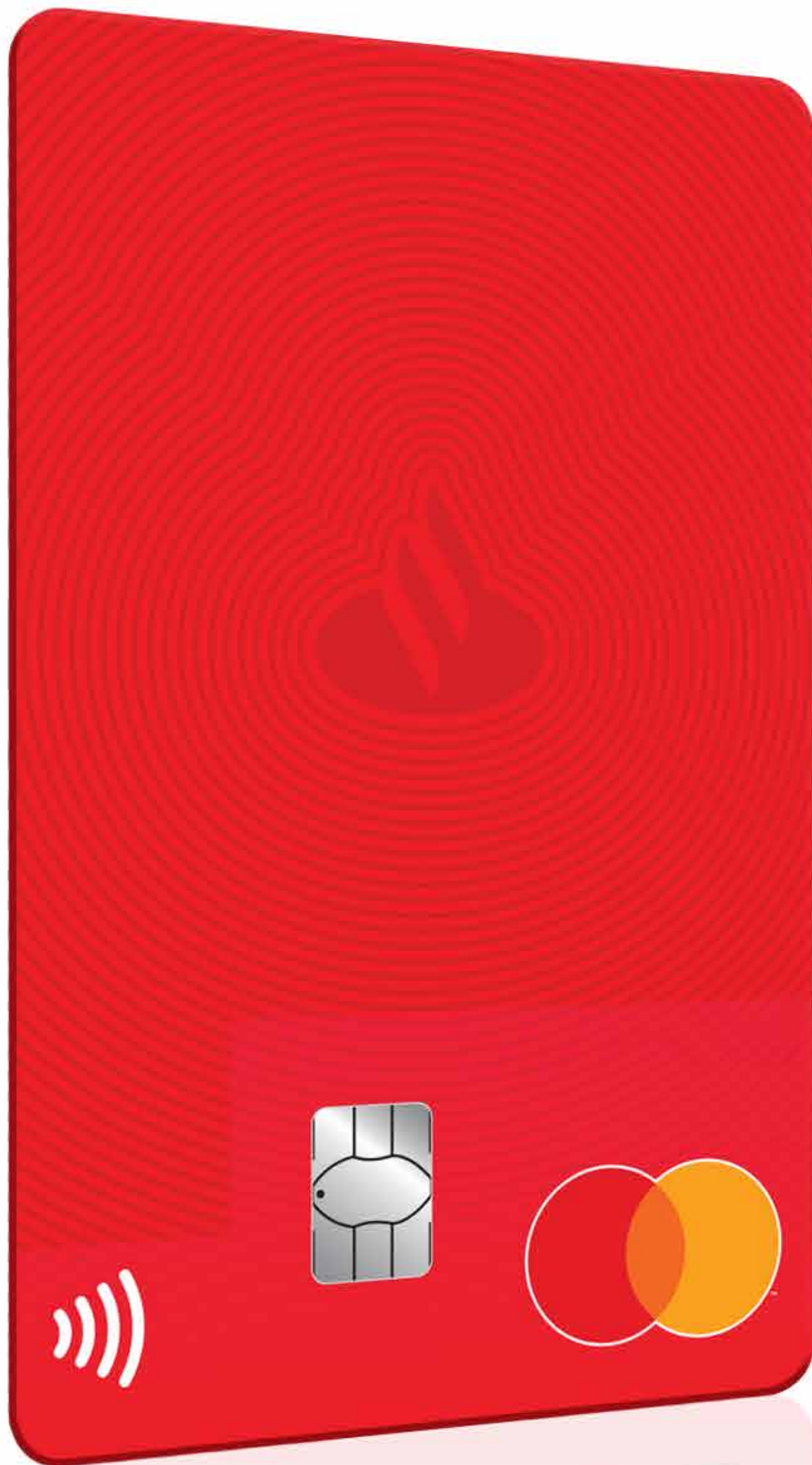


# likeU

 Santander



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

# likeU



Asistencia  
Viajes  
Premium  
LikeU

# Menú

## Asistencia Viajes Premium LikeU

**05**

Beneficios

**10**

Condiciones Generales

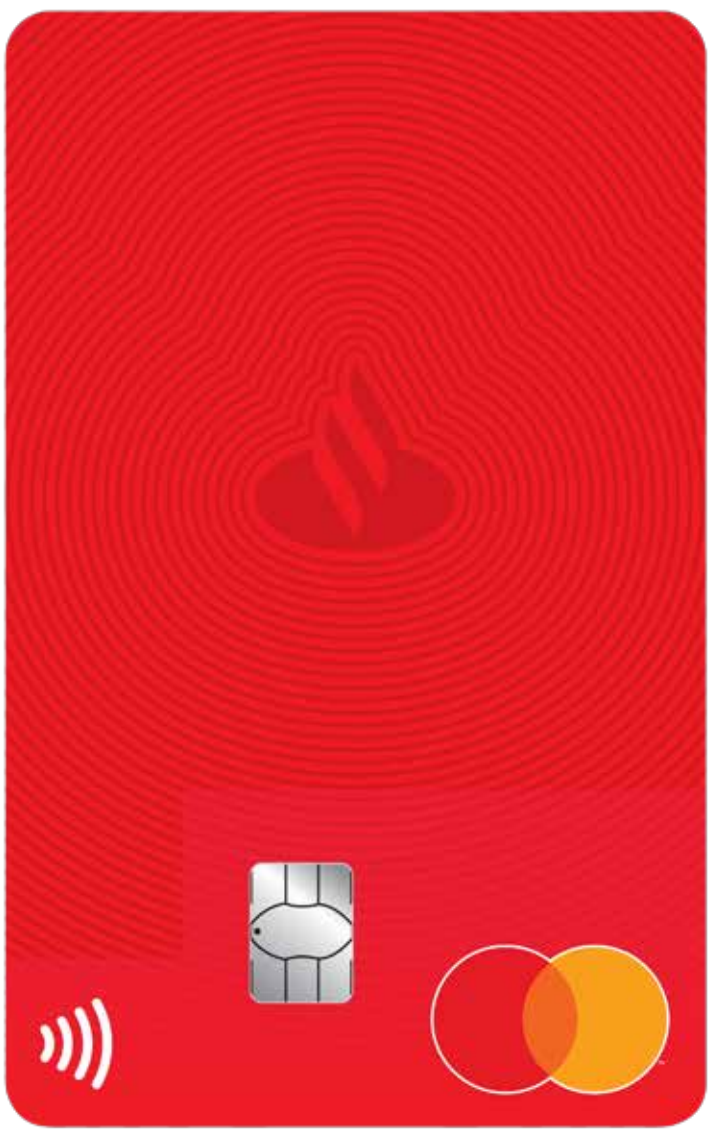
**11**

Servicios de Asistencia

**18**

Obligaciones del Usuario





# Asistencia Viajes Premium LikeU

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

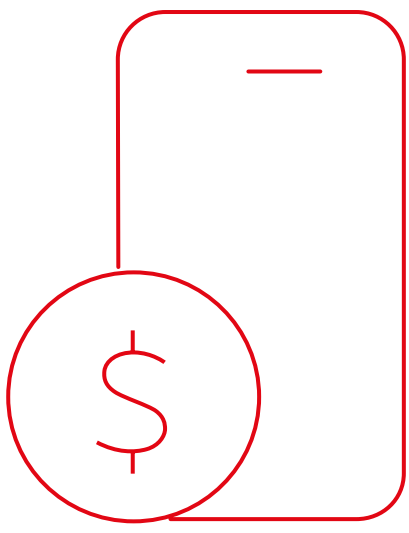
**01**

Servicio las 24 horas, los **365 días del año**.

**02**

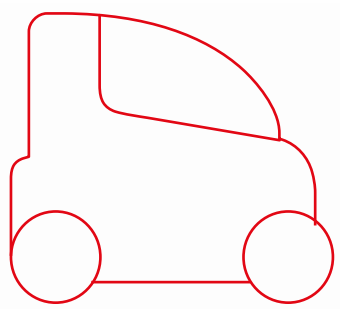
Asistencia a **nivel nacional e internacional**.





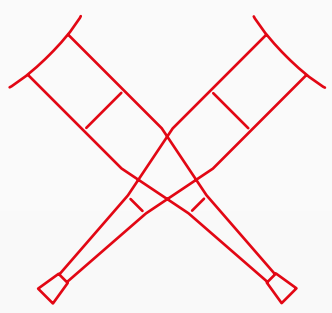
# A través del programa te ofrecemos los siguientes beneficios:

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



## Traslado por accidente o enfermedad

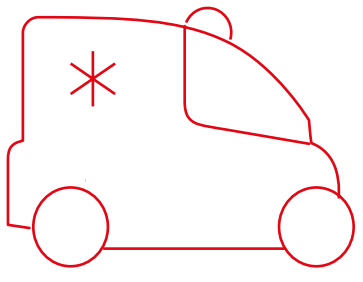
Se ofrecerá al Tarjetahabiente en caso de sufrir un accidente o enfermedad durante su viaje.  
Un evento sin costo.



## Hotel por convalecencia

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.

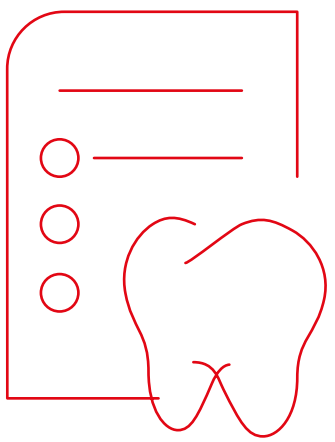




## Traslado de familiar por convalecencia

Si por accidente o enfermedad requieres hospitalización por más de 10 días naturales, se cubrirá el costo de un boleto redondo para que una persona pueda acudir a tu lado.

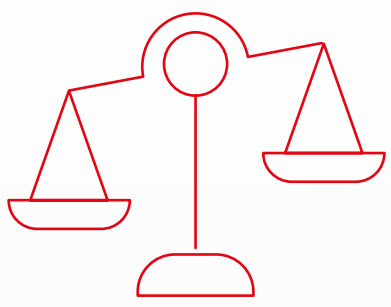
**Un evento por \$8,500 USD en viajes internacionales.**



## Asistencia dental internacional

En caso de 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.**

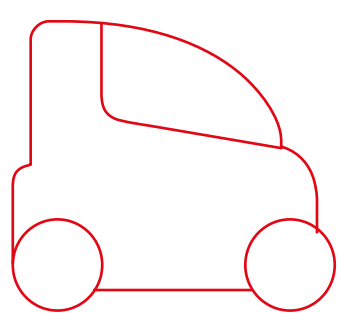


## Asistencia telefónica para la recuperación de equipaje

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.**

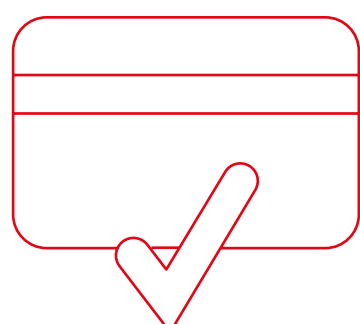




## Renta de auto

Opciones en las más de 60,000 oficinas para renta de auto.

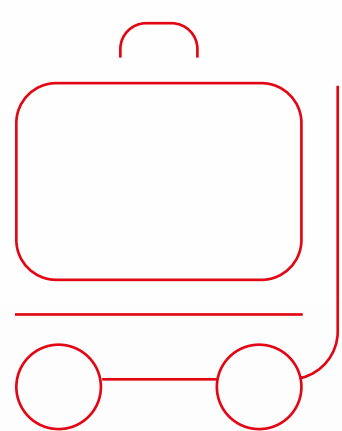
**Sin límite de eventos con costo preferencial.**



## Concierge

Un asistente que te ayudará en temas como: planeación de eventos, viajes, reservaciones, recordatorios, entrega de regalos, arreglos florales, etc.

**Sin límite de eventos y sin costo.**



## Gestión de solicitud y trámites para la reclamación del Seguro por pérdida de equipaje\*

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

**Un evento al año sin costo.**



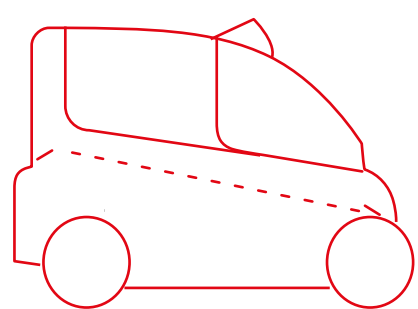
## Plataforma de viajes

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.**

\*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.

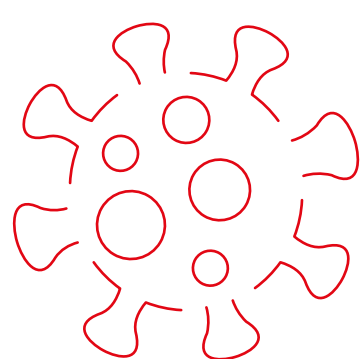




## Servicio de taxi al aeropuerto

Servicio de taxi para el traslado desde su domicilio al aeropuerto o desde el aeropuerto a su domicilio

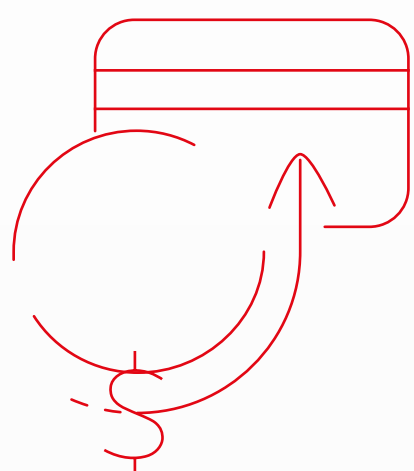
**Un evento por \$1,200 pesos.**



## Prueba COVID previa a un viaje

Coordinación de una prueba PCR para descartar COVID 19 y se puedan cumplir los controles de seguridad para viajero.

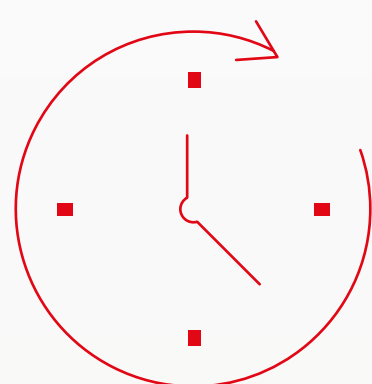
**Sin límite de eventos con costo preferencial.**



## Cashback

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.**



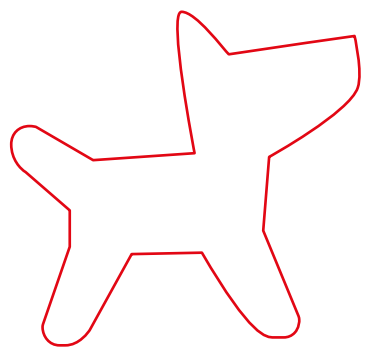
## Iké Travel Delay

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

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

El Programa Viajes Premium LikeU tiene como objetivo poner en tus manos beneficios exclusivamente diseñados para ti, con los siguientes Términos y Condiciones.

## Glosario de términos

- 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 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 esta 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 el usuario haya cubierto el pago de la temporalidad elegida.

## Beneficiarios

Todo usuario que haya adquirido el programa.

# Servicios de asistencia

## Traslado por accidente o enfermedad

En caso de accidente o enfermedad que al Usuario le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran atención hospitalaria; se gestionarán y cubrirán los gastos del traslado médico en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano.

No se incluye traslado por coronavirus (COVID-19).

### **Exclusiones:**

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información con relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- Quedan excluidos segundos traslados y tiempos de espera.
- Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- Ambulancias programadas.

**1 evento sin costo.**

# Hotel por convalecencia internacional

En caso de accidente o enfermedad del Usuario durante su viaje que amerite reposo, se gestionarán y cubrirán los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel (escogido por el Usuario), 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.

Solo aplicar en caso de emergencia durante el transcurso del viaje estando estos servicios orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprescindibles que impidan la normal continuidad del mismo.

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

## **Exclusiones:**

- Cualquier gasto excedente al hotel como pueden ser: alimentación, atención médica, transporte, etc. corren a cuenta del Usuario.
- La prescripción de convalecencia de un médico deber hacerse constar por escrito.
- Viajes superiores a 30 días naturales.
- No aplica por reembolso.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competencia o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, etc.)
- Quedan excluidas las situaciones que sean a consecuencia de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades, rebelión, terrorismo, manifestaciones, movimientos populares o cualquier otra causa de fuerza.
- No aplica en caso de COVID-19.

**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.

## **Exclusiones:**

- Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente, así como enfermedades mentales.
- Viajes superiores a 30 días naturales.
- No aplica por reembolso.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competencia o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, etc.)
- Quedan excluidas las situaciones que sean a consecuencia de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades, rebelión, terrorismo, manifestaciones, movimientos populares o cualquier otra causa de fuerza.

**1 evento por \$8,500 USD. Aplica solo en viajes internacionales.**

## Asistencia dental internacional

En el caso de que un Usuario sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico durante su viaje en el extranjero, se coordinará la atención y servicios por urgencia directamente con el proveedor de servicios dentales, sin que implique una indemnización directa al Usuario.

## **Exclusiones:**

- Viajes superiores a 30 días naturales.
- No aplica por reembolso.

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 asesorará al Usuario para que denuncie los hechos.

**Servicio sin límite de eventos.**



# Gestión de solicitud y trámites para la reclamación del Seguro por pérdida de equipaje\*

Se gestionará en trámite ante 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).
- 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.
- Copia de identificación oficial (ambos lados).
- Copia del Comprobante de Domicilio (no mayor a tres meses).
- 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.

\*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.



- 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. servicio nacional, en las principales ciudades.

- El Usuario deberá solicitar el servicio con 72 horas de anticipación.
- Los servicios subsecuentes se brindarán con costo para el Usuario.
- No aplica por reembolso.

**1 evento por \$1,200 pesos.**



# 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 información 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 de la república para expedición de certificado de salud (con costo para el Usuario).

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

El Usuario contará con opciones en 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.



- Garantía de calidad de cada hotel.
- Sin limitantes en fechas.

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 eventos y 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 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 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.**

## Obligaciones del usuario

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

- a. Nombre completo, lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde Iké 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.

**Obligaciones.** Por el presente contrato el usuario y/o beneficiario se obliga 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:
  - Nombre completo, lugar donde se encuentra y número telefónico donde Iké 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 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 y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

## Normas generales

Ninguno de los servicios aplica por restitución. Se realizará una excepción únicamente en el caso de que Iké no cuente con un proveedor en el momento de la emergencia para cubrir el servicio o en el caso del Seguro por robo de equipaje, mismo que está cubierto por una institución debidamente registrada.

**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 a 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.

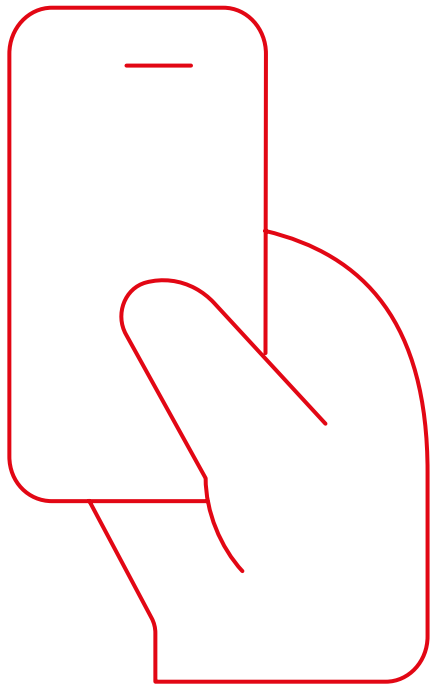
# Conceptos generales fuera de cobertura

- 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.





Para empezar a disfrutar todos los beneficios de tu tarjeta, sólo fírmala y actívala marcando a **SuperLínea**:

55 5169 4300





# likeU



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 Torre Anseli, Av. Revolución 1267, Col. Los Alpes, Álvaro Obregón, Código Postal 01010, 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](http://www.asistenciasantanderlikeu.com.mx)

The "ike" logo, featuring the word "ike" in a blue, lowercase, sans-serif font. A yellow speech bubble icon is positioned above the letter "i".

 **Santander México**  **@SantanderMx**  **santander\_mex**

Producto emitido por Santander Consumo, S.A. de C.V., SOFOM, E.R., Grupo Financiero Santander México, para su constitución y operación con tal carácter, no requiere autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Rev. julio 2021.