o número de identificación personal convenidos entre la Sociedad Emisora y el Asegurado en el Contrato de depósito bancario a la vista correspondiente, concretada a través de la Red Mundial de Comunicación conocida como Internet, desde el sitio oficial de la Sociedad Emisora y mediante el uso de una computadora personal, siempre que los fondos transmitidos no puedan ser recuperados por la Sociedad Emisora, por cualquier medio legal de la cuenta de destino y restituirse a la cuenta de origen.

Para hacer efectiva esta cobertura, el Cuentahabiente dispone de un máximo de 20 días naturales, contados a partir de la fecha de corte mensual de la cuenta bancaria donde es titular, donde se percate de los cargos en cuestión.

El Asegurado deberá comprobar fehacientemente la no autorización de la operación, por todos los medios a su alcance y presentará la denuncia de hechos ante el Ministerio Público, exhibiendo ante INFOASIST el acta correspondiente y autorizando a ésta a solicitar todo tipo de evidencia para comprobar dicha operación. Asimismo, el Asegurado se compromete a proporcionar todos los elementos que le sean solicitados por cualquiera de las partes que intervengan en la atención del evento, con la finalidad de integrar debidamente la reclamación.

### Documentos requeridos:

- Copia de identificación oficial del Cuentahabiente.
- Comprobar fehacientemente la no autorización de la operación, por todos los medios a su alcance.
- Copia del acta de denuncia penal presentada ante el Ministerio Público.
- Carta reclamación indicando la cobertura afectada.
- Copia del estado de cuenta, indicando transacciones reclamadas.
- Copia del contrato celebrado con Scotiabank.
- Copia de la tarjeta por ambos lados.
- Impresión de pantalla de solicitud de no pago, en caso de tener acceso a ésta.
- Documento emitido por el banco donde se comprueben los cargos no reconocidos.
- Se deberá hacer el reporte en un plazo máximo de 20 días naturales, a partir de la fecha de corte mensual donde se percate de los cargos en cuestión.

### EXCLUSIONES

- a) Uso fraudulento de cheques por parte del Cuentahabiente o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente; asimismo el uso fraudulento por parte de los Cotitulares.
- b) Cualquier delito en el que participe directa o indirectamente el Cuentahabiente o alguno de sus ascendientes o descendientes hasta el segundo grado y/o parientes por afinidad hasta el segundo grado. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un Cotitular tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho delictivo.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

- c) Incumplimiento de cualquier deber u obligación del Cuentahabiente o un Cotitular, impuestos por el Contrato que tiene celebrado con la Institución Bancaria.
- f) Pérdidas ocurridas como consecuencia de operaciones realizadas en lugares en situación de o afectados directamente por guerra, sea o no declarada, operaciones o actividades bélicas, actos de enemigo extranjero, guerra civil, revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y delitos contra la seguridad interior del Estado, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo.
- g) Pérdidas ocurridas a consecuencia de fallas en el sistema web de la sociedad emisora ocasionada por terceros bajo la modalidad de hackers, entendiéndose este último concepto como aquellas interrupciones en el sistema ocasionadas intencionalmente por profesionales / expertos en informática y que involucren una violación a la seguridad y operatividad del sistema operativo o sistema web de la sociedad emisora. Pérdidas ocurridas a consecuencia de negligencia por parte del cliente en la no utilización de los dispositivos de seguridad proporcionados por el banco emisor, tales como: códigos, claves y/o NIP's.
- h) Pérdidas ocurridas donde el daño patrimonial haya ocurrido como consecuencia de un evento a un grupo significativo, un número mayor al 15% de la cartera de clientes de líneas personales de la sociedad emisora.
- i) Uso fraudulento de la Tarjeta de Débito por parte del Cuentahabiente o Cuentahabiente adicional de la respectiva tarjeta.
- j) Despacho y/o entrega de una tarjeta a una persona distinta a aquella a la cual estaba destinada por la Sociedad Emisora, por parte del servicio de mensajería.
- k) Para la cobertura de cargos no reconocidos por fraude no se cubrirán las pérdidas ocurridas donde el daño patrimonial haya ocurrido como consecuencia de un evento a un grupo significativo, en un solo mes por un monto de hasta \$3,000,000 (tres millones) M.N., a partir de dicho mes, esta cobertura quedaría rescindida operando solo las anteriormente descritas.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
- l) Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor o actos de terrorismo, siempre y cuando el Cuentahabiente haya tenido una participación directa o activa en los mismos.
- m) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- ñ) Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- o) Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Aviso del siniestro

Requisitos para todas las reclamaciones de seguros en adición a los documentos mencionados en cada cobertura.

Tan pronto como el Cuentahabiente tenga conocimiento de la realización del siniestro y del derecho constituido a su favor en las condiciones generales deberá ponerlo en conocimiento de INFOASIST, para lo cual gozará de un plazo máximo de 3 días, salvo caso fortuito o fuerza mayor, debiendo proporcionarlo tan pronto desaparezca el impedimento. Cuando el Cuentahabiente no cumpla con el aviso en el plazo señalado, INFOASIST podrá reducir la prestación que, en su caso se deba, hasta el importe que hubiera correspondido si el aviso se hubiera dado oportunamente.

El Cuentahabiente debe cooperar con INFOASIST, entregando toda la información y documentación solicitada por cualquiera de ellos, en caso que sea necesario.

INFOASIST tendrá derecho a exigir del Cuentahabiente, toda clase de informaciones y documentos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo. INFOASIST podrá solicitar los siguientes documentos, los cuales se mencionan de manera enunciativa más no limitativa:

- Copia de identificación oficial del Cuentahabiente.
- Copia del acta de denuncia penal presentada ante el Ministerio Público
- Carta reclamación indicando la cobertura afectada.
- Copia del estado de cuenta, indicando transacciones reclamadas.
- Copia de la tarjeta por ambos lados.
- Impresión de pantalla de solicitud de no pago, en caso de tener acceso a ésta.
- Documento emitido por el banco donde se comprueben los cargos no reconocidos.
- Se deberá hacer el reporte en un plazo máximo de 20 días naturales, a partir de la fecha de corte mensual donde se percate de los cargos en cuestión.

## Obligaciones del Cuentahabiente

### Solicitud de Asistencia

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Cuentahabiente llamará al 0155 5480 0957, que es el número de Asistencia Scotiabank Premium, facilitando los siguientes datos:

- Indicará el lugar donde se encuentra y número de teléfono donde se podrá contactar con el Cuentahabiente o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- Su nombre y los últimos cuatro dígitos de la tarjeta Scotiabank.
- Describirá el problema o dolencia que le aqueje y el tipo de ayuda que precise.
- Denunciar ante la autoridad correspondiente el Robo u otro delito cubierto y proporcionar a INFOASIST una copia certificada de la denuncia o querrela.
- Reportar ante INFOASIST cualquier evento de asistencia en un plazo no mayor a 5 días con posterioridad del evento.



Definiciones	Concierge Premium	Asistencia Hogar	Servicios Adicionales	Asistencia Legal	Gestoría	Compra Protegida	Garantía Extendida
Apoyo económico por robo en cajero	Seguro por muerte, robo o asalto en cajero automático	Protección vs. Fraude	Robo o pérdida de cheques	Protección de precios	Transferencias electrónicas de fondos no autorizadas	Aviso Obligaciones Normas Generales	

## Normas Generales

Los servicios a que se refiere este documento, configuran la única obligación de INFOASIST con cargo a las cuotas recibidas de Scotiabank Inverlat, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Cuentahabiente para solicitarlos en los términos de este documento, dicho Cuentahabiente podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto, INFOASIST evaluará la posibilidad podrá reembolsar al Cuentahabiente las sumas que hubiera erogado, previa investigación de cada caso en particular.

**Mitigación:** El Cuentahabiente está obligado a tratar de mitigar o limitar los efectos de situaciones de asistencia.

**Cooperación con INFOASIST:** El Cuentahabiente deberá cooperar con INFOASIST para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a INFOASIST los documentos necesarios, para cumplir las formalidades necesarias.

**Prescripción de las reclamaciones:** Cualquier reclamación relativa a una situación de Asistencia, deberá ser presentada dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

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



El servicio de Concierge y las Asistencias Premium son proporcionados por Infoasist Información y Asistencia, S. de R.L. de C.V., empresa responsable de la calidad de los servicios. Scotiabank Inverlat S.A., no se hace responsable por la prestación de servicios de terceros. En caso de que exista una reclamación relacionada con la calidad del servicio, deberás remitirte con el establecimiento correspondiente. Infoasist Información y Asistencia, S. de R.L. de C.V., 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 frente a Infoasist Información y Asistencia, S. de R.L. de C.V 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: [scotiabank.com.mx/platinum](http://scotiabank.com.mx/platinum)

Cuenta Scotiabank Platinum es un producto protegido por el IPAB, hasta por 400 mil UDIs (Unidades de Inversión). Consulta: [www.ipab.org.mx](http://www.ipab.org.mx)  
Cuenta Scotiabank Platinum es un producto ofrecido por Scotiabank Inverlat S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Iké Asistencia y Logo de servicios proporcionados por Iké Asistencia.

