

CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA MÉDICA

Orientación médica telefónica

- Cuando el usuario necesite orientación médica telefónica, no considerada como emergencia médica, se le aconsejará de forma gratuita sobre cuáles son las medidas que se deben tomar sobre problemas menores (situaciones no consideradas como emergencia), síntomas y molestias por el Equipo Médico. No se emitirá un diagnóstico. Sólo a solicitud expresa del usuario y con cargo del mismo, se proporcionará los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea enviando a un médico al domicilio ó concertando una cita en un centro hospitalario que será pagado por el usuario.
- El servicio de orientación médica telefónica también incluye el brindar información sobre el uso de medicamentos, así como de efectos secundarios y dosis recomendadas, esta información será proporcionada por el Equipo Médico.
- El Equipo Médico proporcionará información general acerca de salud pública y privada, medidas sanitarias y de control de enfermedades.
- Este servicio se proporcionará las 24 horas del día, los 365 (días del año a nivel nacional).
- No existe límite del número de llamadas.

Envío de Ambulancia Terrestre en Caso de Emergencia (Accidente o Enfermedad Grave)

- En caso de accidente o enfermedad grave que pongan en peligro la vida del usuario de acuerdo al criterio del Equipo Médico, y en conjunción con el médico tratante de ser posible, se gestionará su traslado al centro hospitalario público o privado más cercano y/o adecuado requerido por el usuario.
- De ser necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia terrestre, estándar, sólo si el Equipo Médico determina el uso de ambulancias de terapia intensiva, intermedia o dependiendo de la gravedad y circunstancias de cada caso.
- Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional.
- Un evento anual. Servicios subsecuentes serán proporcionados con costo preferencial para el usuario y el usuario cubrirá el costo directamente al proveedor.
- En caso de ser traslado programado, no de emergencia, se gestionará el servicio con las tarifas preferenciales de IKE ASISTENCIA.

Envío de Médico a Domicilio

- A petición del usuario, se gestionará el envío de un médico hasta su domicilio permanente.
- Los servicios serán proporcionados con costo preferencial para el usuario.
- Los servicios serán proporcionados con costo preferencial para el usuario, cubierto este por el usuario directamente al proveedor.
- El usuario deberá presentar su identificación que lo acredite como el usuario del programa, a fin de que se haga válido el servicio.
- Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional.

Referencias Médicas

- Se proporcionará referencia de médicos, hospitales y prestadores de servicios médicos, de acuerdo a la Red Médica y Hospitalaria de IKE ASISTENCIA
- IKE ASISTENCIA gestionará el servicio previa solicitud del usuario y con cargo a éste, dando seguimiento desde el momento en que se coordinó hasta el momento en que concluyó el servicio.
- Sin límite de eventos.

Descuentos Médicos

- Descuentos en ópticas, farmacias de especialidad, consultas médicas y laboratorios con el proveedor o proveedores con quienes se tengan convenios celebrados y vigentes. Se le informa al usuario el porcentaje de descuento sobre el precio al público que se aplicará, así como la ubicación que más le convenga. El usuario deberá presentar una identificación que lo acredite como usuario, a fin de que se haga válido el precio con descuento.
- Seguimiento al usuario desde el momento en se realiza la cita o se requiere el servicio, hasta el momento en que concluye.
- Sin límite de eventos.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA

- Se brinda apoyo a nivel familiar, de pareja o individual y en caso de accidente, este servicio orienta al usuario en situaciones de tipo emocional con el fin de obtener la ayuda apropiada de acuerdo a su caso. Toda asistencia psicológica es proporcionada por profesionales especialistas y altamente calificados. La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno.
- No se emitirá diagnóstico ni tratamiento alguno. Sólo a solicitud del usuario, se proporcionarán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea concertando una cita a domicilio, en un centro hospitalario o en un consultorio con un especialista, que será pagado por el usuario.
- Consultas a distancia.
- Referencias con especialistas.
- Número de llamadas ilimitado.
- Este servicio se proporcionará en días y horarios hábiles.

EXCLUSIONES GENERALES ASISTENCIA MÉDICA Y PSICOLÓGICA

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, las siguientes:

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Los usuarios no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con IKE ASISTENCIA.
- Los servicios de asistencia que el usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de IKE ASISTENCIA.
- IKE ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.

- IKE ASISTENCIA será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 - Huelgas, guerra, invasión 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.
 - Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
 - Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
 - Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.
 - A mujeres embarazadas, no se le proporcionarán los servicios, durante los últimos noventa días antes de la fecha del parto.

Se considera Emergencia Médica cuando una enfermedad o accidente pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad corporal del usuario.

ASISTENCIA EDUCATIVA

Se brinda apoyo a estudiantes y padres de familia en la solución de tareas en niveles de primaria, secundaria y preparatoria vía telefónica.

- Guía de Tareas - Brinda información de forma inmediata, a los usuarios que requieran apoyo para la solución de tareas de cualquier materia, en niveles de primaria, secundaria y preparatoria. Tiempo de respuesta máximo 2 hrs. para materias como Química, Física y Matemáticas.
- Referencias - Se proporciona información bibliográfica y de sitios de Internet útiles en la elaboración de tareas y trabajos escolares, así como de museos y bibliotecas.
- Información Escolar: Orientación en la compra de listas de útiles y uniformes escolares, calendario escolar, instituciones educativas y librerías.
- Servicio 24 hrs. del día, 365 días del año.
- Sin límite de llamadas.

EXCLUSIONES ASISTENCIA EDUCATIVA

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, las siguientes:

- No incluye elaboración de trabajos escolares.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 - Huelgas, guerra, invasión 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.
 - Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.

ASISTENCIA HOGAR

- IKE ASISTENCIA pondrá a disposición del usuario una ayuda material inmediata de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales presentados en la vivienda del usuario, a consecuencia de un evento fortuito considerado como emergencia, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en las condiciones generales y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.
- Para efectos de este programa de servicio, se considera emergencia una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, que no permita su utilización cotidiana, que ponga en riesgo la seguridad del mismo y de sus habitantes, e in habitabilidad de la vivienda a consecuencia de un evento.
- IKE ASISTENCIA prestará los servicios solicitados por el usuario hasta por un máximo de 2 asistencias anuales por cada una de las especialidades.
- El servicio no tendrá ningún costo para el usuario hasta por un monto máximo de \$500.00 MXN, por evento. Incluye presupuesto, mano de obra y materiales. En caso de requerir algún otro servicio podrá proporcionarse con costo preferencial así como en caso de existir excedente el costo será cubierto por el usuario directamente al proveedor.
- Garantía de 90 días en los servicios.
- Los límites no son acumulables para ser utilizados en varios eventos.
- Las especialidades son las siguientes:

PLOMERÍA: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio permanente del usuario (instalaciones fijas de agua potable e hidrosanitarias), se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a un técnico especializado, que proporcionará al usuario la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

EXCLUSIONES PLOMERÍA

1. Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación y/o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calentadores, tanques hidroneumáticos, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propia de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.
2. El servicio de plomería descrito en el inciso a) que antecede no se prestará cuando las redes de suministro estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas. En caso de presentarse fugas de gas se brindará apoyo reportando a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.
3. Trabajos de albañilería a consecuencia de alguna reparación (dentro del programa de asistencia) que excedan el límite para cada evento por \$500 MXN.

CRISTALES: Por rotura accidental súbita e imprevista de cristales de puertas o ventanas que formen parte de la fachada exterior de la vivienda del usuario, cuando su rotura atente contra la seguridad de dicha vivienda.

EXCLUSIONES CRISTALES

1. Quedan excluidos cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble.
2. Cualquier vidrio que no sea parte de la fachada que da hacia la calle, en la cual esté la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares.
3. Cualquier vidrio que no sea parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio.
4. Vidrios quebrados por fenómenos naturales, actos de terrorismo, motín o asonada.
5. Vidrios vencidos.
6. No se prestará el servicio cuando el daño haya sido ocasionado por actos de mala fe y/o con dolo por el usuario, el beneficiario o por un residente habitual.
7. La reposición de vidrios no es objeto de garantía.
8. Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
9. El servicio de cristales no se prestará cuando el sistema de ventanas esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
10. Vidrios blindados, audio aislantes o térmicos.

ELECTRICIDAD: Por falta de energía eléctrica en la vivienda del usuario, que sea resultado de fallas o averías en las instalaciones eléctricas de la misma y se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica.

EXCLUSIONES ELECTRICIDAD

1. Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas o tubos fluorescentes, dicroicos, balastros y otros.
2. Electrodomésticos tales como calentadores, lavadoras, secadoras y en general cualquier aparato que funcione con electricidad.
3. Cualquier reparación en áreas comunes o instalaciones comunes propiedad de la compañía de luz.
4. Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles.
5. Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
6. El servicio de electricidad descrito en el inciso c) que antecede no se prestará cuando las redes de suministro estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.

CERRAJERÍA: Cuando a consecuencia de la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por otra causa accidental, sea imposible abrir desde el exterior al interior la(s) puerta(s) principal(es) de acceso directo a la vivienda del usuario, se enviará a un técnico especializado en cerrajería que realizará la asistencia de emergencia para la apertura de la(s) puerta(s) y de esta forma restablecer el acceso directo a la vivienda a través de la(s) puerta(s) principal(es). Se cubrirá también la apertura de puertas de habitaciones interiores, siempre que haya algún menor o persona imposibilitada para abrir desde el interior.

EXCLUSIONES CERRAJERÍA

1. La reparación y el cambio o reposición de guardas, chapas, cerraduras, pasadores y puertas.
2. La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
3. La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico (tarjetas de proximidad e imanes) a la vivienda, tanto externa como interna.
4. La reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad (electrónicas) tanto externa como interna.
5. Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda.
6. Queda excluido la hechura de llaves.
7. El servicio descrito no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

EXCLUSIONES ASISTENCIA HOGAR

Serán causas excluyentes de los servicios, las siguientes:

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- El usuario no tendrá derecho al reembolso de gastos por servicios solicitados directamente por éste, sin previa autorización de IKE ASISTENCIA.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- IKE ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a casos fortuitos, causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- IKE ASISTENCIA será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 - Huelgas, guerra, invasión 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.
 - Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

- IKE ASISTENCIA pone a disposición del usuario los servicios de Asesoría Legal Telefónica para cualquier consulta telefónica relacionada con cualquier rama del derecho.
- Servicio Ilimitado.
- Este servicio se proporcionará las 24hrs del día, los 365 días del año a nivel nacional.

ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA

- IKE ASISTENCIA pone a disposición del usuario los servicios de asesoría legal presencial relacionada con el proceso y documentos legales funerarios que el usuario, representante o la familia deberá de obtener o realizar.

- A solicitud del usuario se podrá gestionar de una asistencia legal presencial a través de un abogado de nuestra red.
- Un evento anual hasta \$4,000 MXN. Servicios subsecuentes serán proporcionados con costo preferencial para el usuario y el usuario cubrirá el costo directamente al proveedor.
- Servicio Ilimitado.

EXCLUSIONES ASISTENCIA LEGAL

Serán causas excluyentes de los servicios de asistencia, los siguientes:

- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Los usuarios no tendrán derecho a ser reembolsados sin previa comunicación con IKE ASISTENCIA.
- Los servicios de asistencia que el usuario haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización de IKE ASISTENCIA.
- Cuando el usuario no acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- IKE ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los servicios de asistencia.
- IKE ASISTENCIA será responsable por la prestación de los servicios de los proveedores terceros (contratistas) de acuerdo con lo estipulado en estas condiciones generales.
- También quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de:
 - Huelgas, guerra, invasión 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.
 - Cualquier percance intencional así como la participación en actos criminales.