



Inburvale Más

TÉRMINOS Y CONDICIONES

DEFINICIONES

- A. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios descritos en estas condiciones generales.
- B. **Servicios:** las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.
- C. **Coordinador:** persona que forma parte de la Centro de Soluciones (CDS).
- D. **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario y/o beneficiario ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas condiciones generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios.
- E. **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud del Usuario y/o beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- F. **Enfermedad grave:** se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
- G. **Urgencia:** se considera urgencia a toda situación que, en opinión del paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.
- H. **Emergencia:** definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
- I. **Referencias médicas con descuento:** todo aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o beneficiario de la red de proveedores médicos de iké con descuento o costo preferencial.
- J. **Especialistas:** persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
- K. **Centro de Soluciones:** espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.
- L. **Ciudades Principales:** Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro, León y Michoacán.

Territorialidad

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

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS

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

VIGENCIA

El programa tiene una vigencia anual.

COBERTURA

Titular

1. SERVICIO MÉDICO

1.1 Ambulancia terrestre por emergencia.

iké cubrirá los gastos del traslado del Usuario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano y adecuado para su atención en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia, urgencia, enfermedad agravada o accidente. La recepción hospitalaria es responsabi-

dad de usuario o paciente. Este servicio se brinda en ciudades principales de la república mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

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

1.2 Orientación Médica Online

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

El equipo médico de iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos, no se emiten certificados, ni constancias médicas.

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:

1. Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
2. 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.
3. Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.

4. Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
5. Cuando el Usuario no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.

1.3 Nutriólogo Online

El equipo médico de iké, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 a 20:00 horas, con previa programación, por medio de videollamada. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:

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

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

El equipo médico de iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos, no se emiten certificados, ni constancias médicas.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

1. Cuando el Usuario no proporcione información médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
2. Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
3. 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.
4. Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
5. Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
6. Cuando el Usuario no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.

1.4 Psicólogo Online

El equipo médico de iké, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 08:00 a 20:00 horas, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada, proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares.

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

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

El equipo médico de iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos, no se emiten certificados, ni constancias médicas.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

1. Cuando el Usuario no proporcione información médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
2. Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
3. 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.
4. Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
5. Cuando el usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
6. Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.

2. SERVICIO HOGAR

2.1 Plomería

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

Exclusiones:

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

10. Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
11. 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.
12. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
13. 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.
14. No está cubierta por la asistencia, la detección de fugas, no se cubren ningún tipo de ranuración o demolición para detección de estas.
15. No está cubierto por la asistencia, ningún tipo de desbloqueo de tuberías o sopleteo.

2.2 Cerrajería de casa

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

Exclusiones:

1. Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
2. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
3. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
4. No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
5. Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
6. Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
7. Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
8. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
9. 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.
10. La asistencia no cubre la apertura de cerraduras digitales, en caso de falla la única opción sería sustitución de la cerradura con costo para nuestro usuario

2.3 Electricidad

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

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

Exclusiones:

1. Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
2. Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
3. Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
4. La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
5. 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.
6. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
7. Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
8. Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
9. Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
10. 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.
11. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
12. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, seguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Usuario.
13. No está cubierta por la asistencia, la detección de cortos o fallas eléctricas, no se cubren ningún tipo de ranuración o demolición para detección de estas.
14. No se cubre ningún tipo de reparación ocasionada por variaciones de voltajes

2.4 Vidriería

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

Exclusiones:

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

8. Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
9. 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.
10. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
11. 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.

Limitaciones:

Estos servicios (plomería, cerrajería, vidriería y electricidad) son sin límite de eventos. El costo de cada servicio será cubierto por el Usuario, quien contará con tarifas preferenciales, cuando aplique.

Nota: En caso de realizar la visita y que el usuario no acepte la cotización, deberá cubrir el costo de la visita, correspondiente a \$220.00 MXN.

3. Red de descuentos

El usuario contará con acceso ilimitado a la red de descuentos y beneficios en establecimientos en toda la República Mexicana a través de la plataforma <https://asistenciainburvale.com>, durante la vigencia de su programa en:

- Entretenimiento
- Salud y belleza
- Compras
- Restaurantes
- Educación
- Comercios / servicios online

Limitaciones:

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

Exclusiones:

1. No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
2. 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.
3. 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).