

## GLOSARIO DE 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 Cabina de Atención Telefónica (CAT).
- 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) **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 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.

#### **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 veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- b) 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.
- c) 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.

#### **1.2 Consulta médica online**

El equipo médico de iké proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera de manera ilimitada las 24 (veinticuatro) horas del día, mediante un médico general titulado a través de videoconferencia. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico

definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

**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 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, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

**1.3 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 2 (dos) eventos sin costo durante la vigencia del programa. Aplica ambulancia por COVID19.

**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.
- d) Traslados programados ni segundos servicios.

#### 1.4 Cuidados domiciliarios

Pago de enfermera a domicilio. Por convalecencia post-hospitalaria o por accidente con un máximo de 8 horas al día por 7 días.

Es un requisito indispensable presentar resumen médico para justificar el tiempo y el tipo de enfermera a cubrir el servicio.

Cada evento de enfermería a domicilio cubre 7 días, con una cobertura de \$700 Mxn por día. El excedente corre a cargo del usuario

#### Limitaciones:

Este servicio está limitado a 2 (dos) eventos sin costo durante la vigencia del programa.

#### Exclusiones:

- a) Los gastos de transportación, alimentación y hospedaje de la enfermera correrán por cuenta del Usuario.
- b) No se cubre cuidadoras.

### 2. Servicios Nutricionales:

#### 2.1 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, de lunes a sábados, 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 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 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, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

## 2.2 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:**

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.

- b) 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.
- c) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

### 2.3 Coach online

El Usuario tendrá acceso a [www.wellnessike.com](http://www.wellnessike.com), las 24 horas del día, 365 días del año, la plataforma digital cuenta con material para desarrollar actividad física, nutrición, recetas, tips de alimentación, regímenes alimenticios, entre otros tips de salud y belleza.

#### 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 la cobertura contratada en su servicio.

## 3. Servicio Psicológico:

### 3.1 Psicólogo 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:

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

### 3.2 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 de lunes a viernes, 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 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 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 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, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

### 4. Servicios Hogar:

## 4.1 Handyman

A solicitud del Usuario, iké coordinará servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, por ejemplo: electricistas, aunque no suficientemente simples como para prescindir de los conocimientos técnicos pertinentes, básicamente aquello que se pueda realizar con herramientas de uso común en el hogar, como:

- Conexión e instalación de aparatos electrónicos (refrigeradores, microondas, parrillas, televisiones, etc.).
- Armado de muebles prefabricados.
- Pintores, jardineros y fumigadores, solo en Ciudad de México y zona metropolitana.
- Instalación de cámaras de seguridad.
- Instalación de lámparas y apagadores.
- Impermeabilización.
- Colocación cuadros, repisas, estanterías y soportes de pared.
- Cambio de puertas, poner tope de puertas, cierra puertas, bisagras.
- Cambio de pernos y manijas de puertas.
- Cambio de grifos, tomas de agua (plomería)
- Accesorios de baño y cocina.
- Reparación e instalación de herrería.

### **Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 (uno) evento, por un máximo de \$ 1,000.00 (mil) pesos por evento, 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 de asistencia.
- 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) 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.
- f) Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- g) Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- h) Los servicios solicitados para destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- i) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- j) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- k) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- l) 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.
- m) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- n) 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

## **5. Especializados:**

### **5.1 Concierge**

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

- Life & Style:

- Restaurantes: recomendación y reservación en los mejores restaurantes del mundo.
- Vida nocturna: recomendación y reservación en los mejores night clubs del mundo.
- Espectáculos: recomendación, reservación y compra de las mejores puestas en escena del mundo o eventos especiales.

- Cine: localización y recomendación de complejos y/o películas, así como reservación/compra en complejos con dicha facultad.
- Museos y galerías de arte: recomendación de exposiciones temporales, permanentes y de museos o galerías en cualquier parte del mundo.
- Campos de golf: recomendación y reservación de los mejores campos del mundo.
- Spa's y salones de belleza: recomendación y reservación de los mejores spa's y salones en el mundo, con el tratamiento más adecuado para cada Usuario.
- Bienes raíces: localización, cotización y arrendamiento de bienes inmuebles para satisfacer las necesidades temporales o permanentes de alojamiento en cualquier parte del mundo.
- Recomendaciones: recomendación de gimnasios, instalaciones deportivas.
- 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.
- Transportación de lujo: jet privado, helicóptero o yates en la mayoría de las ciudades del mundo.

-Servicios en viajes:

- 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.
- Tours: recomendación, reservación y compra de tours nacionales e internacionales.
- Cruceros: recomendación, reservación y compra de cualquier crucero del mundo.
- Viajes: recomendación, reservación y compra, en cualquier destino turístico a nivel nacional e internacional.
- Arrendamiento de autos: reservación de cualquier tipo de vehículo.
- Transportación: desde servicio de taxi hasta la renta de un auto de lujo. Incluyendo servicio de Pick-Up en cualquier aeropuerto del mundo.
- Limousines: información y reservación de limousines.
- 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.
- Información del estado del tiempo: información climatológica, estacionalidades y pronósticos del tiempo.
- Referencias de ubicaciones: ubicaciones y horarios de atención de cualquier punto de interés en el destino del viajero.

- 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: horarios y reservaciones en los más exclusivos museos de las principales ciudades del mundo, eventos deportivos y espectáculos, aeropuertos, centrales camioneras y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.
- Información consular: 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.

-Compras:

- Flores y regalos: recomendación y coordinación de envío.
- Artículos de difícil localización: desde regalos originales, artículos de colección, importaciones, enología, entre muchos otros.
- Localización de tiendas: información acerca de la ubicación de las más prestigiadas marcas a nivel mundial.
- Compra y entrega de regalos y enseres: investigación y comparación de productos, compra y entrega a domicilio.
- Compras nacionales o internacionales: búsqueda, compra y entrega de cualquier artículo.

-Servicio personal:

- Logística de negocios: coordinación de cualquier tipo de evento para reuniones ejecutivas.
- Banquetes y eventos privados: su concierge personal le recomendará el proveedor perfecto a sus necesidades.
- Envío de documentos: envío de documentos a cualquier parte del mundo, en caso de olvido, pérdida o robo con costo para el Usuario.

-Servicio para ejecutivos:

- Referencias: referencias de intérpretes, servicios secretariales temporales o de protección, en las principales ciudades del mundo. Apoyo para localizar equipos de cómputo y teléfonos.
- Transportación ejecutiva: a petición del cliente se coordinará el envío de un taxi ejecutivo para sus traslados.



- Usos y costumbres: costumbres locales y etiqueta, protocolo y etiqueta para negocios internacionales.
- Protección InfoCard:
  - a. Registro de tarjetas de crédito, débito y comerciales; de modo que con una sola llamada, el cliente pueda ser enlazado con las compañías emisoras para proceder con la cancelación de dichas tarjetas en caso de pérdida o robo.
  - b. Licencia de conducir, cartilla del servicio militar, cédula profesional, etc., de modo que, en caso de pérdida o robo de los mismos, con una sola llamada el cliente pueda ser enlazado con las embajadas o consulados mexicanos en cualquier parte del mundo; así como con las instituciones gubernamentales en territorio nacional, en las que los documentos deban ser reportados.

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, vuelos o eventos completamente vendidos).
- No se garantiza acceso a lugares o eventos privados.
- Existe información privilegiada o de acceso restringido a la que el Concierge no puede acceder (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 disponible (ej. ya pasó la temporada de una obra).
- 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.

## 6. Beneficios:

### 6.1 Red de descuentos

El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones 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).

### 6.2 Taxi por emergencia médica

En caso de emergencia médica o accidente, cuando el Usuario no pueda transportarse por sí mismo, pero por la gravedad de las lesiones no se requiera del envío de una ambulancia.

Iké coordinará el traslado terrestre al centro hospitalario más cercano o al elegido por el Usuario.

#### Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa y hasta por \$350 (trescientos cincuenta pesos).



En caso de rebasar el monto establecido, el excedente deberá de ser cubierto directamente por el usuario al chofer de taxi.

**Exclusiones:**

- a) Quedaran fuera del alcance de esta cobertura cuando se compruebe que el Usuario cambio el destino o ruta normal.