GLOSARIO DE E TÉRMINOS

DEFINICIONES

a) **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios descritos en estas condiciones generales.

b) **Servicios:** las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.

c) **Coordinador:** persona que forma parte de la Centro de Soluciones (CDS).

d) **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario y/o beneficiario ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas condiciones generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios.

e) **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud del Usuario y/o beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.

f) **Enfermedad grave:** se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.

g) **Urgencia:** se considera urgencia a toda situación que, en opinión del paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.

h) **Emergencia:** definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

i) **Referencias médicas con descuento:** todo aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o beneficiario de la red de proveedores médicos de iké con descuento o costo preferencial.

j) **Especialistas:** persona que práctica una rama determinada de una ciencia.

k) **Centro De Soluciones:** espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.

TERRITORIALIDAD

Los servicios de se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS

Las personas que prestan el servicio son, en su mayor parte, contratistas independientes de iké por lo que iké no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes condiciones generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

VIGENCIA

El programa tiene una vigencia anual.

COBERTURA
Individual: Titular
Fam: Titular, cónyuge e hijos

Membresía Max Individual o familiar

SERVICIOS

1.1 Check up

El Usuario tendrá derecho a un check up básico que incluye:

- QS12
- EGO
- FRH
- Electrocardiograma (EKG)
- Interpretación de resultados

El servicio será gestionado en las principales ciudades de la República Mexicana y en donde la infraestructura médica lo permita

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1evento anual sin costo, durante la vigencia del programa

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, sobre parentesco con el titular o beneficiarios.
b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.
c) Cuando el Usuario no cuente con el servicio solicitado en su programa.

1.2 Plan visión

El servicio de este programa se prestará en las principales ciudades de la república mexicana y se brindaran en los comercios en convenio con iké, le incluye lo siguiente:

Plan 1

- Examen de la vista gratis.
- Micas blancas terminadas CR-39 visión sencilla monofocal
- Modelos de armazones, serán indicados al momento de la visita cuáles son disponibles.

- Estuche gratis.

RANGOS DE GRADUACIONES: 1a. serie de 0.00 a 3.00 dioptrías de esfera con 2.00 de cilindro y 2a. serie de 3.25 dioptrías de esfera con 2.00 de cilindro en adelante (técnicamente factibles).

Adicional, el Usuario contará con hasta 20% de descuento en:

- Armazones oftálmicos.
- Lentes de cristal o plásticos.
- Lentes de contacto graduados (exceptuando cosméticos de color).
- Lentes para sol.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento anual con un costo de $299.00 (doscientos noventa y nueve) MXN, durante la vigencia del programa. Aplica en: sucursales corporativas DEVLYN participantes.

Exclusiones:

a) Soluciones, líquidos y estuches especiales.
b) Accesorios, productos que estén bajo promoción o paquetes ni en lentes de contacto cosméticos de color.
c) Los descuentos no aplican adicionales a las promociones vigentes de la óptica.
d) Se aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
e) Medicamentos.
f) Cualquier beneficio proporcionado fuera del territorio nacional.
g) Cualquier tratamiento adicional a las micas blancas cr-39 visión sencilla, o micas bifocales flap top terminadas.
h) Cualquier producto que no se encuentre descrito en la tabla de paquetes.
i) El beneficio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte del prestador del beneficio al titular y/o integrante de la familia.

1.3 Consulta médica especialista

El usuario tendrá derecho a recibir consultas de medico general o especialistas en consultorio, dichas consultas serán otorgadas con las especialidades de primer contacto de la red y en las principales ciudades de la república mexicana, donde la infraestructura medica lo permita, de lo contrario se puede manejar el servicio por restitución.
Para otorgar esta consulta el tiempo estimado puede ser de 24 a 48 hrs en ciudades principales, de no ser así este tiempo puede ser mayor a 72 hrs.

Las especialidades básicas son Medicina General, Pediatría, Ginecología, Traumatología y Ortopedia, Otorrinolaringología, Oftalmología y Medicina Interna.

Este tipo de solicitud es programada y está sujeta a la disponibilidad del médico. (No es emergencia)

Limitaciones:

Está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa sin costo con médico en general y consulta con médico especialista con un copago de $450.00 sin límite de eventos, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
b) Procedimientos o medicamentos.
c) Subespecialidades nos negociadas o dentro de la red.
d) Restituciones a tope de cobertura.
e) Cuando el usuario gestione la cita directamente con el médico y no atreves de Ike.

1.4 Consulta médica online

El Usuario podrá solicitar apoyo por videollamada o telefónico las 24 horas, los 365 días del año y el equipo médico de Iké, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo o cambio de existentes. A solicitud del Usuario, Iké proporcionará la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patentes, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el vademécum.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:
f) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
g) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
h) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
i) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

j) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
k) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
l) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.5 Psicólogo online

El equipo médico de iké, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares.

Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico.

La sesión tendrá una duración máxima de 40 (cuarenta) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no proporcione información médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
e) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
f) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
g) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
h) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.6 Orientación veterinaria on line

En caso de que el Usuario lo requiera, los médicos veterinarios de iké darán orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la mascota sin recetar medicamentos, ni emitir diagnostico alguno.

Horario de atención de 09:00 am a 20:00 hrs. de lunes a viernes.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio

1.7 Concierge Pet

A solicitud del Usuario se prestará servicio especializado y se proporcionará información relacionada con:

Servicios Pet friendly :

- Recomendaciones de lugares restaurantes, parques, plazas, etc.
- Recomendaciones de estancias, guarderías y pensiones
- Referencias de servicios como entrenadores, spa, estéticas
- Referencias de clínicas veterinarias
- Recomendaciones de servicios afines cercanos a domicilio del usuario como entretenimiento, entrega de alimento
- Referencias de servicios como entrenadores, spa, estéticas para mascotas.
- Referencias para servicios de localización de mascotas por medio de GPS e instalación de GPS para mascotas

NOTA: todos los costos generados por la información, reserva, compra o cualquier otra actividad serán con costo para el Usuario y concierge no cobra fee al Usuario por realizar sus servicios.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:
Iké no puede garantizar al Usuario prestarle el servicio que requiere en alguna de las siguientes situaciones:

- No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- No se garantiza disponibilidad (ej. restaurante lleno).
- No se garantiza acceso a lugares o eventos privados.
- Existe información privilegiada o de acceso restringido a la que el Concierge no puede accesar (ej. el itinerario de hospedaje de un artista).
- No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponibleC.
- No se garantiza la compra y entrega en lugares no permitidos.
- No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
- Iké no está obligado a saber información de calles, principales destinos turísticos o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.

1.8 Red de descuentos
El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones para descuentos y promociones en diferentes establecimientos a través de la plataforma viveplus.com, durante la vigencia de su contratación.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
b) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
c) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).

1.9 Servicio educativo vía online

Iké pondrá a disposición del Usuario orientación ilimitada a través de pedagogos en un horario de 11:00 a 19:00 horas, con cita programada, por medio de videollamada para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en primaria y secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación, etc.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
d) Este servicio no pretende hacer la tarea al estudiante y es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar el servicio.

1.10 Red de descuentos estudiantiles

Iké pone a disposición del Usuario una red de descuentos en lo siguiente:

- Librerías
- Papelerías
- Tiendas de uniformes
- Útiles escolares
- Eventos recreativos y culturales

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa. Aplica únicamente lo que este incluido en la plataforma de vive plus.

Exclusiones:

a) El costo que se genere para la adquisición de los productos o servicios deberá de ser cubierto en su totalidad por el Usuario.
b) Cuando el Usuario, su representante o sus familiares, no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

1.11 Cine 2x1

El Usuario tendrá el beneficio del 2x1 de lunes a viernes en sucursales cinépolis de acuerdo con la siguiente mecánica:

- El Usuario deberá ingresar al micrositio de "Bienestar Kool" para solicitar dicho beneficio, se registrará y posteriormente se le enviará vía correo electrónico un folio que contenga los datos de la promoción, así como su vigencia a mes calendario y términos y condiciones. Dicho beneficio podrá ser utilizado de lunes a viernes.
- Posteriormente, el Usuario deberá presentar el folio en la taquilla de cualquier sucursal cinépolis antes de realizar la compra de su boleto.
- Características especiales y requisitos adicionales del beneficio:
    a. El folio electrónico es válido por una entrada al 2x1 únicamente en conjuntos cinépolis de la república mexicana.
    b. El Usuario podrá solicitar únicamente un código por mes; mismo que será válido para una sola vez.
    c. La promoción solo aplica únicamente para funciones en formato 2d.
    d. La promoción aplica sobre el precio más alto de lunes a viernes.
    e. El folio debe presentarse o mencionarse completo en la taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento al mes, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) No aplica en funciones en formato cinépolis® VIP, 3d, 4dx®, macro xe®, cinépolis imax®, sala junior®, cinema park® y xtreme cinemas®.
b) No aplica con otras promociones.
c) Los precios preferenciales no aplican en esta promoción, como son precio de miércoles, matineés, estudiantes, menores de 12 años, personas de la tercera edad o cualquier otro que determine Cinépolis.
d) No aplica en días de descanso obligatorio señalados en la ley federal del trabajo.
e) No aplica en premieres, funciones especiales, contenido alternativo y días de estreno.
f) No aplica en reservaciones por cineticket® o venta avanzada.
g) Sujeto a disponibilidad o cupo de la película. Por seguridad de los clientes y de la empresa, cinépolis ® se reserva el derecho de admisión.

1.12 Tech budy on line

- En caso de que el usuario lo requiera, los técnicos especialistas brindarán orientación técnica en un horario de 09:00 a 21:00 horas, los 7 días de la semana, a través de una videollamada sobre el uso básico de los siguientes servicios de primer nivel.
- Asesoría en la configuración de periféricos: el coordinador responderá sus consultas y guiará al usuario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antispyware; el coordinador brindará ayuda al tarjetahabiente para la configuración de anti-spyware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antivirus: el coordinador brindará ayuda al tarjetahabiente para la configuración de un antivirus en su equipo.
- Asesoría para el filtrado de contenidos.
- Consulta sobre software o hardware: el coordinador brindará al usuario la información que solicite acerca de software o hardware que el usuario posea o desee adquirir. si el usuario solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de software o hardware sobre la que se solicita la información.
- Asesoría en el registro de dominios: el coordinador asesorará al tarjetahabiente en el registro de dominios en internet.
- Soporte de primer nivel para computadoras Apple.
- La duración de atención dependerá de la complejidad de la asistencia requerida.

Limitaciones:
Este servicio no tiene límite de eventos, durante la vigencia del programa

Exclusiones:

a) Cuando el usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
b) Cuando el usuario no se identifique como tal.
c) Cuando por una acción intencional del usuario resulte o se intente la comisión de un delito.
d) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación de asistencia, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
e) Soporte que pueda afectar la garantía original de los equipos.
f) Reparación de desperfectos físicos de hardware.
g) Soporte a la instalación de programas crackeados.
h) Formateo de disco duro con recuperación de la información.
i) Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a internet.

j) Administración de servidores ni proxys.
k) Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware.
l) Soporte a equipo con software sin licencia. las licencias del software son responsabilidad del cliente.
m) La asistencia online no considera conexiones remotas a los equipos de cómputo de los usuarios.

Membresía Max Mascotas

COBERTURA
Titular

SERVICIOS

1.1 Médico Veterinario a Domicilio

Iké coordinara la visita de un veterinario para consulta domicilio en las ciudades de: Monterrey, Guadalajara, puebla, Ciudad de México y área metropolitana. Y la situación pueda resolverse en domicilio sin requerir atención médica en un hospital. En otras localidades, el prestador, hará lo posible por ayudar al beneficiario en localizar con la mayor celeridad un proveedor. En horario de lunes a viernes
* cualquier gasto adicional deberá ser cubierto por el usuario.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento, por un máximo de $ 1,000.00 (mil) MXN por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

Exclusiones:
a) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación con el tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
b) todos los gastos que se originen de los anteriores puntos serán a cargo del usuario y sujetos a disponibilidad. iké asistencia no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

1.2 Servicios veterinarios Funeraria

En caso de fallecimiento de la mascota se deberá notificar a Iké para que con su red de proveedores coordine el servicio funerario hasta tope cobertura en las principales ciudades de la república mexicana, el servicio funerario incluye:

- Cremación individual
- Urna.
- Recolección a domicilio programado.
- Recuperación de cenizas en máximo 24 hrs a 48 hrs.
- Certificado de cremación.

Servicio programado lunes a domingo de 8:00 a 19:00 horas.

En caso de ser necesario, se podrá cubrir la eutanasia, la eutanasia aplica siempre y cuando se presente justificante médico que acredite que la mascota efectivamente por condiciones de una enfermedad / accidente ya no pueda tener posibilidad de una mejor vida. Este servicio genera un costo adicional a la cremación hasta tope cobertura.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento, por un máximo de $ 2,000.00 (dos mil) MXN pesos por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

Exclusiones:

a) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
d) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

1.3 Referencias médicas veterinarias

Se darán referencias de albergues, clínicas veterinarias y estéticas. A petición del Usuario iké coordinara citas con médicos veterinarios en las principales ciudades como: Monterrey, Guadalajara, Cdmx, Puebla y zona metropolitana.

Los cargos generados serán a cuenta del titular del programa.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:
Iké no puede garantizar al Usuario prestarle el servicio que requiere en alguna de las siguientes situaciones:

a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
b) No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
c) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
d) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).

1.4 Asesoría legal telefónica mascotas

Iké pondrá a disposición del Usuario el servicio de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica relacionada con asuntos civiles derivadas de la mascota.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:
a) Iké no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen las personas.
b) Falsedad en la información por parte del Usuario.
c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
d) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.

1.5 Check up mascotas

Iké coordinara un check up para mascotas en las principales ciudades de la república mexicana, y donde la infraestructura médica lo permite

Incluye:
- Consulta
- Química sanguínea 6 elementos
- Coproparasitológico

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento, sin costo, durante la vigencia del programa

De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

Exclusiones:
a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.

b) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
c) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
d) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
e) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

1.6 Servicios veterinarios, vacunas y desparasitación

Iké apoyara a coordinar un servicio veterinario de desparasitación y vacunas que solicite nuestro usuario hasta el tope de la cobertura, en las principales ciudades como: Monterrey, Guadalajara, CDMX, y zona metropolitana.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento, por un monto de hasta de $ 1,200.00 (mil doscientos) MXN pesos por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

Exclusiones:
a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
b) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
c) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
d) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
e) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

1.7 Consulta veterinaria

A solicitud del usuario, se coordinará una cita con un médico veterinario general para la valoración en consultorio de la mascota. este servicio se brindará en las principales ciudades localidades y estará sujeto a la disponibilidad de la red de médicos veterinarios del prestador de servicios. en los demás lugares, se realizarán las gestiones posibles para ayudar al usuario a contactar con un veterinario u hospital con la mayor celeridad.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento, por un máximo de $ 800.00 (ochocientos) MXN pesos por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

Exclusiones:

a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
b) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
c) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
d) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
e) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

1.8 Red de descuentos

El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones para descuentos y promociones en diferentes establecimientos a través de la plataforma viveplus.com, durante la vigencia de su contratación.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:
d) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
e) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
f) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).

1.9 Mascota Viajera

A solicitud del Usuario se prestará servicio especializado y se proporcionará información relacionada con:

- Veterinarias

- Referencias de servicios especiales: comprador personal, referencias para pasear mascotas, pensión de mascotas, diseño de interiores, consulta de imagen, planeación de eventos, fotógrafos, seguridad, servicios de limpieza de automóviles.
- Información previa a un viaje referente a vacunas, pasaporte, medidas de transportadora, reglas de la aerolínea o autobús, reglas de hoteles y demás requisitos para poder viajar con la mascota.
- Lugares pet friendly (restaurantes, hoteles, plazas, parques, eventos, etc.).
- Tiendas de mascotas

NOTA: todos los costos generados por la información, reserva, compra o cualquier otra actividad serán con costo para el Usuario y concierge no cobra fee al Usuario por realizar sus servicios.

Limitaciones:
Este servicio se presta sin límite y sin costo durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
b) No se garantiza disponibilidad (ej. restaurante lleno, vuelos o eventos completamente vendidos).
c) No se garantiza acceso a lugares o eventos privados.
d) No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
e) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
f) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
g) Iké no está obligado a saber información de calles, principales destinos turísticos o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.

1.10 Psicólogo online

El equipo médico de iké, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares.

Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico.

La sesión tendrá una duración máxima de 40 (cuarenta) minutos.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

i) Cuando el Usuario no proporcione información médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
j) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
k) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
l) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
m) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
n) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
o) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.

No se emiten certificados, ni constancias médicas

1.11 Servicio de Pet Groaming

Iké Asistencia coordinará a través de su red de proveedores veterinarios el servicio de estética, incluye, baño, corte de pelo, corte de uñas y cepillado para perros y gatos, en las principales Ciudades de la República Mexicana.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento anual, por un máximo de $ 350.00 (trescientos cincuenta pesos) MXN pesos, en caso de generarse algún excedente, este debe ser cubierto por el Usuario.

Exclusiones:

a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
d) No se prestará servicio cuando se trate de personas físicas, empresas o asociaciones dedicadas a la venta, reproducción y cuidado de mascotas con fines lucrativos. De igual manera, queda excluido cualquier tipo de refugio o asociación que, dada la evidente situación de sus instalaciones, afecte o agrave la condición de salud de las mascotas en resguardo.
e) Cuando el Usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas.

f) Reembolso de gastos realizados por parte del Usuario, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios.

Membresía Max Business

COBERTURA
Titular

SERVICIOS

1.1 Ambulancia

Iké cubrirá los gastos del traslado del Usuario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano y adecuado para su atención en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia, urgencia, enfermedad agravada o accidente. La recepción hospitalaria es responsabilidad de usuario o paciente. Este servicio se brinda en ciudades principales de la república mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento sin costo, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

m) 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.
n) Autolesiones, suicidio o participación del usuario en actos delictivos intencionales.
o) Enfermedades mentales. Se excluyen el servicio de ambulancia por emergencia o traslado programado para pacientes con enfermedades mentales, independientemente del diagnóstico y recomendación médica, si: (1) El paciente se encuentra en estado agresivo, (2) Manifiesta no querer ser trasladado o se resiste al traslado o (3) se identifica riesgo para la integridad física o vida del usuario, acompañantes o el personal médico. Estas exclusiones son necesarias para garantizar la seguridad de los pacientes y del personal médico, así como para cumplir con las normativas legales y éticas vigentes.
p) No incluye tiempos espera, ni segundos traslados.
q) No incluye traslados programados, en caso de ser requerido, este prestará con costo preferencial para el usuario previa cotización, siendo necesario para este caso: reporte médico y recepción asegurada (responsabilidad del usuario).
r) La falsedad de información condicionará la prestación del servicio.

1.2 Consulta médica online

El Usuario podrá solicitar apoyo por videollamada las 24 horas, los 365 días del año y el equipo médico de Iké, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo o cambio de existentes. A solicitud del Usuario, Iké proporcionará la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patentes, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el vademécum.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

s) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
t) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
u) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
v) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
w) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
x) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
y) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.3 Servicio legal telefónico

Iké pondrá a disposición del USUARIO su red de abogados consultores, las 24 horas del día, los 365 días del año para consultas telefónicas sobre cualquier rama del derecho a excepción de fiscal, laboral, agrario e internacional

Duración de la asesoría 30 min máximo, en caso de ser necesario se pueden brindar asesorías subsecuentes.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
b) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
c) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.

d) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.
e) También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
    a. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

1.4 Robo a comercio y/o casa habitación

Se asignará al usuario un abogado para efecto de que le proporcione la asesoría legal en caso de robo en los bienes que se encuentren dentro del comercio y/o casa habitación, únicamente para el levantamiento del acta correspondiente ante el agente del ministerio público o cualquier otra autoridad competente.

En este proceso, iké se encargará de pagar los gastos y honorarios del abogado y el usuario cubrirá los derechos de las actas o certificados que corresponde de acuerdo con cada estado.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento sin costo durante la vigencia del programa.

Exclusiones:
a) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
b) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
c) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del usuario.
d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes o comportamiento violento que pueda poner en riesgo la seguridad del proveedor

1.5 Plomería

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble con uso habitacional del Usuario. La reparación de fugas de gas, únicamente se hará cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores

Limitaciones

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con un monto máximo de $ 800.00 MXN por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones

a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
d) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
e) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
f) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
g) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
h) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
i) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
j) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
k) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
l) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
m) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.
n) No está cubierta por la asistencia, la detección de fugas, no se cubren ningún tipo de ranuración o demolición para detección de estas.
o) No está cubierto por la asistencia, ningún tipo de desbloqueo de tuberías o sopleteo.

1.6 Cerrajería

Apertura de cerraduras a consecuencia de extravió u olvido de llaves, sustitución de cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que el servicio deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble, que atente contra la seguridad de la casa-habitación del Usuario.

Limitaciones

Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con un monto máximo de $ 800.00 MXN por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones

a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
d) No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
e) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
f) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
g) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
h) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
i) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.
j) La asistencia no cubre la apertura de cerraduras digitales, en caso de falla la única opción seria sustitución de la cerradura con costo para nuestro usuario

1.7 Electricidad

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, (desde el medidor hasta la parte interior del domicilio) y que corresponda al domicilio particular registrado en el programa del Usuario.

La reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores de seguridad, centros de carga o fusibles dañados y pastillas termo magnéticas dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo se hará

en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio y que corresponda al domicilio particular del Usuario

Limitaciones
Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con un monto máximo de $ 800.00 MXN por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones

a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
g) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
h) No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
i) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
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, caso fortuito o fuerza mayor.
l) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
m) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario 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.
o) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, seguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.
p) No está cubierta por la asistencia, la detección de cortos o fallas eléctricas, no se cubren ningún tipo de ranuración o demolición para detección de estas.
q) No se cubre ningún tipo de reparación ocasionada por variaciones de voltajes

1.8 Vidriería

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad de la casa-habitación del Usuario.

Limitaciones
Este servicio está limitado a 2 eventos en combinación con un monto máximo de $ 800.00 MXN por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones

a) No incluye vidrios especiales, vitrales ni domos.
b) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
c) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
d) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
e) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
f) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
g) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
h) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
i) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
j) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
k) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

1.9 Asistencia PYME

La asesoría vía telefónica se brindará en un horario de oficina, de 09:00 a 19:00 horas del centro de la ciudad de México, de lunes a viernes, (el servicio no aplica en días festivos o feriados).

- Asesoría legal, que éste solicite, mediante la orientación telefónica necesaria que el planteamiento concreto requiera en aquellas ramas del derecho que exclusivamente interesan a la pyme.
- En aquéllos supuestos que su viabilidad jurídica sea analizada y el resultado de la misma así lo aconseje, a solicitud del usuario se podrá referenciar a un abogado especializado de la red para

que lo represente, La responsabilidad de liquidar los servicios contratados por referencia, serán responsabilidad de la pyme.

- Se proporcionará referencias gubernamentales sobre: la ubicación de dependencias y requisitos para llevar a cabo la declaración anual de impuestos, auto declaración fiscal anual y llenado de formularios electrónicos, multas, inscripción r f c., determinación del pago provisional de: impuesto sobre la renta, impuestos retenidos a terceros, impuesto al activo, impuesto al valor agregado.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Los servicios asistencias pyme se proporcionarán únicamente en la república mexicana y se prestarán siempre y cuando no supongan infracción a leyes o disposiciones administrativas municipales, federales o estatales y salvo que se produzcan situaciones fortuitas o de fuerza mayor que lo impidan o dificulten.
b) La atención de la asesoría profesional telefónica no tendrá en ningún caso carácter de dictamen vinculante. Por tanto, iké no será responsables de las asesorías, ni de los resultados de las acciones que pudieran emprender por sí mismos, por terceros o por profesionales en derecho, y del mismo modo, de los perjuicios ocasionados por la omisión de posibles reclamaciones, con ocasión de la asesoría recibida.
c) Opiniones o sugerencias sobre contribuciones estatales y federales.
d) Trámites presenciales o electrónicos que impliquen el manejo de claves. Únicamente se brindará asesoría sobre la fiel y la ciet.
e) Asesoría fiscal sobre la aplicación de leyes estatales y federales.
f) Es información pública en internet. Iké no se hace responsable de situaciones ajenas a la coordinación ni el uso del material compartido al usuario.

1.10 Técnico PC

- En caso de que el usuario lo requiera, los técnicos especialistas brindarán orientación técnica en un horario de 09:00 a 21:00 horas, los 7 días de la semana, a través de una videollamada sobre el uso básico de los siguientes servicios de primer nivel.
- Asesoría en la configuración de periféricos: el coordinador responderá sus consultas y guiará al usuario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antispyware; el coordinador brindará ayuda al tarjetahabiente para la configuración de anti-spyware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antivirus: el coordinador brindará ayuda al tarjetahabiente para la configuración de un antivirus en su equipo.
- Asesoría para el filtrado de contenidos.
- Consulta sobre software o hardware: el coordinador brindará al usuario la información que solicite acerca de software o hardware que el usuario posea o desee adquirir. si el usuario

solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de software o hardware sobre la que se solicita la información.

- Asesoría en el registro de dominios: el coordinador asesorará al tarjetahabiente en el registro de dominios en internet.
- Soporte de primer nivel para computadoras Apple.
- La duración de atención dependerá de la complejidad de la asistencia requerida.

Limitaciones:
Este servicio no tiene límite de eventos, durante la vigencia del programa

Exclusiones:

n) Cuando el usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
o) Cuando el usuario no se identifique como tal.
p) Cuando por una acción intencional del usuario resulte o se intente la comisión de un delito.
q) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación de asistencia, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
r) Soporte que pueda afectar la garantía original de los equipos.
s) Reparación de desperfectos físicos de hardware.
t) Soporte a la instalación de programas crackeados.
u) Formateo de disco duro con recuperación de la información.
v) Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a internet.
w) Administración de servidores ni proxys.
x) Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware.
y) Soporte a equipo con software sin licencia. las licencias del software son responsabilidad del cliente.
z) La asistencia online no considera conexiones remotas a los equipos de cómputo de los usuarios.

1.11 Asistencia PC a Domicilio.

En caso de que el usuario así lo requiera, asistencia universo hogar programará una cita con un técnico especializado para asistirlo en su domicilio quien hará un diagnóstico y presentará un presupuesto con costo preferencial. la atención podrá incluir la ejecución de uno o más de los conceptos señalados a continuación: limpieza del equipo de cómputo y/o periféricos sustitución de partes dañadas del equipo de cómputo y/o periféricos asistencia universo hogar brindará el servicio, pero el costo del material empleado correrá a cargo del beneficiario así como el costo de cualquier otro tipo de consumible. Instalación y actualización de software con licencia (original) y/o versiones gratuitas instalación y/o configuración de hardware (lectores, impresoras, scanner, memorias,

tarjeta de video, sonido y tarjeta de red).la instalación y/o configuración es posible solo si, el beneficiario tiene los drivers o cd de instalación para las versiones de sistemas operativos. en la instalación de software y hardware es necesario que sea compatible con el equipo o el mismo tenga los requerimientos necesarios. para la instalación del software, las licencias del software son responsabilidad del cliente.

Limitaciones:
Este servicio no tiene límite de eventos y es con costo preferencial para el usuario

Exclusiones:
Los técnicos no podrán portar ni proveer de ningún tipo de software, en caso de requerir algún archivo o aplicación el cliente deberá suministrarlos, de lo contrario, no se podrá hacer la reparación.

a) limpieza de archivos temporales, y una optimización de la configuración del sistema.
b) instalación o reinstalación de sistemas operativos.
c) cursos a domicilio con personal certificado (con costo preferencial para el beneficiario)
d) formateo de disco duro.
e) respaldo de información a petición de nuestro beneficiario (este servicio será realizado con costo para el beneficiario quien deberá disponer de un dispositivo de almacenamiento secundario con capacidad para llevar a cabo el respaldo para la prestación de este servicio)
f) asesoría en la gestión de garantías de equipo nota importante: para hacer valida una garantía, el equipo debe de contar con una instalación eléctrica correcta y que el equipo no haya sido manipulado por personal ajeno al que brindó el servicio. el equipo de cómputo y/o periférico afectado debe de contar con la factura original y/o ticket de compra. Una vez efectuada la atención respectiva por parte del personal técnico de asistencia universo hogar, el beneficiario deberá verificar el adecuado funcionamiento de la computadora y/o la conexión de internet, procediendo a firmar un documento en que da su conformidad por el servicio recibido. asistencia universo hogar supervisará el trabajo realizado por el técnico el cual cuenta con una garantía de 90 días naturales. el tiempo de respuesta dependerá de cada proveedor y sobre todo el tipo de falla y/o de refacciones que solicite el cliente. el costo del servicio será a cargo del beneficiario, pero asistencia universo hogar le brindará costos preferenciales.

Membresía Max Plus Individual o familiar

COBERTURA
Titular, cónyuge e hijos menores de 21 años

1.SERVICIO MÉDICO

1.1 Ambulancia

Iké cubrirá los gastos del traslado del Usuario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano y adecuado para su atención en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia, urgencia, enfermedad agravada o accidente. La recepción hospitalaria es responsabilidad de usuario o paciente. Este servicio se brinda en ciudades principales de la república mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones
Este servicio está limitado a 2 evento sin costo, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
b) Autolesiones, suicidio o participación del usuario en actos delictivos intencionales.
c) Enfermedades mentales. Se excluyen el servicio de ambulancia por emergencia o traslado programado para pacientes con enfermedades mentales, independientemente del diagnóstico y recomendación médica, si: (1) El paciente se encuentra en estado agresivo, (2) Manifiesta no querer ser trasladado o se resiste al traslado o (3) se identifica riesgo para la integridad física o vida del usuario, acompañantes o el personal médico. Estas exclusiones son necesarias para garantizar la seguridad de los pacientes y del personal médico, así como para cumplir con las normativas legales y éticas vigentes.
d) No incluye tiempos espera, ni segundos traslados.
e) No incluye traslados programados, en caso de ser requerido, este prestará con costo preferencial para el usuario previa cotización, siendo necesario para este caso: reporte médico y recepción asegurada (responsabilidad del usuario).
f) La falsedad de información condicionará la prestación del servicio.

1.2 Check up

El Usuario tendrá derecho a un check up básico que incluye:

- QS27

- EGO
- Factor RH
- Electrocardiograma (EKG)
- Biometría Hemática
- Mastografía o papanicolaou
- Antígeno prostático
- Interpretación de resultados telefónico o online

El servicio será gestionado en las principales ciudades de la República Mexicana y en donde la infraestructura médica lo permita

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1evento anual sin costo, durante la vigencia del programa

Exclusiones:

d) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, sobre parentesco con el titular o beneficiarios.
e) Cuando el Usuario no se acredite como tal.
f) Cuando el Usuario no cuente con el servicio solicitado en su programa.
g) No incluye procedimientos
h) La interpretación esta puede ser por llamada o asistencia médica virtual, no en consultorio

1.3 Plan visión

El servicio de este programa se prestará en las principales ciudades de la república mexicana y se brindaran en los comercios en convenio con iké, le incluye lo siguiente:

Plan 1

- Examen de la vista gratis.
- Micas blancas terminadas CR-39 visión sencilla monofocal
- Modelos de armazones, serán indicados al momento de la visita cuáles son disponibles.
- Estuche gratis.

RANGOS DE GRADUACIONES: 1a. serie de 0.00 a 3.00 dioptrías de esfera con 2.00 de cilindro y 2a. serie de 3.25 dioptrías de esfera con 2.00 de cilindro en adelante (técnicamente factibles).

Adicional, el Usuario contará con hasta 20% de descuento en:

- Armazones oftálmicos.

- Lentes de cristal o plásticos.
- Lentes de contacto graduados (exceptuando cosméticos de color).
- Lentes para sol.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento anual con un costo de $299.00 (doscientos noventa y nueve) MXN, durante la vigencia del programa. Aplica en: sucursales corporativas DEVLYN participantes.

Exclusiones:

j) Soluciones, líquidos y estuches especiales.
k) Accesorios, productos que estén bajo promoción o paquetes ni en lentes de contacto cosméticos de color.
l) Los descuentos no aplican adicionales a las promociones vigentes de la óptica.
m) Se aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
n) Medicamentos.
o) Cualquier beneficio proporcionado fuera del territorio nacional.
p) Cualquier tratamiento adicional a las micas blancas cr-39 visión sencilla, o micas bifocales flap top terminadas.
q) Cualquier producto que no se encuentre descrito en la tabla de paquetes.
r) El beneficio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte del prestador del beneficio al titular y/o integrante de la familia.

1.4 Consulta médica especialista

El usuario tendrá derecho a recibir consultas con medico especialistas en consultorio, dichas consultas serán otorgadas con las especialidades de primer contacto de la red y en las principales ciudades de la república mexicana, donde la infraestructura medica lo permita, de lo contrario se puede manejar el servicio por restitución.
Para otorgar esta consulta el tiempo estimado puede ser de 24 a 48 hrs en ciudades principales de la República Mexicana, de no ser así este tiempo puede ser mayor a 72 hrs.

Las especialidades básicas son: Pediatría, Ginecología, Traumatología y Ortopedia, Otorrinolaringología, Oftalmología y Medicina Interna.

Este tipo de solicitud es programada y está sujeta a la disponibilidad del médico. (No es emergencia)

Limitaciones:

Es sin límites de eventos con un costo de $450.00 (cuatrocientos) MXN, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

z) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
aa) Procedimientos o medicamentos.
bb) Subespecialidades nos negociadas o dentro de la red.
cc) Restituciones a tope de cobertura.
dd) Cuando el usuario gestione la cita directamente con el médico y no atreves de Ike.

1.5 Consulta médica con médico general

El usuario tendrá derecho a recibir consultas con medico general en consultorio, dichas consultas serán otorgadas con las especialidades de primer contacto de la red y en las principales ciudades de la república mexicana, donde la infraestructura medica lo permita, de lo contrario se puede manejar el servicio por restitución.
Para otorgar esta consulta el tiempo estimado puede ser de 24 a 48 hrs en ciudades principales de la República Mexicana, de no ser así este tiempo puede ser mayor a 72 hrs.

Este tipo de solicitud es programada y está sujeta a la disponibilidad del médico. (No es emergencia)

Limitaciones:

Sin límite de eventos con médico en general con costo para el usuario de $250.00 por consulta durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
b) Procedimientos o medicamentos.
c) Subespecialidades nos negociadas o dentro de la red.
d) Restituciones a tope de cobertura.
e) Cuando el usuario gestione la cita directamente con el médico y no atreves de Ike.

1.6 Consulta médica telefónica y online

El Usuario podrá solicitar apoyo por videollamada o telefónico las 24 horas, los 365 días del año y el equipo médico de Iké, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un

diagnóstico o tratamiento médico definitivo o cambio de existentes. A solicitud del Usuario, Iké proporcionará la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patentes, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el vademécum.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

f) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
g) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
h) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
i) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
j) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
k) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
l) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.7 Psicólogo online

El equipo médico de iké, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares.

Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico.

La sesión tendrá una duración máxima de 40 (cuarenta) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa

Exclusiones:

p) Cuando el Usuario no proporcione información médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
q) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
r) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
s) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
t) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
u) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
v) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
w) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.8 Nutriólogo online

El equipo médico de iké, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 a 16:00 horas, con previa programación, por medio de videollamada. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:

- Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- Diseño de dietas y rutinas de ejercicio básicas (no de gimnasio).
- Asesoría de suplementos nutricionales según sus necesidades.
- Orientación en caso de desórdenes alimenticios.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no proporcione información médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
b) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.

c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.
d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
e) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
f) Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
g) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
h) No se emiten certificados, ni constancias médicas.

1.9 Referencias médicas con red de descuentos

Iké proporcionará al Usuario, referencias de médicos, (general, ginecología, pediatra, internista, oftalmología, traumatología y otorrino), clínicas, hospitales, estudios de laboratorio, los descuentos para clínicas y hospitales aplican únicamente en hospitalización.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario e iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas. Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de iké en las principales ciudades y localidades de la república mexicana.

El tiempo de respuesta será de 24 a 48 hrs en ciudades principales y en localidades donde la infraestructura medica no sea vasta, el tiempo puede ser mayor a 72 hrs.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
b) No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible.
c) No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
d) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
e) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
f) Iké no está obligado a saber información de calles o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.
g) Los descuentos no aplican es servicios hospitalarios ni procedimientos
h) No se cubren medicamentos

1.10 Plan Dental

Un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención que el Usuario requiera, en esta consulta gratuita el dentista realizará una revisión de dientes y encías del cliente y le informará cuál es su diagnóstico.

El dentista le realizará un pulido de dientes con pastas abrasivas y cepillos giratorios y/o copas de hule, esta limpieza oral preventiva no se podrá realizar si presenta sarro visible por encima y/o por debajo de la línea de las encías, gingivitis o enfermedades periodontales.

El horario de atención para solicitar citas en consultorios dentales será de 8:00 a 20:00 horas de lunes a sábado. La concertación de citas es sin costo.
El horario de atención en consultorios puede variar de acuerdo a la disponibilidad de la agenda del odontólogo seleccionado.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 2 eventos anuales sin costo, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Eliminación de sarro supragingival: Sarro visible por encima de la línea de las encías.
b) Eliminación de sarro infragingival: Sarro profundo que se encuentra por debajo de la línea de las encías.
c) Gingivitis: Enfermedad bucal bacteriana que ocasiona inflamación y sangrado de las encías.
d) Periodontitis: Enfermedad crónica que provoca la pérdida del hueso del diente irreversiblemente, inflamación de los ligamentos y movilidad o pérdida de las piezas dentales.
e) Cualquier otro tratamiento que requiera el usuario que no se encuentra enlistado dentro de las coberturas mencionadas anteriormente quedan excluidas del plan contratado.
f) La Consulta de Urgencia no cubre los tratamientos que el usuario requiera para finiquitar el dolor.

2. SERVICIO VIALES

Iké proporcionará a los Usuarios y a sus beneficiarios, los beneficios de su Membresía MAX Plus, el cual consiste en la prestación de los servicios que se enumeran a continuación, partiendo desde su domicilio personal y hasta cualquier lugar dentro del territorio República Mexicana.

2.1 Arrastre de Grúa

En caso de que el vehículo conducido por el Usuario y/o beneficiario no pudiera circular a causa de una avería, Iké se hará cargo de su remolque hasta el taller más próximo, elegido por el

beneficiario. Si el costo del arrastre excede del monto de la cobertura, el Usuario y/o beneficiarios pagará el excedente. El Usuario y/o beneficiario debe acompañar el servicio

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 2 eventos al año hasta un monto de $1,500.00 (mil quinientos pesos) MXN por evento, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no cuente con el servicio contratado.
b) Cuando el vehículo no se encuentre en la vía pública.
c) Vehículos de más de 3.5 toneladas.
d) Vehículos destinados al transporte de carga, microbuses colectivos, autobuses, autos modificados y vehículos arrendados.
e) No procede servicios por siniestros
f) No se cubren tiempos de esper
g) No se cubre casetas hacia el destino del Usuario
h) No se cubre blindaje
i) No se cubren maniobras

2.2 Paso de corriente

En caso de que el vehículo del Usuario se quedara sin batería, se enviará a un proveedor para pasar corriente al vehículo y permitir que continúe desplazándose por sus propios medios para llegar al taller más cercano para su reparación. Iké no se responsabiliza por los daños ocasionados a consecuencia de fallas en instalaciones eléctricas del vehículo asegurado. El Usuario deberá estar presente durante el servicio.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 2 eventos al año hasta un monto de $800 (ochocientos) MXN por evento, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no cuente con el servicio contratado.
b) Cuando el vehículo no se encuentre en la vía pública.
c) Vehículos de más de 3.5 toneladas.
d) Vehículos destinados al transporte de carga, microbuses colectivos, autobuses, autos modificados y vehículos arrendados.
e) No procede servicios por siniestros
f) No se cubren tiempos de esper
g) No se cubre casetas hacia el destino del Usuario
h) No se cubre blindaje
i) No se cubren maniobras

2.3 Cambio de llanta

En caso de que alguna llanta del vehículo del Usuario llegara a pincharse o alguna de las llantas se encontrara baja que impidiera continuar con el desplazamiento de este, se organizará y pagará el servicio para que se efectúe el cambio del neumático averiado por el propio de refacción, es indispensable que el usuario cuente con la llanta de refacción en buen estado. De no contar con llanta de refacción y/o la llave del birlo de seguridad se enviará el servicio de grúa a la vulcanizadora más cercana que el usuario indique. El usuario deberá estar presente durante el servicio.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 2 eventos al año hasta un monto de $800 (ochocientos) MXN por evento, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no cuente con el servicio contratado.
b) Cuando el vehículo no se encuentre en la vía pública.
c) Vehículos de más de 3.5 toneladas.
d) Vehículos destinados al transporte de carga, microbuses colectivos, autobuses, autos modificados y vehículos arrendados.
e) No procede servicios por siniestros
f) No se cubren tiempos de esper
g) No se cubre casetas hacia el destino del Usuario
h) No se cubre blindaje
i) No se cubren maniobras

2.4 Suministro de Gasolina

En caso de que el vehículo del Usuario se quedara sin gasolina, se enviará un proveedor que suministre hasta 10 (diez) litros de gasolina para que pueda llegar a la siguiente gasolinera, el costo de la gasolina es a cuenta del Usuario. El usuario deberá estar presente durante el servicio.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 2 eventos al año hasta un monto de $800 (ochocientos) MXN por evento, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando el Usuario no cuente con el servicio contratado.
b) Cuando el vehículo no se encuentre en la vía pública.
c) Vehículos de más de 3.5 toneladas.
d) Vehículos destinados al transporte de carga, microbuses colectivos, autobuses, autos modificados y vehículos arrendados.

e) No procede servicios por siniestros
f) No se cubren tiempos de esper
g) No se cubre casetas hacia el destino del Usuario
h) No se cubre blindaje
i) No se cubren maniobras

3. SERVICIO HOGAR

3.1 Plomería

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble con uso habitacional del Usuario. La reparación de fugas de gas, únicamente se hará cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores.

Limitaciones
Este servicio está limitado a 2 eventos al año hasta un monto de $800 (ochocientos) MXN por evento, durante la vigencia del programa.

El costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:

p) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
q) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
r) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
s) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
t) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
u) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
v) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
w) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
x) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
y) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.

z) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
aa) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
bb) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.
cc) No está cubierta por la asistencia, la detección de fugas, no se cubren ningún tipo de ranuración o demolición para detección de estas.
dd) No está cubierto por la asistencia, ningún tipo de desbloqueo de tuberías o sopleteo.

3.2 Cerrajería de casa

Apertura de cerraduras a consecuencia de extravió u olvido de llaves, sustitución de cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que el servicio deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble, que atente contra la seguridad de la casa-habitación del Usuario.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 eventos al año hasta un monto de $800 (ochocientos) MXN por evento, durante la vigencia del programa.

El costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:

a) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
b) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
c) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
d) No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
e) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
f) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
g) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.

h) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
i) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.
j) La asistencia no cubre la apertura de cerraduras digitales, en caso de falla la única opción seria sustitución de la cerradura con costo para nuestro usuario

3.3 Electricidad

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, (desde el medidor hasta la parte interior del domicilio) y que corresponda al domicilio particular registrado en el programa del Usuario.

La reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores de seguridad, centros de carga o fusibles dañados y pastillas termo magnéticas dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio y que corresponda al domicilio particular del Usuario.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 2 eventos al año hasta un monto de $800 (ochocientos) MXN por evento, durante la vigencia del programa.

El costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:
d) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
e) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
f) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
r) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
s) No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
t) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.

u) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
v) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
w) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
x) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
y) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
z) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, seguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.
aa) No está cubierta por la asistencia, la detección de cortos o fallas eléctricas, no se cubren ningún tipo de ranuración o demolición para detección de estas.

bb) No se cubre ningún tipo de reparación ocasionada por variaciones de voltajes

3.4 Vidriería

Este servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad de la casa-habitación del Usuario.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 2 eventos al año hasta un monto de $800 (ochocientos) MXN por evento, durante la vigencia del programa.

El costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Exclusiones:
l) No incluye vidrios especiales, vitrales ni domos.
m) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
n) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
o) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
p) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
q) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
r) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.

s) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
t) Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
u) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
v) Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.

4.SERVICIO VIAJES.

4.1 Repatriación por fallecimiento

• Internacional. Si el Usuario falleciera estando de viaje, se realizarán todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de la coordinación y de los gastos inherentes a la repatriación de sus restos mortuorios al sitio de inhumación o cremación indicado por el beneficiario, incluyendo los gastos inherentes al traslado desde el aeropuerto hasta el lugar de residencia del Usuario.

Si el beneficiario decide que los restos mortuorios del Usuario sean inhumados o cremados en el lugar donde se haya producido el deceso, iké se hará cargo de la coordinación y de los gastos que resulten de dicha inhumación o cremación, el límite máximo de responsabilidad a cargo será el equivalente al costo que tendría la repatriación.

Importante: no se incluye cripta ni fosa y corresponderá a un servicio básico. No aplica reembolso.

Aplica por enfermedad o accidente.

• Nacional: si el Usuario falleciere estando de viaje, iké realizará todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de la coordinación y los gastos inherentes al traslado de sus restos mortuorios al sitio de inhumación o cremación indicado por el beneficiario, incluyendo los gastos inherentes al traslado desde el aeropuerto hasta el lugar de residencia del Usuario.

Si el beneficiario decide que los restos mortuorios del Usuario sean inhumados o cremados en el lugar donde se haya producido el deceso, iké se hará cargo de la coordinación y de los gastos que resulten de dicha inhumación o cremación, el límite máximo de responsabilidad a cargo será el equivalente al costo que tendría la repatriación.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento a la muerte del Usuario, durante la vigencia del programa, hasta $80,000.00 (ochenta mil) MXN . En caso de haber excedente tendrá que ser cubierto por el responsable.

Exclusiones:

a) Iké decidirá cuándo es el momento más apropiado para la repatriación por lo que determinará las fechas y los medios más adecuados. Será indispensable que los familiares del Usuario se pongan en contacto con iké una vez que ocurra el deceso para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, iké considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.
b) No aplica rescate ni reembolso.
c) No dan derecho a los servicios: las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 (sesenta) días naturales.
d) La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
e) También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
    a. huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, sismos, pandemias, epidemias, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
f) Autolesiones.
g) Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente el servicio.
h) Servicio sujeto a las legislaciones locales.

4.2 Interrupción de viaje

En caso del fallecimiento u hospitalización (mayor a cinco días) de algún familiar en primer grado del beneficiario o en caso de siniestro en el domicilio del beneficiario, Iké cubrirá el importe del regreso o gastos de hospedaje, hasta su lugar de residencia.

Este servicio está a disposición del titular, su cónyuge e hijos menores de 24 años (beneficiarios).

Aplica para viajes nacionales e internacionales. Limitado a un 1 evento , boleto aéreo clase sencilla económica.

Si el usuario se ve obligado a interrumpir su viaje, Iké Asistencia gestionará el regreso en clase económica al lugar de residencia del Usuario; será necesario verificar que el medio de traslado, línea transportista y /o prestador de servicios inicialmente programado no puede ser utilizado.

La asistencia procederá cuando el Usuario está de viaje y pierde su vuelo por las siguientes causas:
A causa del fallecimiento de un familiar en primer grado (familiares directos como padres, hijos, hermanos o cónyuge).
A causa de enfermedad y/o hospitalización un familiar en primer grado (familiares directos como padres, hijos, hermanos o cónyuge). deberá presentar certificación médica que será evaluada por el personal médico de iké.
A causa de accidente de un familiar en primer grado (familiares directos como padres, hijos, hermanos o cónyuge).
A causa de enfermedad del asegurado. Incluye COVID (presentar prueba de antígeno positiva no superior a 3 días de solicitada la asistencia), en caso de enfermedad debe presentar prescripción médica de covalencia superior a 15 días.
A causa de enfermedad del asegurado y su condición de salud no le permitiere regresar a su lugar de residencia (domicilio) por los medios inicialmente previstos, según prescripción del médico tratante en conjunto con el equipo médico de Iké y donde haya existido una prescripción médica de convalecencia de al menos 15 días naturales. Incluye COVID (presentar prueba de antígeno positiva no superior a 3 días de solicitada la asistencia).

Será indispensable que el Usuario se ponga en contacto con la asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, iké considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos incurridos.

Ampara boleto de avión línea comercial clase turista o económica (clase podrá quedar sujeta a consideración en caso de existir una prescripción médica que indique una instrucción distinta).

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa, incluye boleto aéreo sencillo en clase económica.

Exclusiones:

a) El transporte aéreo será únicamente en clase turista o económica en línea comercial.
b) Será indispensable que el usuario se ponga en contacto con la asistencia en el momento que requiera el servicio para recibir la orientación correspondiente. a falta de dichas notificaciones, iké considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.
d) Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores.
e) Cuando el titular y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia.
f) Sujetos a las legislaciones locales
g) No se cubre ningún gasto erogado después de realizar el check out.

4.3 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. Si los objetos fuesen recuperados, Iké Asistencia coordinará reenviarlos al lugar donde se encuentre o a su residencia permanente (Todos los gastos que se generen correrán a cargo del Usuario). Este servicio se otorgará una vez que el tarjetahabiente y/o beneficiarios se encuentren a más de 80km de distancia de su residencia permanente

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Peticiones fuera del marco legal o ético.
b) Cuando el titular y/o beneficiarios no proporcione información veraz y oportuna que permita prestar debidamente el servicio o bien incurra en falsedad de declaraciones.

4.4 Traslado de un familiar por convalecencia médica

En caso de hospitalización del beneficiario por causa de accidente o enfermedad y que el equipo médico de Iké en coordinación con el médico tratante, recomienden su hospitalización y ésta se prevea de una duración superior a un (X) día natural. Iké gestionará y cubrirá el costo de un boleto redondo en línea regular clase turista (con origen en la ciudad de residencia permanente del beneficiario) y cubrirá el hospedaje de la persona designada por el beneficiario, a fin de acudir a su lado.

.
Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa, incluye boleto aéreo sencillo en clase económica.

Exclusiones:

a) Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente, así como enfermedades mentales.
b) Viajes superiores a 30 días naturales.
c) No aplica por rembolso.
d) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
e) La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competencia o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, etc.)
f) 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.

4.5 Pago de Hotel por convalecencia

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 de este.

Limitaciones:
Está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa, hasta $1,000.00 (mil) MXN por día, máximo 5 días.

Exclusiones:

a) Cualquier gasto excedente al hotel como pueden ser: alimentación, atención médica, transporte, etc. corren a cuenta del Usuario.
b) La prescripción de convalecencia de un médico hacerse constar por escrito.
c) Viajes superiores a 30 días naturales.
d) No aplica por rembolso. • Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
e) La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competencia o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, etc.)
f) 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.

4.6 Pago de Hotel por convalecencia para familiar

En caso de accidente o enfermedad de un familiar 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 de este.

Limitaciones:
Está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa, hasta $1,000.00 (mil) MXN por día, máximo 5 días.

Exclusiones:

a) Cualquier gasto excedente al hotel como pueden ser: alimentación, atención médica, transporte, etc. corren a cuenta del Usuario.
b) La prescripción de convalecencia de un médico hacerse constar por escrito.
c) Viajes superiores a 30 días naturales.
d) No aplica por rembolso. • Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
e) La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competencia o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, etc.)
f) 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.
g) No aplica en caso de COVID-19. 1 evento por $XXXX USD.

4.7 Gastos médicos por accidente (Internacional)

Se amparan los gastos de tratamiento médico que se requieran durante el viaje asegurado y se eroguen por orden médica hasta la suma contratada y referida en la caratula del producto contratado y de acuerdo con los términos y condiciones, para esto será necesario realizar un dictamen médico por el equipo médico de Iké. Se incluye el costo de:

- Tratamiento de pacientes, si se requiere incluye el ingreso al hospital e intervenciones quirúrgicas.
- Medicamentos y vendajes, hasta la suma contratada y referida en la caratula del producto contratado y de acuerdo con los términos y condiciones. Esta cantidad es un sublímite de la suma asegurada contratada, por lo que se contempla dentro de la misma.
- En caso de nacimiento prematuro, el costo del tratamiento que requiera el recién nacido hasta la suma contratada y referida en la caratula del producto contratado y de acuerdo con los términos y condiciones. Lo anterior opera en los casos en los que se realiza el viaje asegurado sin que previamente existan complicaciones en el embarazo.
- Si durante el viaje asegurado el embarazo presenta complicaciones, se ampara el tratamiento médico requerido, hasta la suma contratada y referida en la caratula del producto contratado y de acuerdo con los términos y condiciones, para evitar riesgos inmediatos que amenacen la vida de la madre y/o del bebé, pero no por aborto, siempre que la embarazada sea menor de 38 años ni tenga menos de 30 semanas de embarazo al momento de presentarse el problema.
- Aparatos de ayuda como auxiliares para caminar, renta de sillas de ruedas, oxigeno si se requieren por primera vez por causa de un accidente ocurrido durante el viaje asegurado y prescrito por médico, hasta la suma contratada y referida en la caratula del producto contratado y de acuerdo con los términos y condiciones. Esta

cantidad es un sublímite de la suma asegurada contratada, por lo que se contempla dentro de la misma.

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa, hasta $5,000.00 (cinco mil) USD .

Exclusiones:
a) Fraude, dolo o mala fe del asegurado, de sus familiares, o de quien represente sus intereses.
b) Tratamiento médico que sea la razón del viaje asegurado
c) Revisiones médicas periódicas, preventivas, pediátricas, odontología endodóntica, periodoncia, ortodóncica, las obturaciones o empastes, las prótesis dentales, las apicectomías, la implantología y los medios diagnósticos necesarios para realizar estos tratamientos.
d) Si el asegurado realiza el viaje a pesar de requerir tratamiento por razones médicas (por ejemplo, diálisis) en algún centro hospitalario cercano a su lugar de residencia habitual y requiera que esta póliza le cubra el tratamiento en el lugar del viaje.
e) Por enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de las diagnosticadas con anterioridad al viaje.
f) Compra o reparación de marcapasos, cualquier tipo de prótesis, dispositivos de ayuda visual.
g) Gastos por tratamientos y/o medicamentos que no estén científicamente reconocidos.
h) Por tratamientos en spas de salud o clínicas u otros métodos de rehabilitación.
i) Las lesiones corporales que se produzcan en estado de enajenación mental, parálisis, apoplejía, epilepsia, diabetes, alcoholismo, toxicomanía, enfermedades de la médula espinal, sífilis, sida, encefalitis, y, en general, cualquier lesión o enfermedad que disminuya la capacidad física o psíquica del asegurado.
j) Las lesiones corporales que se produzcan como consecuencia de la participación en acciones delictivas, provocaciones, riñas -excepto en caso de legítima defensa- y duelos, imprudencias, apuestas o cualquier empresa arriesgada o temeraria y los accidentes sufridos a consecuencia de pandemias, terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas.
k) Las enfermedades, hernias, lumbago, infartos, estrangulamientos intestinales, las complicaciones de varices, envenenamientos o infecciones que no tengan como causa directa y exclusiva una lesión a consecuencia de accidente en viaje.
l) Las consecuencias de operaciones quirúrgicas o de tratamientos innecesarios para la curación de accidentes sufridos y los que pertenecen al cuidado de la propia persona.
m) Las lesiones que se produzcan como consecuencia de accidentes derivados del uso de vehículos de dos ruedas con cilindrada superior a 75 c.c.
n) Las lesiones que se produzcan en el ejercicio de una actividad profesional, salvo las de naturaleza comercial, artística o intelectual.
o) No se cubre si el siniestro es provocado intencionadamente por el asegurado.
p) No están incluidas las situaciones de agravación de un accidente ocurrido con anterioridad a la formalización de la póliza.
q) Cirugía cosmética.

r) Siempre que el asegurado no siga las restricciones, recomendaciones o sugerencias de la aerolínea, de la tripulación, del gobierno o de cualquier otra autoridad oficial durante su viaje.
s) Enfermedades mentales y depresiones sin hospitalización o que justifiquen una hospitalización inferior a siete días.
t) Enfermedades que estén siendo tratadas o tengan cuidados médicos dentro de los 30 días previos a la fecha de reserva del viaje.
u) Siempre que el asegurado se encuentre bajo los efectos de drogas, solventes, o alcohol, a excepción de drogas prescritas por un médico certificado, pero no las que se utilizan para el tratamiento de la drogadicción.
v) Las pérdidas o daños que sufra el asegurado, como consecuencia de operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas, con motivo de sus funciones, al intervenir en dichos actos.
w) Hechos relacionados con energía radioactiva.
x) Suicidio y/o lesiones o secuelas ocasionadas por la tentativa de este.
y) Que el asegurado se involucre en el entrenamiento o la acción supervisada por una autoridad militar.
z) Epidemias o pandemias declaradas oficialmente por las autoridades de salud.
aa) Aplican los alcances, términos y condiciones referidas en la carátula y anexos de póliza, asistencia o programa contratado.

4.7 Gastos médicos por accidente (Nacional)

Si como consecuencia directa de un Accidente cubierto y dentro de los diez (10) días siguientes a la ocurrencia del mismo, el Asegurado se viera precisado a someterse a tratamiento médico, intervención quirúrgica, a Hospitalizarse, o hacer uso de ambulancia, medicinas o estudios de laboratorio y de gabinete hasta el Gasto Usual, Razonable y Acostumbrado; la Compañía reembolsará, además de las otras indemnizaciones a que tuviera derecho, el monto de los Gastos Médicos Cubiertos, previa comprobación

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa, hasta $15,000.00 (quince mil) MXN.

Exclusiones:
a) Efectos de guerra civil o internacional, declarada o no declarada, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas, ya sea con o sin declaración de guerra.
b) Peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente que se ha tratado de legítima defensa.
c) Comisión de actos calificados como delito, así como la participación activa en rebelión, revolución, sublevación, asonadas, motín, conmoción civil, subversión y terrorismo.

d) Suicidio, intento de suicidio, intoxicaciones o heridas causadas a sí mismo, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
e) Prestación de servicios del Asegurado en la Fuerza Pública o funciones policiales de cualquier tipo.
f) Lesiones que el Asegurado sufra por la práctica o el desempeño de alguna actividad, profesión u oficio claramente riesgoso, que no hayan sido declarados por el asegurado al momento de contratar el seguro, salvo que el Contratante y/o asegurado haya notificado por escrito de la nueva actividad u oficio durante la vigencia a la Compañía y que ésta haya aceptado por escrito el nuevo riesgo. A vía de ejemplo y sin que la enumeración sea taxativa o restrictiva sino meramente enunciativa, se considera actividad o deporte riesgoso el manejo de explosivos, minería subterránea, trabajos en altura o líneas de alta tensión, inmersión submarina, piloto civil, paracaidismo, montañismo, alas deltas, salto bungee, equitación, rodeo, parapente, carreras de auto y moto, entre otros.
g) Encontrarse el Asegurado en estado de ebriedad, o bajo los efectos de cualquier narcótico a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica. Estos estados deberán ser calificados por la autoridad competente.
h) Desempeñarse el Asegurado como piloto o tripulante de aviones civiles o comerciales, a menos que expresa y específicamente se prevea y acepte su cobertura por la Compañía de Seguros.
i) Riesgos de radiación, reacción nuclear o atómica, o contaminación radioactiva.
j) Movimientos sísmicos desde el grado 8 inclusive de la escala modificada de Mercalli, determinado por el ente regulador correspondiente.
k) Anomalías congénitas, y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías o se relacionen con ellas.
l) Infecciones bacterianas, excepto las infecciones piogénicas que sean consecuencia de una herida, cortadura o amputación accidental. Esta exclusión no se aplica a la cobertura adicional opcional de Renta Diaria por Hospitalización a Causa de Accidente o Enfermedad con o sin Convalecencia de estas Condiciones Generales.
m) Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.
n) Tratamientos médicos o quirúrgicos distintos de los necesarios a consecuencia de lesiones o enfermedad cubiertas por esta póliza.
ñ) Hospitalización a consecuencia de embarazo o maternidad, alumbramiento o la pérdida que resulte del mismo.
o) Exámenes médicos de rutina.
p) Cirugía plástica o cosmética, a menos que sea necesitada por una lesión accidental que ocurra mientras el Asegurado se encuentre amparado por la póliza.
q) Cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
r) Curas de reposo, cuidado sanitario, períodos de cuarentena o aislamiento.
s) Una infección oportunística, o un neoplasma maligno, si al momento de la muerte o enfermedad el Asegurado sufría del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida. Con tal propósito, se entenderá por:

- "Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida", lo definido para tal efecto por la Organización Mundial de la Salud. Copia de dicha definición está archivada en las oficinas principales de la Compañía de Seguros en San José, Costa Rica. –
- "Infección Oportunística" incluye, pero no debe limitarse a Neumonía causada por Pneumocystis Carinii, Organismo de Enteritis Crónica, Infección Vírica o Infección Micobacteriana Diseminada.
- "Neoplasma Maligno" incluye, pero no debe limitarse al Sarcoma de Kaposi, al Linfoma del Sistema Nervioso Central o a otras afecciones malignas ya conocidas o que puedan conocerse como causas inmediatas de muerte en presencia de una inmunodeficiencia adquirida.
- "Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida" debe incluir Encefalopatía (demencia) de V.I.H. (Virus de Inmunodeficiencia Humano) y Síndrome de Desgaste por V.I.H. (Virus de Inmunodeficiencia Humano).

t) Tratamiento o cirugía dental, excepto por lesiones en dientes naturales sanos, ocasionados por un accidente.
u) Enfermedades, lesiones o condiciones médicas preexistentes que hayan sido conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la fecha de inicio de la cobertura.
v) Los tratamientos estéticos plásticos, dentales, de ortodoncia, ortopédicos y otros tratamientos que sean para fines de embellecimiento o para corregir malformaciones producidas por enfermedades o accidentes anteriores a la fecha de vigencia de esta póliza.
w) Todo tipo de tratamientos por obesidad, salvo en aquellos casos calificados como "obesidad mórbida", de acuerdo a los parámetros establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Copia de éstos se encuentran archivados en las oficinas principales de la Compañía de Seguros en San José, Costa Rica.
x) Tratamientos por adicción a drogas o alcoholismo, lesión, enfermedad o tratamiento causado por ingestión voluntaria de somníferos, barbitúricos, drogas y demás sustancias de efectos análogos o similares.
y) Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del Asegurado.
z) Epidemias oficialmente declaradas.
aa) Acto delictivo cometido, en calidad de autor o cómplice, por un Beneficiario o quien pudiere reclamar el monto asegurado o la indemnización.
bb) Cualquier Accidente o secuela de éste cuya ocurrencia sea anterior a la Fecha de Vigencia de la Cobertura;
cc) Cualquier enfermedad pre-existente al momento de aceptación del riesgo por parte de la Compañía, aunque no haya sido previamente declarada en la solicitud, si el fallecimiento ocurre antes del vencimiento del período de disputabilidad;

4.8 Mensajes urgentes

Iké se hará cargo de efectuar todas las llamadas telefónicas y transmitir los mensajes urgentes relativos a la situación de emergencia en que se encuentre el Beneficiario del programa asistencial.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Por ningún motivo iké se prestará a peticiones fuera de la ley.
b) 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. Peticiones fuera del marco legal o ético
c) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que no permita prestar debidamente el servicio o bien incurra en falsedad de declaraciones

5. Plataforma de Viajes

El Usuario podrá descargar la plataforma viveplus.com. La plataforma digital cuenta con material y descuentos para su viaje, motor de búsqueda para hoteles, lugares, vuelos, por nombre, categorías y zonas.

Limitaciones:
Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
b) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
c) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).

6. Red de descuentos

El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones para descuentos y promociones en diferentes establecimientos a través de la plataforma viveplus.com, durante la vigencia de su contratación.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

g) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
h) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
i) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).

7. Cine 2x1

El Usuario tendrá el beneficio del 2x1 de lunes a viernes en sucursales cinépolis de acuerdo con la siguiente mecánica:

- El Usuario deberá ingresar al micrositio de "Bienestar Kool" para solicitar dicho beneficio, se registrará y posteriormente se le enviará vía correo electrónico un folio que contenga los datos de la promoción, así como su vigencia a mes calendario y términos y condiciones. Dicho beneficio podrá ser utilizado de lunes a viernes.
- Posteriormente, el Usuario deberá presentar el folio en la taquilla de cualquier sucursal cinépolis antes de realizar la compra de su boleto.
- Características especiales y requisitos adicionales del beneficio:
    f. El folio electrónico es válido por una entrada al 2x1 únicamente en conjuntos cinépolis de la república mexicana.
    g. El Usuario podrá solicitar únicamente un código por mes; mismo que será válido para una sola vez.
    h. La promoción solo aplica únicamente para funciones en formato 2d.
    i. La promoción aplica sobre el precio más alto de lunes a viernes.
    j. El folio debe presentarse o mencionarse completo en la taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 evento al mes, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

h) No aplica en funciones en formato cinépolis® VIP, 3d, 4dx®, macro xe®, cinépolis imax®, sala junior®, cinema park® y xtreme cinemas®.
i) No aplica con otras promociones.
j) Los precios preferenciales no aplican en esta promoción, como son precio de miércoles, matineés, estudiantes, menores de 12 años, personas de la tercera edad o cualquier otro que determine Cinépolis.
k) No aplica en días de descanso obligatorio señalados en la ley federal del trabajo.
l) No aplica en premieres, funciones especiales, contenido alternativo y días de estreno.
m) No aplica en reservaciones por cineticket® o venta avanzada.
n) Sujeto a disponibilidad o cupo de la película. Por seguridad de los clientes y de la empresa, cinépolis ® se reserva el derecho de admisión.

8. Tech budy on line

- En caso de que el usuario lo requiera, los técnicos especialistas brindarán orientación técnica en un horario de 09:00 a 21:00 horas, los 7 días de la semana, a través de una videollamada sobre el uso básico de los siguientes servicios de primer nivel.
- Asesoría en la configuración de periféricos: el coordinador responderá sus consultas y guiará al usuario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antispyware; el coordinador brindará ayuda al tarjetahabiente para la configuración de anti-spyware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antivirus: el coordinador brindará ayuda al tarjetahabiente para la configuración de un antivirus en su equipo.
- Asesoría para el filtrado de contenidos.
- Consulta sobre software o hardware: el coordinador brindará al usuario la información que solicite acerca de software o hardware que el usuario posea o desee adquirir. si el usuario solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de software o hardware sobre la que se solicita la información.
- Asesoría en el registro de dominios: el coordinador asesorará al tarjetahabiente en el registro de dominios en internet.
- Soporte de primer nivel para computadoras Apple.
- La duración de atención dependerá de la complejidad de la asistencia requerida.

Limitaciones:

Este servicio no tiene límite de eventos, durante la vigencia del programa

Exclusiones:

aa) Cuando el usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
bb) Cuando el usuario no se identifique como tal.
cc) Cuando por una acción intencional del usuario resulte o se intente la comisión de un delito.
dd) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación de asistencia, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
ee) Soporte que pueda afectar la garantía original de los equipos.
ff) Reparación de desperfectos físicos de hardware.
gg) Soporte a la instalación de programas crackeados.
hh) Formateo de disco duro con recuperación de la información.
ii) Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a internet.
jj) Administración de servidores ni proxys.
kk) Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware.
ll) Soporte a equipo con software sin licencia. las licencias del software son responsabilidad del cliente.
mm) La asistencia online no considera conexiones remotas a los equipos de cómputo de los usuarios.

9. Servicio legal telefónico

Iké pondrá a disposición del Usuario su red de abogados consultores las 24 horas del día, los 365 días del año para consultas telefónicas en las siguientes ramas del derecho: civil, penal, mercantil, administrativa y familiar.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

a) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
b) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
c) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.
d) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.
e) También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
a. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
F) no se brinda asesoría fiscal, agraria y laboral.

10. Funeraria

En caso de fallecimiento del Usuario por accidente o enfermedad, iké coordinará a través de su red de proveedores un servicio funerario básico, que abarca lo siguiente

- Traslado a la agencia funeraria.
- Arreglo estético del cuerpo
- En los casos de cuerpos mutilados o que requieran restauración del rostro, arreglo estético, así como, en los casos de embalsamamiento, el servicio se prestará de acuerdo con la autoridad competente y a solicitud del Representante Familiar, quedando el costo de estos servicios a cargo de este último.
- Ataúd básico
- Sala de velación básica por 24 horas o instalación de capilla en domicilio.
- Carroza fúnebre.
- Cremación.
- Urna básica para cenizas.
- Aplica traslado de una ciudad a otra hasta el tope de la cobertura

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (uno) evento sin costo, durante la vigencia del programa por un monto máximo de $20,000.00 MXN.

La asignación de la funeraria será en función de la ubicación del fallecimiento y cobertura.

En caso de haber un excedente este debe ser cubierto por el USUARIO directamente con los proveedores.

Exclusiones:

a) No cubre embalsamamientos salvo que sea requerido por ley.
b) También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
    a. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
    b. Autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
    c. La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
    d. Suicidio, accidente, homicidio, enfermedad, muerte natural.
c) Servicio sujeto a los términos y condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad, excedentes y/o servicios adicionales deberán ser cubierto por los familiares.
d) Cuando el titular y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente el servicio.
e) No se cubren traslados fuera de la localidad.
f) No incluye nichos ni fosa, no aplica rescate ni reembolso.
g) No se garantiza disponibilidad de fosa o nicho.

h) Sólo aplica para el titular o beneficiarios del programa con edad de 18 a 65 años.

11. Muerte Accidental

Si como consecuencia de un accidente sufrido por el asegurado y dentro de los noventa (90) días naturales siguientes a la fecha de este sobreviniere la muerte, la Compañía pagará a los beneficiarios designados o a falta de éstos, a la sucesión legal del asegurado, el importe de la suma asegurada contratada. Para Menores de 12 años la cobertura de MA se pagará como Reembolso de Gastos Funerarios

Limitaciones:
Este servicio está limitado a 1 evento durante la vigencia del programa, hasta $100,000.00 (cien mil) MXN.

Exclusiones:

a) Efectos de guerra civil o internacional, declarada o no declarada, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas, ya sea con o sin declaración de guerra.
b) Peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente que se ha tratado de legítima defensa.
c) Comisión de actos calificados como delito, así como la participación activa en rebelión, revolución, sublevación, asonadas, motín, conmoción civil, subversión y terrorismo.
d) Suicidio, intento de suicidio, intoxicaciones o heridas causadas a sí mismo, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
e) Prestación de servicios del Asegurado en la Fuerza Pública o funciones policiales de cualquier tipo.
f) Lesiones que el Asegurado sufra por la práctica o el desempeño de alguna actividad, profesión u oficio claramente riesgoso, que no hayan sido declarados por el asegurado al momento de contratar el seguro, salvo que el Contratante y/o asegurado haya notificado por escrito de la nueva actividad u oficio durante la vigencia a la Compañía y que ésta haya aceptado por escrito el nuevo riesgo. A vía de ejemplo y sin que la enumeración sea taxativa o restrictiva sino meramente enunciativa, se considera actividad o deporte riesgoso el manejo de explosivos, minería subterránea, trabajos en altura o líneas de alta tensión, inmersión submarina, piloto civil, paracaidismo, montañismo, alas deltas, salto bungee, equitación, rodeo, parapente, carreras de auto y moto, entre otros.
g) Encontrarse el Asegurado en estado de ebriedad, o bajo los efectos de cualquier narcótico a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica. Estos estados deberán ser calificados por la autoridad competente.
h) Desempeñarse el Asegurado como piloto o tripulante de aviones civiles o comerciales, a menos que expresa y específicamente se prevea y acepte su cobertura por la Compañía de Seguros.
i) Riesgos de radiación, reacción nuclear o atómica, o contaminación radioactiva.

j) Movimientos sísmicos desde el grado 8 inclusive de la escala modificada de Mercalli, determinado por el ente regulador correspondiente.
k) Anomalías congénitas, y los trastornos que sobrevengan por tales anomalías o se relacionen con ellas.
l) Infecciones bacterianas, excepto las infecciones piogénicas que sean consecuencia de una herida, cortadura o amputación accidental. Esta exclusión no se aplica a la cobertura adicional opcional de Renta Diaria por Hospitalización a Causa de Accidente o Enfermedad con o sin Convalecencia de estas Condiciones Generales.
m) Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.
n) Tratamientos médicos o quirúrgicos distintos de los necesarios a consecuencia de lesiones o enfermedad cubiertas por esta póliza.
ñ) Hospitalización a consecuencia de embarazo o maternidad, alumbramiento o la pérdida que resulte del mismo.
o) Exámenes médicos de rutina.
p) Cirugía plástica o cosmética, a menos que sea necesitada por una lesión accidental que ocurra mientras el Asegurado se encuentre amparado por la póliza.
q) Cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
r) Curas de reposo, cuidado sanitario, períodos de cuarentena o aislamiento.
s) Una infección oportunística, o un neoplasma maligno, si al momento de la muerte o enfermedad el Asegurado sufría del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida. Con tal propósito, se entenderá por:

- "Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida", lo definido para tal efecto por la Organización Mundial de la Salud. Copia de dicha definición está archivada en las oficinas principales de la Compañía de Seguros en San José, Costa Rica. –
- "Infección Oportunística" incluye, pero no debe limitarse a Neumonía causada por Pneumocystis Carinii, Organismo de Enteritis Crónica, Infección Vírica o Infección Micobacteriana Diseminada.
- "Neoplasma Maligno" incluye, pero no debe limitarse al Sarcoma de Kaposi, al Linfoma del Sistema Nervioso Central o a otras afecciones malignas ya conocidas o que puedan conocerse como causas inmediatas de muerte en presencia de una inmunodeficiencia adquirida.
- "Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida" debe incluir Encefalopatía (demencia) de V.I.H. (Virus de Inmunodeficiencia Humano) y Síndrome de Desgaste por V.I.H. (Virus de Inmunodeficiencia Humano).

t) Tratamiento o cirugía dental, excepto por lesiones en dientes naturales sanos, ocasionados por un accidente.
u) Enfermedades, lesiones o condiciones médicas preexistentes que hayan sido conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la fecha de inicio de la cobertura.
v) Los tratamientos estéticos plásticos, dentales, de ortodoncia, ortopédicos y otros tratamientos que sean para fines de embellecimiento o para corregir malformaciones producidas por enfermedades o accidentes anteriores a la fecha de vigencia de esta póliza.

w) Todo tipo de tratamientos por obesidad, salvo en aquellos casos calificados como "obesidad mórbida", de acuerdo a los parámetros establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Copia de éstos se encuentran archivados en las oficinas principales de la Compañía de Seguros en San José, Costa Rica.
x) Tratamientos por adicción a drogas o alcoholismo, lesión, enfermedad o tratamiento causado por ingestión voluntaria de somníferos, barbitúricos, drogas y demás sustancias de efectos análogos o similares.
y) Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del Asegurado.
z) Epidemias oficialmente declaradas.
aa) Acto delictivo cometido, en calidad de autor o cómplice, por un Beneficiario o quien pudiere reclamar el monto asegurado o la indemnización.
bb) Cualquier Accidente o secuela de éste cuya ocurrencia sea anterior a la Fecha de Vigencia de la Cobertura;
cc) Cualquier enfermedad pre-existente al momento de aceptación del riesgo por parte de la Compañía, aunque no haya sido previamente declarada en la solicitud, si el fallecimiento ocurre antes del vencimiento del período de disputabilidad;