

PROGRAMA DE PROTECCION CAE

INTRODUCCIÓN

El propósito de nuestros servicios de asistencia es facilitar la vida de nuestros clientes y usuarios brindando seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten.

A continuación, se presentan la definición de términos que se utilizan recurrentemente en la prestación de servicios de asistencia, así como las condiciones generales y las obligaciones del usuario en torno al flujo de operación

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

- a) Usuario: toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
- b) Servicios de Asistencia: Los Servicios Asistenciales que presta IKÉ ASISTENCIA a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un Beneficiario.
- c) Coordinador: persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- d) Situación de Asistencia: Todo accidente o enfermedad de un Usuario 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 de Asistencia.
- 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 ASISTENCIA ” con descuento o costo preferencial.
- j) Especialistas: persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
- k) Cabina de Atención Telefónica: espacio físico en donde los Coordinadores atienden los Servicios de Asistencia.

TERRITORIALIDAD

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

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Las personas que prestan el servicio de ASISTENCIA MÉDICA son, en su mayor parte, contratistas independientes de IKÉ ASISTENCIA por lo que IKÉ ASISTENCIA 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 de 365 días con renovación automática.

SERVICIOS

ASISTENCIA MÉDICA

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE

IKÉ ASISTENCIA cubrirá los gastos del traslado del USUARIO en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano o apropiado en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia o enfermedad grave.

Limitaciones:

Este Servicio está limitado a 2 (dos) eventos sin costo, durante la vigencia del Programa.

Exclusiones:

- Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.

CONSULTORIA MÉDICA TELEFONICA

El USUARIO podrá solicitar apoyo telefónico las 24 horas, los 365 días del año y el equipo médico de IKÉ ASISTENCIA , le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo. A solicitud del USUARIO, IKÉ ASISTENCIA proporcionará previa solicitud del USUARIO, 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 VADEMECUM.

Limitaciones:

Sin límite de eventos

Exclusiones:

- 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 Asistencia no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

MÉDICO A DOMICILIO

Cuando el USUARIO no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en domicilio por un Médico General sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un Médico a domicilio sujeto a valoración médica y disponibilidad de la red médica de IKÉ ASISTENCIA en las principales ciudades y localidades de la República Mexicana.

En los demás lugares, IKÉ ASISTENCIA hará lo posible por ayudar al USUARIO a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad.

Limitaciones:

Este Servicio está limitado a 2 (dos) eventos sin costo, durante la vigencia del Programa.

Exclusiones:

- Cuando el médico de Iké Asistencia 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 domicilio.
- El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc).
- Envío de médicos especialistas a domicilio

CITA EN CONSULTORIO DE MÉDICO ESPECIALISTA

IKE ASAISTENCIA coordinará y cubrirá el costo de la cita con médicos Especialistas de su Red de Proveedores. Puede ser cualquiera de las siguientes especialidades: Pediatría, medicina Interna, Traumatología, Oftalmología y Ginecología.

Limitaciones:

Este Servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo, durante la vigencia del Programa

SEGUNDA OPINION

Segunda Opinión. El servicio SEGUNDA OPINIÓN de telemedicina tiene como objetivo poner en contacto al Usuario con reconocidos especialistas internacionales para obtener una Segunda Opinión médica, información sobre el diagnóstico y métodos terapéuticos disponibles a nivel internacional. Iké pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para la atención de su padecimiento, con base en las presentes condiciones generales. Iké tendrá a disposición del Usuario su línea telefónica para información del servicio, y los pasos a seguir para obtenerlos. Si el Usuario cuenta con expediente médico, se le solicitará que lo envíe al comité médico de Iké Asistencia. Si el Usuario aún no cuenta con expediente médico se le canalizará con un médico especialista de la red nacional de Iké. Una vez que Iké Asistencia cuente con el expediente médico se someterá a una evaluación por parte del comité médico de Iké para determinar alguna de las dos opciones:

Si el caso NO requiere de una segunda opinión: se le informará por escrito al Usuario y se le proporcionarán recomendaciones y referencias para el seguimiento de su caso, o si el caso del Usuario requiere de una Segunda Opinión se determinará si se hará por medio de Videoconferencia o únicamente enviando y recibiendo información.

Una vez que el equipo médico de Iké haya determinado si se requiere o no de la Segunda Opinión, se le proporcionarán opciones de médicos especialistas en el extranjero. El Usuario al elegir al médico para su Segunda Opinión, firmará una Carta Consentimiento Informativa y se programará una cita para consulta a través de una Videoconferencia con el médico y/o si envían su expediente médico. Una vez realizada la consulta y/o enviado los papeles el Médico a Distancia, este emitirá su opinión, la cual entregará Iké por escrito al Usuario. Si a criterio del médico a distancia el Usuario tiene que regresar a consulta, lo hará las veces que sean necesarias para que el Usuario tenga una Segunda Opinión. Si el Usuario decide obtener más de una Segunda Opinión Iké le facilitará el servicio, pero será con costo preferencial para el Usuario.

Normas Generales Segunda Opinión

Este servicio no se brinda como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga a Usuarios que ya se han encontrado estudiados y con un diagnóstico final o presuntivo. Para que Iké pueda otorgar el servicio SEGUNDA OPINIÓN tendrán que ser casos que puedan esperar mínimo tres semanas, en caso de que el Usuario requiera tomar una determinación respecto a su salud inmediatamente Iké no podrá otorgar el servicio. Si el Usuario se encuentra hospitalizado el servicio se podrá otorgar únicamente intercambiando documentos de manera electrónica, no se podrá llevar a cabo la Videoconferencia. El servicio de videoconferencia solo se podrá realizar en el consultorio especializado de Iké Asistencia y deberá acudir su médico tratante. El Usuario deberá de presentar su expediente médico completo incluyendo historia clínica completa, seguimiento, estudios de laboratorio y gabinete todos en original. Iké Asistencia y el proveedor de la SEGUNDA OPINIÓN se deslindan de toda responsabilidad en el seguimiento y resultado de las indicaciones que se indiquen ya que como se menciona es solo una segunda opinión y es responsabilidad del médico tratante y del paciente si toma o no encuentra las observaciones que realice el médico a distancia. Si el Usuario cae en falsedad de información Iké no se hace responsable del servicio. Si el Usuario vive fuera de la Ciudad de México Iké se encargará de trasladarlo el día de la Videoconferencia a el consultorio de las oficinas de Iké Asistencia, cubriendo el costo de un boleto de avión sencillo clase económica desde el interior de la República Mexicana. El comité médico de Iké Asistencia dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiere.

REFERENCIAS MÉDICAS CON DESCUENTO

IKÉ ASISTENCIA proporcionará al USUARIO, referencias de médicos, clínicas, hospitales y proveedores de servicios médicos en la República Mexicana con descuento o costo preferencial. Todos los gastos que se originen serán a cargo del USUARIO y IKÉ ASISTENCIA no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de IKÉ ASISTENCIA en las principales ciudades y localidades de la República Mexicana.

Limitaciones:

Sin límite de eventos

ASISTENCIA PSICOLÓGICA

ORIENTACIÓN PSICOTELEFÓNICA

En caso de que EL USUARIO lo requiera, los psicólogos especialistas de IKÉ ASISTENCIA ofrecerán las 24 horas del día los 365 días del año asesoramiento, consultas y orientación a distancia a problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, etc.

La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno.

Se orientará al USUARIO acerca de las medidas a seguir según requiera el caso remitiéndolo a:

- Visita al consultorio de un terapeuta.
- Cita con terapeutas en una clínica o centro hospitalario.

Las citas o visitas serán con costo para EL USUARIO.

Limitaciones:

Sin límite de eventos

ASISTENCIA NUTRICIONAL

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso de que EL USUARIO lo requiera, los médicos Coordinadores darán de forma ilimitada los 365 días del año de 8:00 a 20:00 hrs. orientación del siguiente tipo:

Suplementos.

Se brindará la asesoría que EL USUARIO requiera sobre distintos tipos de suplementos nutricionales según sus necesidades.

Orientación en caso de desórdenes alimenticios – El personal calificado de IKÉ ASISTENCIA dará la información u orientación que requiera EL USUARIO sobre síntomas, tratamientos y clínicas especializadas en el tratamiento de este tipo de padecimientos.

Tips de Nutrición - Se enviará de forma periódica información al correo electrónico del USUARIO sobre distintos temas relacionados con el cuidado de la salud y la nutrición.

Referencias Nutricionales Especializadas.

En caso de que EL USUARIO requiera una asesoría más personalizada se le coordinarán citas con nutriólogos en cualquier parte de la República Mexicana con costo preferencial.

Cálculo de peso ideal y de Índice de Masa Corporal.

Los médicos Coordinadores calcularán el Índice de Masa Corporal (IMC) del USUARIO y evaluarán si existe algún grado de riesgo. Se le orientará sobre el peso ideal en relación a su edad y actividad física diaria.

Limitaciones:

Sin límite de eventos

ASISTENCIA DENTAL

Los Especialistas dentales de la red proporcionarán al usuario:

Consulta: 1 al año sin costo

Radiografía periapical intraoral (unidad): 4 al año

Profilaxis por arcada (limpieza dental): 1 al año

Aplicación tópica de Flúor: 1 al año

Consultas con costo preferencial

PLAN VISION

Iké Asistencia a través de su Red de proveedores ópticos en convenio proporcionaran al usuario:

- Examen de la vista
- Modelos de armazones gratis
- Estuche gratis
- Micas blancas terminadas CR-39 visión sencilla

Copago de \$299 con IVA incluido

En el caso de descuentos se respetará el 20% de descuento en:

- Armazones Oftálmicos
- Lentes de cristal o plástico
- Lentes de contacto graduados (exceptuando cosméticos de color)
- Lentes para sol

ASISTENCIA HOGAR

Derivados de situaciones de emergencia, IKÉ ASISTENCIA brindará asistencia en:

CERRAJERÍA

Reparación y/o apertura de chapas y 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.

ELECTRICIDAD

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble, y que corresponda al Domicilio particular registrado en el programa de asistencia del USUARIO.

La reparación o cambio de tableros eléctricos, *switches* de cuchillas, interruptores, o fusibles 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.

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 inmuebles, como estufas, calentadores, aire.

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. Este Servicio no aplica en el caso de áreas comunes.

Limitaciones.

Este Servicio está limitado a 2 (dos) evento por especialidad por USUARIO.

Estos Servicios aplican solamente en caso de Emergencia y por un máximo de \$750.00 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por evento, lo que incluye materiales y mano de obra, el costo excedente a este monto correrá por parte del USUARIO. Si el costo de la reparación excediera de esta cantidad, el Especialista le presentará al USUARIO un presupuesto por la cantidad excedente, misma que de ser aceptado, EL USUARIO deberá pagar directamente a dicho Especialista. Los servicios subsecuentes se brindarán a costos preferentes para EL USUARIO.

Exclusiones del Servicio.

- Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa de Asistencia.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- 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.
- Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.

- Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cualquier reparación o gasto que EL USUARIO contrate directamente con terceros.
- 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.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- 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.

Mudanza en caso de catástrofe natural:

En caso de catástrofe natural IKĚ ASISTENCIA coordinara y pagara los gastos que el usuario tenga que erogar por lo referente a mudanza hasta por un límite de \$1,500 por evento.

Hospedaje en caso de catástrofe natural:

En caso de catástrofe natural IKĚ ASISTENCIA coordinara y pagara los gastos que el usuario tenga que erogar por lo referente a hotel hasta por un límite de \$1,000 por evento hasta por 7 días-

Asistencia legal por robo en casa habitación

IKE ASISTENCIA enviará un abogado sin ningún costo para asesorar al USUARIO ante la autoridad competente (ministerio público), para presentar la denuncia o querrela, obteniendo la copia certificada de la misma. El costo de actas o copias certificadas deberá ser cubierto por el usuario.

Limitantes:

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

Gestoría Telefónica en trámites administrativos:

Con una sola llamada IKÉ ASISTENCIA hará conexiones con gestores especializados para la realización de trámites vehiculares y administrativos como:

- Actas de nacimiento
- Trámites ante autoridades administrativas
- Altas y bajas de vehículos etc.

Limitantes:

Servicios sin limite

ASISTENCIA MASCOTA

Orientación Veterinaria telefónica:

En caso de que el usuario lo requiera, los médicos veterinarios de IKÉ ASISTENCIA darán de forma ilimitada, los 365 días del año, las 24 horas del día, orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la mascota sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno.

Consulta con veterinario:

IKÉ ASISTENCIA coordinará y pagará la consulta con el veterinario a causa de accidente o enfermedad de la mascota. Aplica únicamente en la Red de IKÉ ASISTENCIA

Limitaciones: Con costo preferencial para el usuario

REFERENCIAS VETERINARIAS:

Se darán referencias de clínicas y médicos. A petición del usuario Iké Asistencia coordinará citas con médicos veterinarios en cualquier parte de la República Mexicana. Eventos ilimitados.

DESCUENTOS EN RESTAURANTES Y COMERCIOS

En caso de que el Usuario lo requiera, los coordinadores telefónicos de IKÉ ASISTENCIA proporcionará información sobre la red de descuentos del 10% hasta el 50% más de **8,000 establecimientos afiliados** a nivel nacional

Limitaciones:

Sin límite de eventos

ASISTENCIA ESCOLAR

En caso de que el Usuario lo requiera, los coordinadores telefónicos de IKÉ ASISTENCIA darán orientación para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en primaria y

secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación en la web, etc.

Esta orientación se brindará los 365 días del año, en un horario de 12:00 a 22:00 hrs. Los Coordinadores de IKÉ ASISTENCIA representan únicamente un apoyo para el Estudiante, de ninguna manera se harán responsables por el desempeño académico de este.

RED DE DESCUENTOS

IKÉ ASISTENCIA pone a disposición del Usuario una exclusiva red de de descuentos en lo siguiente:

- Uniformes
- Útiles escolares
- Eventos recreativos y culturales
- Librerías
- Papelerías

* El tipo de descuento y los lugares de la República Mexicana en los que se otorgue el servicio dependerán de los convenios que tenga IKÉ ASISTENCIA con la red de proveedores.

ASISTENCIA PC

Orientación Telefónica

En caso de que el USUARIO lo requiera, los técnicos especialistas de IKÉ ASISTENCIA brindarán los 365 días del año orientación técnica telefónica sobre el uso básico para PC y MAC, Tablets, dispositivos móviles, periféricos, etc de los siguientes servicios:

- 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 Anti-Spyware; El coordinador brindará ayuda al USUARIO para la configuración en su equipo de anti-spyware.
- Asesoría en la instalación de Antivirus: El coordinador brindará ayuda al USUARIO para la configuración en su equipo de un antivirus.
- Asesoría para el Filtrado de Contenidos.
- Consulta sobre Software ó 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 hace la que se solicita la información.
- Asesoría en el Registro de Dominios: El Coordinador asesorará al USUARIO en el registro de dominios en Internet.
- Asesoría en instalación y configuración de redes domésticas y acceso a Internet; conexión de dispositivos en redes inalámbricas (Wifi) y alámbricas (Ethernet), conexión en red de dos o más dispositivos, instalación y configuración de antenas

wifi, hubs, routers y switches domésticos, configuraciones básicas en los dispositivos del cliente para acceder a servidores DNS, , etc. También, asesoría sobre transferencia de archivos entre dispositivos y compartición de carpetas en red.

- Solicitud de Cotizaciones para el Envío de un Técnico a Domicilio (Este servicio no será tomado en cuenta como evento para términos del límite anual).

ASISTENCIA FUNERARIA

En caso de fallecimiento del Usuario por accidente o enfermedad repentina, IKÉ ASISTENCIA coordinará a través de su red de proveedores los siguientes servicios:

- Traslado a la agencia funeraria.
- Sala de velación por 24 hrs. o instalación de capilla en domicilio.
- Carroza fúnebre.
- Autobús de acompañamiento (sujeto a disponibilidad).
- Cremación.
- Urna para cenizas

No cubre embalsamientos, salvo que sea requerido por ley.

No incluye nichos ni fosa

No aplica rescate ni reembolso.

La asistencia funeraria no aplica en caso de suicidio u homicidio

Limitaciones:

Este servicio sólo aplica para el USUARIO con edad de 18 a 65 años.

1 evento hasta por un monto de \$30,000 (treinta mil pesos 00/100 M.N)

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

1. Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el beneficiario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
2. Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
3. Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
4. Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.

5. Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
6. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia 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 y/o beneficiarios en actos delictivos intencionales.
 - c) La participación del Usuario y/o beneficiarios en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
 - d) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
 - e) Enfermedades mentales o alineación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad.
 - f) preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
 - g) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; transplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.
 - h) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión
 - i) intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
 - j) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportista amateurs o profesionales.

- k) Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas “check up” o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido preescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Beneficiario.

ASISTENCIA LEGAL FUNERARIA

IKÉ ASISTENCIA 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 par sepelio o incineración.

En este proceso, IKÉ ASISTENCIA se encargará de pagar los gastos y honorarios del abogado y los deudos cubren los derechos de las actas o certificados que corresponde de acuerdo a cada Estado.

Limitaciones:

Este Servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo (únicamente por muerte del USUARIO), durante la vigencia del Programa.

SEGUROS

Los siguientes servicios serán proporcionados por una Compañía de Seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Finanzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público:

MUERTE ACCIDENTAL.

Esta cobertura ampara la Suma Asegurada pactada y estipulada en la carátula o especificación de la Póliza, en caso de fallecimiento de EL ASEGURADO a consecuencia de accidente. Tratándose de menores de doce años, LA COMPAÑÍA únicamente reembolsará, previa comprobación, los gastos funerarios erogados, hasta por el monto indicado para esta cobertura en la carátula de la Póliza. Hasta por \$200,000 (Doscientos mil pesos MN)

REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS.

LA COMPAÑÍA le reembolsará a EL ASEGURADO los gastos cubiertos en que éste incurra, hasta la Suma Asegurada contratada para esta Cobertura, a consecuencia de un

accidente grave, se viera precisado a someterse a tratamiento médico. Esta cobertura procederá únicamente a partir de que se agote la cantidad a cargo de EL ASEGURADO señalada en la carátula de la Póliza (deducible), sin exceder de la suma máxima asegurada. Hasta \$20,000 (veinte mil pesos)

ASISTENCIA VIAL

En caso de que EL USUARIO lo requiera, IKÉ ASISTENCIA ofrece la red vial las 24 horas del día los 365 días del año los servicios:

ARRASTRE DE GÚRA

En caso de avería o falla mecánica que no permita la movilización por sus propios medios del vehículo conducido por EL USUARIO, IKÉ ASISTENCIA proporcionará la referencia del remolque o traslado en grúa.

Servicio está limitado a 2 (dos) eventos, hasta por \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.)

Exclusiones:

- Quedan excluidos los Vehículos destinados al transporte de carga, taxis, microbuses, colectivos, autobuses, autos modificados y vehículos arrendados.
- Iké Asistencia no cubre casetas, maniobras, abanderamientos y tiempo de espera. El Usuario deberá estar presente en todo momento mientras se realiza el arrastre y/o asistencia.

CAMBIO DE LLANTA

En caso de que alguna llanta del vehículo del USUARIO llegara a pincharse, se dará asistencia para cambiar la llanta por la de refacción para que pueda continuar con el viaje. EL USUARIO debe contar con una llanta de refacción en buenas condiciones.

PASO DE CORRIENTE

En caso de que el vehículo del USUARIO se quedara sin batería se enviará a un operador para pasar corriente al vehículo.

SUMINISTRO DE GASOLINA

En caso de que el vehículo del USUARIO se quedara sin gasolina, se enviará un proveedor que suministre hasta 5 litros de gasolina para que pueda llegar a la siguiente gasolinera. El costo de la gasolina la cubre EL USUARIO.

Limitaciones:

Los Servicios están limitados a 2 (dos) eventos por especialidad, para EL USUARIO y cubren un máximo de \$750.00 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)

Exclusiones:

- Se cobrará al Usuario el precio de los litros de gasolina utilizados, máximo 5 litros de gasolina. No incluye costo de casetas

CERRAJERIA PARA EL AUTO

IKE ASISTENCIA enviara a uno de sus técnicos para realizar la apertura de chapas y cerraduras de puertas de automóviles, siempre y cuando sea por olvido de llaves dentro del auto y el usuario se encuentre presente durante la realización del servicio de asistencia. El Titular deberá acreditar la propiedad del vehículo, mostrando identificación oficial y cualquier documento que ampare la propiedad del mismo.

Limitaciones

Limitado a 2 eventos anuales hasta por \$750 por evento, únicamente para el Titular

Exclusiones

No están incluidas como emergencia las reparaciones de cerraduras. Ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo. No se cubren daños por apertura de puertas.

ASISTENCIA LEGAL

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA Y REFERENCIAS

IKÉ ASISTENCIA 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.

Limitaciones:

Sin límite de eventos

ASISTENCIA POR ROBO DE AUTO

IKÉ ASISTENCIA enviará un abogado sin ningún costo para asesorar al USUARIO ante la autoridad competente (ministerio público), para presentar la denuncia o querrela, obteniendo la copia certificada de la misma. El costo de actas o copias certificadas deberá ser cubierto por el usuario.

Limitaciones:

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

ESPECIALIZADOS

A solicitud del Usuario, IKE ASISTENCIA proporcionará los siguientes servicios sin límite de eventos:

- **Boletos de avión:** Información, reservación y compra de boletos de avión en cualquier aerolínea del mundo.
- **Hoteles:** Información, recomendación y reservaciones.
- **Boletos de tren:** Información, reservación y compra de boletos de avión en cualquier aerolínea del mundo.
- **Tours:** Recomendación y reservación.
- **Cruceros:** Recomendación, reservación y compra de cualquier crucero del mundo.

ASISTENCIA EN VIAJES

- **Viajes:** Recomendación, reservación y compra, descuentos disponibles para los mejores destinos turísticos a Nivel Nacional e Internacional.
- **Arrendamiento de autos:** Reservación de cualquier tipo de vehículo.
- **Transportación:** Desde un taxi hasta un auto de lujo. Incluyendo servicio de Pick Up en cualquier aeropuerto del mundo.
- **Limousines:** Coordinación de cualquier tipo.
- **Eventos deportivos internacionales:** Eventos Deportivos Internacionales Super Bowl, Gran Premio de Fórmula Uno, US Open, Roland Garros, NASCAR; Patinaje Artístico, Vela, regata y cualquier otro solicitado por el “ USUARIO” entre otros grandes eventos.
- **Localización y recuperación de equipaje:** Localización y recuperación de equipaje en cualquier aerolínea del mundo, así como coordinación del envío hasta el lugar de origen.
- **Información previa al viaje:** Como vacunas, medidas que el USUARIO deberá de tomar, previa a su viaje así como trámites y requisitos como visas, pasaporte etc. Información del estado del tiempo.
- **Referencias de ubicaciones:** Ubicaciones y horarios de atención.
- **Asistencia previa al viaje:** Información de las oficinas de Embajadas y Consulados, Información previa al viaje como vacunas, medidas que el “ USUARIO” deberá de tomar, previa a su viaje así como trámites y requisitos como visas, pasaporte etc.
- **Información de horarios:** Información con relación a: Horarios y reservaciones en los más exclusivos museos de las principales ciudades del mundo, eventos deportivos y espectáculos, instituciones de emergencia, aeropuertos y centrales camioneras y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

- **Información general:** Información relacionada con: sitios de interés, medidas de precaución que el viajero deberá tomar, estado del tiempo, visas, vacunación etc.
- **Información:** Relacionada a domicilios de Embajadas, Consulados y/u Oficinas representativas del Gobierno Mexicano en la Ciudad o país en el que se encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida.

Condiciones Generales