

TÉRMINOS Y CONDICIONES ASSIST

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios descritos en estas condiciones generales.
- **Servicios:** las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.
- **Coordinador:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica (CAT).
- **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.
- **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud del Usuario y/o Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Especialistas:** persona que practica una rama determinada de una ciencia.
- **Cabina de Atención Telefónica:** 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.

SERVICIOS

1. SERVICIOS MÉDICOS

1.1 CONSULTA MÉDICA

Iké gestionará una cita para consulta de médico general, pediatría, ginecología, cirugía general, medicina interna, traumatología, otorrinolaringólogo u oftalmología, en consultorio.

LIMITACIONES

Este servicio está limitado a 1 (un) evento de cualquiera de las especialidades mencionadas durante la vigencia del programa sin costo y el resto de las consultas se brindarán a costos preferenciales que pagará el Usuario directamente en el consultorio.

EXCLUSIONES

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- Cuando el médico de iké determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en consultorio.

1.2 CONSULTORÍA MÉDICA TELEFÓNICA

El Usuario podrá solicitar apoyo 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. 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.

1.3 Asistencia Durante el Embarazo.

Adicional se brindará asesoría, consejos e información general a la Usuaría que se encuentre en estado de embarazo, durante y después del embarazo entre otros temas sobre:

- Información sobre ejercicios prenatales.
- Información sobre centros hospitalarios.
- Determinación del tiempo de embarazo.
- Principales cambios hormonales, físicos y emocionales durante el embarazo.
- Recomendaciones de parto o cesárea.

LIMITACIONES

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

EXCLUSIONES

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- 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.
- Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes cabe mencionar que el equipo médico de iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

1.4 AMBULANCIA TERRESTRE

Si el Usuario sufre un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de iké recomiende su hospitalización, iké organizará y cubrirá el costo del traslado del Usuario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.

LIMITACIONES

Este servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo durante la vigencia del programa.

EXCLUSIONES

- No incluye ambulancia por COVID.
- Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Autolesiones, suicidio o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
- Enfermedades mentales.
- Traslados programados ni segundos servicios.

1.5 CHECK UP

El Usuario tendrá derecho a 1 (un) check up básico que incluye con la red de laboratorios de iké:

- QS 6 elementos
- EGO (examen general de orina)
- 1 ECG en reposo (electrocardiograma)
- 1 factor RH

LIMITACIONES

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

EXCLUSIONES

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, sobre parentesco con el Titular o Beneficiarios.
- Cuando el Usuario no se acredite como tal.

1.6 ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso de que el Usuario lo requiera, nuestros nutriólogos darán de forma ilimitada los 365 días del año de 8 de la mañana a 8 de la noche 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.

LIMITACIONES

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

EXCLUSIONES

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- 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.
- El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

1.7 ODONTOLOGÍA

El servicio al que se refiere este programa se prestará en las principales ciudades de la república mexicana. Un equipo altamente calificado de dentistas brindará, en sus consultorios, la atención que el Usuario requiera, con los siguientes beneficios:

- 1 limpieza oral, instrucción e higiene bucal.
- 1 consulta al año.

LIMITACIONES

Este servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo, durante la vigencia del programa.

EXCLUSIONES

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
- Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia.
- Cualquier procedimiento o tratamiento no especificado en los Términos y Condiciones, siendo con cargo y responsabilidad de la persona que los contrate, quedando excluido el pago, reembolso o responsabilidad por estos.
- Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico no relacionado con el servicio.

1.8 PLAN VISIÓN

El servicio de este programa se prestará en las principales ciudades de la República Mexicana y se brindarán en los comercios en convenio con iké, en donde el Usuario podrá elegir entre 2 (dos) paquetes, en los cuales se deberá realizar sin excepción el pago de una cuota a cargo del Usuario de acuerdo al paquete elegido.

Plan 1: cuota de \$299 con iva incluido

- Examen de la vista gratis.
- Modelos de armazones gratis serán indicados al momento de la visita cuales son disponibles.
- Estuche gratis.
- Micas blancas terminadas cr-39 visión sencilla.

Plan 2: cuota de \$699 pesos con iva incluido

- Examen de la vista gratis.
- Modelos de armazones gratis.
- Estuche gratis.
- Micas blancas terminadas cr-39 bifocales 1-28 cualquier cambio a estos paquetes el Usuario pagará la diferencia más su copago.

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.
- 10% de descuento sobre precio de lista en consultas y/o cirugías en las clínicas oftalmológicas del proveedor.

LIMITACIONES

Este servicio se brindará sin límite de eventos durante la vigencia del programa, hasta \$1,067 pesos en cualquiera de los paquetes y el Usuario deberá cubrir siempre la cuota de acuerdo al paquete elegido.

EXCLUSIONES

- Soluciones, líquidos y estuches especiales.
- Los descuentos no aplican adicionales a las promociones vigentes de la óptica.

- Se aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
- Medicamentos.
- Cualquier beneficio proporcionado fuera del territorio nacional.
- Cualquier tratamiento adicional a las micas blancas cr-39 visión sencilla, o micas bifocales flap top terminadas.
- Cualquier producto que no se encuentre descrito en la tabla de paquetes.
- 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.

2. PSICOLÓGICA

2.1 PSICOLÓGICA VÍA TELEFÓNICA

En caso de que el Usuario lo requiera, los psicólogos especialistas de iké ofrecerán orientación por videollamada las 24 horas del día a problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares. El servicio será otorgado de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno.

La duración de la llamada tendrá un tiempo máximo de 20 (veinte) minutos por sesión.

LIMITACIONES

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

EXCLUSIONES

- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente el servicio.
- 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.
- El equipo médico de iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

3. ESPECIALIZADOS

3.1 SERVICIO LEGAL FUNERARIO

Iké brindará al familiar del Usuario la asesoría para la coordinación de los siguientes trámites:

- Certificado de defunción de la Secretaría de Salud.
- Acta de defunción ante el Registro Civil.

- Dispensa de necropsia cuando las circunstancias o la ley lo permitan.
- Notificación a acreedores para la liberación de deudas.
- Permisos y autorizaciones oficiales para el sepelio o incineración.

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

LIMITACIONES

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

EXCLUSIONES

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

3.2 SERVICIO FUNERARIO POR MUERTE ACCIDENTAL

En caso de fallecimiento del Usuario por accidente, iké coordinará a través de su red de proveedores los siguientes servicios:

- Traslado a la agencia funeraria.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd básico.
- Sala de velación por 24 horas o instalación de capilla en domicilio.
- Carroza fúnebre.
- Cremación o inhumación.
- Urna para cenizas básica.
- Gestoría del funeral y orientación.
- Traslado a la agencia funeraria.
- Asignación de la funeraria en función al domicilio del Usuario.

Servicio sujeto a Términos y Condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad.

Para acceder al servicio se deberá entregar la siguiente documentación:

- Certificado de defunción.
- Acta del MP en los casos en que por efectos de las leyes de carácter penal, lo requieran.

LIMITACIONES

Este servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo, durante la vigencia del programa por un monto máximo de \$40,000 (cuarenta mil) MXN.

EXCLUSIONES

- No aplica ningún tipo de reembolso, ni gasto, en ningún caso, todo tendrá que ser por pago directo y deberá ser solicitado dentro de las 48 horas siguientes al fallecimiento del Usuario.
- No cubre embalsamamientos salvo que sea requerido por ley.
- 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.
- Servicio sujeto a los Términos y Condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad, excedentes y/o servicios adicionales deberán ser cubiertos por los familiares.
- Cuando el Titular y/o Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente el servicio.
- No se cubren traslados fuera de la localidad.
- No incluye nichos ni fosa, no aplica rescate ni reembolso.
- Cuando al momento de contratar el servicio directamente o a través de un tercero sea menor de 18(dieciocho) años y mayor de 64 (sesenta y cuatro) años.

4. BENEFICIOS

4.1 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 comunicarse para solicitar dicho beneficio, se valida y posteriormente se le enviará vía correo electrónico 1 (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 (un) evento al mes, durante la vigencia del programa.

EXCLUSIONES

- No aplica en funciones en formato Cinépolis® VIP, 3d, 4dx®, Macro xe®, Cinépolis imax®, Sala junior®, Cinema park® y Xtreme cinemas®.
- No aplica con otras promociones.
- 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®.
- No aplica en días de descanso obligatorio señalados en la ley federal del trabajo.
- No aplica en premieres, funciones especiales, contenido alternativo y días de estreno.
- No aplica en reservaciones por Cineticket® o venta avanzada.
- Sujeto a disponibilidad o cupo de la película. Por seguridad de los clientes y de la empresa, Cinépolis® se reserva el derecho de admisión.

4.2 RED DE DESCUENTOS

El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones de descuento de diversas categorías, como son entretenimiento, médicos, belleza, entre otros a través de la plataforma viveplus.com.mx, 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

- No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- 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).