



## 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.



## **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.

Principales ciudades de la república mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

#### **Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 2 (dos) eventos 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:**

- 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 no se acredite como tal.
- c) 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. Incluye orientación telefónica para mujeres en estado de embarazo y Pediatría

#### **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.

### **1.3 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. Incluye orientación telefónica para mujeres en estado de embarazo y Pediatría. 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.

### **1.4 Médico a Domicilio**

Cuando el Usuario y/o Beneficiario 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 por parte del médico que recibe la llamada de solicitud y disponibilidad de la red médica de Iké Asistencia en las principales ciudades de la República Mexicana. Incluye casos por COVID.

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

#### **Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo, 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 o bien incurra en falsedad de información.
- b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.

- c) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.
- d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- e) 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 domicilio.
- f) 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).
- g) No incluye envío de médicos especialistas a domicilio.

### **1.5 Referencias Médicas**

Iké proporcionará al Usuario, referencias de médicos: general, ginecología, pediatra, internista, oftalmología, traumatología y otorrino, clínicas, hospitales con descuento o costo preferencial, todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario e iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas. Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de iké en las principales ciudades y localidades de la república mexicana.

#### **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:

- a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- b) No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible.
- c) No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- d) 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.
- e) 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).
- f) Iké no está obligado a saber información de calles o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.

### **1.6 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. Incluye COVID.

Es responsabilidad del usuario la recepción hospitalaria en cualquier patología.

Principales ciudades de la república mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

#### **Limitaciones:**

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

#### **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.
- e) No cubre tiempos de espera

### **1.7 Check ups**

El Usuario tendrá derecho a un check up básico que incluye:

- QS6,
- EGO,
- FRH,
- Biométrica Hemática
- Mastografía o Papanicolau

#### **Limitaciones:**

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

#### **Exclusiones:**

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, sobre parentesco con el titular o beneficiarios.
- b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- c) Cuando el Usuario no cuente con el servicio solicitado en su producto.

### **1.8 Limpieza dental**

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 consulta al año.
- 1 limpieza dental al año

#### **Limitaciones:**

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

#### **Exclusiones:**

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
- b) Cuando el Usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia.

### **1.9 Plan visión**

El servicio al que se refiere este programa se prestará en las principales ciudades de la república mexicana y se brindaran en los comercios de acuerdo a los convenios con el prestador, y donde el Usuario tendrá acceso a:

- Valoración gratis
- Anteojo completo graduado (Serie 1: de 0.00 a 3.00 dioptrías de esfera con 2.00 de cilindro.)
- Micas Blancas en ULTRALITE CR-39 blanco monofocal
- Armazón Oftálmico Marca Propia
- Estuche marca propia

En el caso del descuento se respeta hasta el 20% de descuento solicitado en:

- Armazones oftálmicos
- Lentes de cristal o plásticos
- Lentes de contacto graduados (exceptuando cosméticos de color)
- Lentes para sol
- Se ofrece también 10% de descuento sobre precio de lista en consultas y/o cirugías en las clínicas oftalmológicas del proveedor.

#### **Limitaciones:**

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

**Exclusiones:**

- a) Lentes de contacto, cosméticos, duros o especiales.
- b) Soluciones, líquidos y estuches especiales.
- c) Los descuentos no aplican adicionales a las promociones vigentes de la óptica.
- d) Se aplican las restricciones que la óptica tenga en convenio con proveedores de líneas concesionadas.
- e) Medicamentos.
- f) Cualquier beneficio proporcionado fuera del territorio nacional.
- g) Cualquier tratamiento adicional a las micas blancas cr-39 visión sencilla, o micas bifocales flap top terminadas.
- h) Cualquier producto que no se encuentre descrito en la tabla de paquetes.
- i) 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. Servicio de Nutrición:**

**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.

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 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. Servicio Educativo:**

##### **4.1 Servicio educativo vía telefónica**

El equipo de iké, proporcionará orientación telefónica ilimitada con un pedagogo titulado. El pedagogo brindará orientación a estudiantes de primaria y secundaria, facilitando material de apoyo para el estudiante. Los servicios de orientación educativa tendrán una duración de máximo 20 minutos.

Incluye asesoría e información de guarderías y campañas de vacunación.

##### **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 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, ofensiva o inapropiada.

##### **4.2 Servicio educativo vía online**

Iké pondrá a disposición del Usuario orientación ilimitada a través de pedagogos en un horario de 11:00 a 19:00 horas, con cita programada, por medio de videollamada para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en primaria y secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación, etc. 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 atender debidamente el asunto.
- 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) Este servicio no pretende hacer la tarea al estudiante y es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar el servicio.

## **5. Servicio Mascota:**

### **5.1 Orientación veterinaria telefónica/ online**

En caso de que el Usuario lo requiera, los médicos veterinarios de iké darán orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la mascota sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno. Horario de atención de 7am a 16:00 hrs. de lunes a viernes. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

### **5.2 Consulta veterinaria**

Iké Asistencia coordinará y pagará la consulta en consultorio con el veterinario a causa de accidente o enfermedad de la mascota. Aplica únicamente en la Red de Iké Asistencia en las principales ciudades como: Monterrey, CDMX, Puebla y Guadalajara y Zona Metropolitana.

#### **Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 (uno) evento, por un máximo de \$ 800.00 (ochocientos pesos) por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Iké Asistencia cubrirá vacuna antirrábica o Desparasitación el cual está limitado a 1 evento al año. por un máximo de \$ 1,00.00 (mil pesos) por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

#### **Exclusiones:**

- a) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- c) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
- d) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- e) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

### **5.3 Servicios veterinarios**

En caso de fallecimiento de la mascota se deberá notificar a Iké para que con su red de proveedores coordine el servicio funerario hasta tope cobertura en las principales ciudades de la república mexicana, el servicio funerario incluye:



- Cremación individual
- Urna.
- Recolección a domicilio programado.
- Recuperación de cenizas en máximo 24 hrs a 48 hrs.
- Certificado de cremación.

Servicio programado lunes a domingo de 8:00 a 19:00 horas.

En caso de ser necesario, se podrá cubrir la eutanasia, la eutanasia aplica siempre y cuando se presente justificante médico que acredite que la mascota efectivamente por condiciones de una enfermedad / accidente ya no pueda tener posibilidad de una mejor vida. Este servicio genera un costo adicional a la cremación hasta tope cobertura.

Los costos excedentes son por parte del usuario y el servicio es en ciudades principales de la república mexicana.

**Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 (uno) evento, por un máximo de \$ 3,000.00 (tres mil pesos) por evento, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

**Exclusiones:**

- a) Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y profepa.
- c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- d) Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

**6. Servicios viales:**

**6.1 Arrastre de grúa**

En caso de descompostura mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo del Usuario, iké asistencia organizará y pagará el costo de los servicios de remolque, grúa o plataforma hasta el taller que elija el asegurado para su reparación en la ciudad de residencia habitual.

En todos los casos el Usuario o su representante, deberán acompañar a la grúa durante el traslado.

## **6.2 Paso de corriente**

en caso de que el vehículo del usuario se quedara sin batería, se enviará a un proveedor para pasar corriente al vehículo y permitir que continúe desplazándose por sus propios medios para llegar al taller más cercano para su reparación. iké asistencia no se responsabiliza por los daños ocasionados a consecuencia de fallas en instalaciones eléctricas del vehículo asegurado.

## **6.3 Cambio de llanta**

en caso de que alguna llanta del vehículo (no aplica para motos) del usuario llegara a pincharse o alguna de las llantas se encontrara baja que impidiera continuar con el desplazamiento del mismo, iké asistencia organizará y pagará el servicio para que se efectúe el cambio del neumático averiado por el propio de refacción. Es indispensable que el usuario cuente con la llanta de refacción en buen estado en caso de no tenerla se ofrecerá servicio de grúa.

## **6.4 Suministro de gasolina**

en caso de que el vehículo del usuario se quedara sin gasolina, iké asistencia enviará un proveedor que suministre hasta 10 (diez) litros de gasolina para que pueda llegar a la siguiente gasolinera. el costo de la gasolina es a cuenta del asegurado.

### **Limitaciones:**

Los servicios viales están limitados a 1 (un) evento en combinación hasta por \$ 1,500 MXN (mil quinientos pesos) por evento, durante la vigencia del programa.

### **Exclusiones:**

- a) Cuando el Usuario no cuente con el servicio contratado.
- b) Cuando el vehículo no se encuentre en la vía pública.
- c) quedan excluidos los vehículos de más de 3.5 toneladas, vehículos destinados al transporte de carga, microbuses, colectivos, autobuses, autos modificados y vehículos arrendados.
- d) Iké asistencia no cubre casetas, maniobras/salvamento, abanderamientos y tiempo de espera.
- e) No se cubre el servicio de grúa por pérdida de llaves

## **6.5 Cerrajería auto**

Apertura de puertas de automóviles, siempre y cuando sea por olvido de llaves dentro del vehículo (auto) y el Usuario se encuentre presente durante la realización del servicio.

En caso de requerir un segundo servicio se prestará con costo preferencial.

### **Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 (un) evento, hasta \$ 1,000 MXN (mil pesos), cualquier excedente deberá ser cubierto por el usuario.



**Exclusiones:**

- a) No incluye la hechura de llaves, apertura de guantera o cajuela.
- b) Cando el Usuario no cuente con el servicio contratado.
- c) No aplica para extravío

**7. Servicios Hogar:**

**7.1 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.

**7.2 Cerrajería de casa**

Apertura de cerraduras a consecuencia de extravío u olvido de llaves, reparación y/o 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.

**7.3 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 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.

**7.4 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.

**Limitaciones:**

Los servicios de hogar están limitados a 2 (dos) eventos en combinación con un monto máximo de \$ 750.00 MXN (setecientos cincuenta pesos) por evento durante la vigencia del programa, el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

**Exclusiones:**

- a) No incluye vidrios especiales, vitrales ni domos, artesanales o artísticos.

- b) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- c) Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa.
- d) Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.
- e) La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.
- f) Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- g) Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- h) Cualquier reparación o gasto que el Usuario contrate directamente con terceros.
- i) 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.
- j) Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- k) 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.

## **7.5 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.

Este servicio aplica en días y horas hábiles

**Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 (uno) evento, hasta por \$1,000.00 MXN (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



## **8. Servicios PC:**

### **8.1 Asistencia PC telefónica.**

En caso de que el usuario lo requiera, los técnicos especialistas brindarán orientación técnica en un horario de 09:00 a 21:00 horas, los 7 días de la semana, a través de una videollamada sobre el uso básico de los siguientes servicios de primer nivel.

En caso de que el Titular lo requiera, los técnicos especialistas de "Iké Asistencia" brindará 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 de "Primer Nivel":

- Asesoría en la configuración de periféricos: el coordinador responderá sus consultas y guiará al usuario y sus beneficiarios en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antispymware; el coordinador brindará ayuda al usuario y sus beneficiarios para la configuración en su equipo de anti-spyware.
- Asesoría en la instalación de antivirus: el coordinador brindará ayuda al usuario y sus beneficiarios 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 y sus beneficiarios la información que solicite acerca de software o hardware que el usuario y sus beneficiarios posea o desee adquirir. si el usuario y sus beneficiarios 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 y sus beneficiarios en el registro de dominios en internet. 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).

### **Limitaciones:**

Este servicio no tiene límite de eventos.

### **Exclusiones**

- a) Soporte a computadoras de modelos inferiores a pentium iii o equivalentes. soporte a computadoras de sistema operativo linux o de sistemas operativos windows de versiones inferiores a windows 2000.
- b) Soporte a computadoras apple, soporte a computadoras en períodos de garantía, en caso para prestar el servicio se requiriese abrir la computadora. reparación de desperfectos físicos de hardware.

- c) Soporte a redes lan, servidores y/o hub/switch. soporte a la instalación de programas crackeados. instalación y/o configuración de periféricos no mencionados.
- d) Soporte a routers/modems. recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro. formateo de disco duro con recuperación de la información.
- e) Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a internet.
- f) Administración de servidores ni proxys.
- g) Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware.
- h) Soporte a equipo con software sin licencia.
- i) Las licencias del software son responsabilidad del cliente.
- j) Soporte a equipo clon o equipos armados o ensamblados. (aquellos que el comprador puede adaptar a sus necesidades y preferencias particulares eligiendo cada uno de los componentes por separado, desde el color y forma del chasis hasta el modelo, marca y forma de la tarjeta de red).

## **9. Servicio legal:**

### **9.1 Servicio legal telefónico**

Iké 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:**

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

#### **Exclusiones:**

- a) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- b) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- c) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.
- d) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.
- e) También quedan excluidas las 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.

### **9.2 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 par 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:**

- a) El costo de actas o copias certificadas deberá ser cubierto por el Usuario.

**10. Especializados:**

**10.1 Funeraria**

En caso de fallecimiento del Usuario por accidente, enfermedad o muerte natural, Iké Asistencia realizará todas las formalidades necesarias y se hará cargo de los gastos inherentes al entierro de los restos en el lugar donde se haya efectuado el deceso. Iké Asistencia coordinará y cubrirá dichos servicios por un monto máximo de hasta \$20,000.00 (veinte mil pesos 00/100 M.N.)

La asignación de la funeraria será en función al domicilio del Usuario y se brindará el servicio funerario básico que incluye:

- Gestoría del funeral y orientación
- Traslado a la agencia funeraria en carroza fúnebre
- Arreglo estético del cuerpo
- Ataúd metálico de tipo económico
- Sala de velación por 24 horas o capilla domiciliaria
- Transporte de acompañamiento (sujeto a disponibilidad)
- Cremación o Inhumación según proceda
- Urna para cenizas

Los servicios funerarios serán brindados únicamente por proveedores calificados de la red con los que cuenta Iké Asistencia a Nivel Nacional y tendrán que ser coordinados por Iké Asistencia, de lo contrario Iké Asistencia no tendrá responsabilidad alguna, para con el Usuario.

Edad máxima: 80 años

**Limitaciones:**

Este servicio está limitado a 1 (un) evento sin costo, durante la vigencia del programa por un monto máximo de \$20,000.00 (veinte mil) MXN.

**Exclusiones:**

- 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
- Servicio sujeto a los términos y condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad, excedentes y/o servicios adicionales deberán ser cubierto por los familiares.
- No incluye traslados y estos serán a cargo del Usuario.

**11. Beneficios:**

**11.1 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).

**12. Seguros:**

El siguiente servicio será proporcionado por una compañía de seguros (en lo sucesivo "La Aseguradora" debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público).

**12.1 Muerte Accidental**

Descripción de la Cobertura

En caso de estar contratada expresamente esta cobertura, la Compañía pagará a los Beneficiarios la Suma Asegurada indicada en el Certificado Individual correspondiente,

en una o varias exhibiciones, si el Asegurado fallece como consecuencia directa e inmediata de un Accidente.

Se entenderá como fallecimiento inmediato aquel que ocurra dentro de los 90 (noventa) días siguientes al Accidente.

Para esta Cobertura no aplica Periodo de Espera.

#### Limitaciones

Este servicio está limitado a 1 (un) evento al año hasta por \$200,000 MXN.

#### Comprobación

Para hacer efectivo el pago de la indemnización por ésta cobertura, se deberá presentar a la Compañía, además de la documentación señalada en la cláusula Quinta de las Condiciones Generales, la siguiente información:

- Original o copia certificada del acta de defunción del Asegurado;
- Copia certificada de las actuaciones ante el Ministerio Público, en caso de que la muerte del Asegurado haya sucedido de forma violenta; y
- Constancia del médico que acredite que las causas del fallecimiento derivaron de un Accidente cubierto.

#### **Exclusiones:**

- Cualquier Accidente que ocurrió antes del Alta del Certificado Individual.
- Cualquier Enfermedad o Evento diferente a un Accidente.
- El que derive de actos dolosos cometidos en contra del Asegurado, siempre y cuando éste sea sujeto activo de delito, o sea el provocador.
- Accidentes ocurridos por culpa grave o negligencia del Asegurado como consecuencia de encontrarse bajo los efectos del alcohol, drogas, alucinógenos, somníferos u otras sustancias tóxicas, excepto si fueron prescritas por un Médico legalmente autorizado para ejercer como tal y éste sea calificado respecto del abuso de drogas y medicamentos.
- Accidentes que ocurran mientras el Asegurado realizaba o practicaba actividades deportivas riesgosas, extremas o radicales, incluyendo la inmersión submarina, montañismo, vuelo delta, paracaidismo, charrería, esquí, tauromaquia, box, lucha libre y grecorromana, rafting, bungee, rappel, jet-ski; carreras de caballos, automóviles o embarcaciones, o la práctica de un deporte calificado como deporte extremo o radical, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.

- Accidentes ocurridos durante la participación directa del Asegurado en guerra civil o militares, declaradas o no, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades, invasión, rebelión, insurrección, actos de terrorismo, manifestación, disturbios laborales, golpe militar, poder usurpado, disturbios sociales, participación en algún tumulto, participación en actos delictivos o por ser parte de una fuerza armada local o de cualquier país.
- Accidentes ocurridos durante la participación directa del Asegurado en actos temerarios o en cualquiera maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendido por tales aquellas donde se pone en peligro la vida e integridad física de las personas, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.
- Accidentes ocurridos durante la prestación de servicios del Asegurado en las fuerzas armadas, policiales, del orden de cualquier tipo, fuerzas de rescate o bomberos, ya sean públicas o privadas, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.
- Participación intencional en actos delictuosos o criminales, sin importar que se haya condenado o no al Asegurado, actos de guerrilla, rebelión, sedición, motín, terrorismo o actos de terrorismo, o tumulto popular;
- Accidentes en aeronaves, excepto como pasajero de una aeronave que pertenezca y sea operada por una aerolínea comercial debidamente autorizada o compañía autorizada por las autoridades competentes para prestar servicios de transporte aéreo.
- Lesiones dónde el Asegurado esté en calidad de conductor o pasajero y además el uso de furgones y otro tipo de vehículos motorizados de similares características, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.
- Acontecimientos catastróficos originados por fenómenos naturales.

## **12.1 Reembolso de Gastos Médicos**

Descripción de la Cobertura.

En caso de estar contratada expresamente esta cobertura, si como consecuencia directa de un Accidente cubierto y dentro de los diez (10) días siguientes a la ocurrencia del mismo, el Asegurado se viera precisado a someterse a tratamiento médico, intervención quirúrgica, a Hospitalizarse, o hacer uso de ambulancia, medicinas o estudios de laboratorio y de gabinete hasta el Gasto Usual, Razonable y Acostumbrado; la Compañía reembolsará, además de las otras indemnizaciones a que tuviera derecho, el monto de los Gastos Médicos Cubiertos, previa comprobación. Esta cobertura estará sujeta a la aplicación del Deducible estipulado en la Carátula de la Póliza y en el Certificado Individual.

Se entiende por Gasto Usual Razonable y Acostumbrado el monto que habitualmente se cobra por prestaciones de carácter similar en la localidad donde son efectuadas,

considerando que las prestaciones son las que generalmente se suministran para (i) el tratamiento la lesión; (ii) las características y el nivel de los tratamientos y servicios otorgados; (iii) el prestigio, (iv) la experiencia, y (v) el nivel de las personas encargadas de la atención.

Para efectos de esta cobertura, se entiende por Deducible la cantidad que queda a cargo del Asegurado por cada Evento reclamado a la Compañía el cuál debe de estar consignado en la Carátula de Póliza y/o Certificado Individual.

La cobertura para cada Accidente cubierto finalizará automáticamente al término de los noventa (90) días desde la fecha del Accidente, o al agotarse la Suma Asegurada establecida en la Carátula de la Póliza y/o el Certificado Individual. La reinstalación automática de la Suma Asegurada queda incluida, únicamente tratándose de Accidentes diferentes.

Para esta Cobertura no aplica Periodo de Espera.

La Edad mínima de aceptación es de 1 (día) y la edad máxima para la cobertura es hasta el cumplimiento de los 65 (sesenta y cinco) años de edad.

#### Limitaciones

Este servicio está limitado a 1 (un) evento al año hasta por \$20,000 MXN.

La Edad de Permanencia para la cobertura es hasta el cumplimiento de los sesenta y cinco (65) años de edad.

#### Exclusiones:

La Compañía no reembolsará gastos médicos realizados a consecuencia de:

- Aborto, salvo que sea consecuencia de un Accidente cubierto.
- Accidentes que ocurran mientras el Asegurado realizaba o practicaba actividades deportivas riesgosas, extremas o radicales incluyendo: inmersión submarina, montañismo, vuelo delta, paracaidismo, charrería, esquí, tauromaquia, box, lucha libre y grecorromana, rafting, bungee, rappel, jet-ski; carreras de caballos, automóviles o embarcaciones, o la práctica de un deporte calificado como deporte extremo o radical, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.
- Consumo de complementos y/o suplementos vitamínicos y alimenticios, así como cualquier fórmula alimenticia infantil, aún por prescripción médica en Accidentes cubiertos, cualquiera que sea su causa.
- Cualquier padecimiento o intervención quirúrgica que no sea a consecuencia directa de lesiones provocadas por un Accidente cubierto.
- Enfermedad corporal o mental, salvo que sea consecuencia de un Accidente cubierto.
- Envenenamiento de cualquier origen y/o naturaleza, excepto cuando se demuestre que fue accidental.

- Gastos realizados por acompañantes del Asegurado durante su Hospitalización, salvo el gasto de cama extra para un acompañante.
  - Honorarios médicos cuando el médico tratante sea familiar directo del Asegurado.
  - Infecciones, con excepción de las que resulten de una lesión accidental.
  - Inhalación de gases o humo a menos que se demuestre que fue accidental.
  - Lesiones auto-inflingidas, aun cuando sean cometidas en estado de enajenación mental.
  - Lesiones ocasionadas directamente por el Asegurado, con participación intencional por parte de él, incluyendo intento de suicidio, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.
  - Lesiones originadas por la participación intencional del Asegurado en actos delictivos.
  - Lesiones que sufra el Asegurado a consecuencia de prestar servicio militar o de participar en actos de guerra (declarada o no), insurrección, revolución o rebelión.
  - Lesiones que sufra el Asegurado al viajar como pasajero, piloto, mecánico, o miembro de la tripulación, en naves aéreas o marítimas que no pertenezcan a una línea comercial legalmente autorizada para el transporte regular de pasajeros.
  - Lesiones sufridas estando bajo el efecto de enervantes, estimulantes o similares, excepto si fueron prescritos por un Médico y estén relacionados con algún padecimiento del Asegurado. Se excluye la sobredosis intencional.
  - Lesiones sufridas por el Asegurado al participar en alborotos populares.
  - Lesiones sufridas por el Asegurado al participar en pruebas o contiendas de seguridad, resistencia o velocidad, en vehículos de cualquier tipo.
  - Lesiones sufridas por el Asegurado al viajar en motonetas u otros vehículos similares de motor, ya sea como conductor o acompañante, salvo que se encuentre realizando actividades de trabajo o esta exclusión se elimine o modifique vía Endoso.
  - Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), el complejo sintomático relacionado con el SIDA (CRS), y todas las enfermedades causadas por y/o relacionadas al virus VIH positivo.
  - Tratamiento médico del Asegurado por padecimientos resultantes a consecuencia de un Accidente ocurrido en estado de ebriedad, o si el contenido alcohólico de la sangre es superior a los niveles permitidos en base a la determinación de la autoridad respectiva.
  - Tratamiento médico del Asegurado por padecimientos resultantes de radiaciones atómicas, nucleares, químicas, biológicas y/o derivados de éstas.
- No se encuentran cubiertos los siguientes gastos:
- Anteojos, lentes de contacto y aparatos auditivos.
  - El costo de servicios proporcionados por homeópatas y naturistas.
  - El costo por reposición de aparatos ortopédicos y de prótesis.
  - Donativos a Instituciones que proporcionen servicios médicos.
  - Los costos que correspondan al donador de órganos, aun cuando el Asegurado pague dichos costos.
  - Tratamientos dietéticos, médicos y/o quirúrgicos por obesidad, anorexia o bulimia, así como sus complicaciones.



- Tratamientos o lesiones que se produzcan como consecuencia directa de Padecimientos Preexistentes, así como sus consecuencias y complicaciones.
- Tratamientos médicos y/o quirúrgicos, ya sean dentales, gingivales y alveolares, salvo aquellos que sean indispensables como consecuencia de un Accidente cubierto.
- Tratamientos médicos y/o quirúrgicos que resulten de alcoholismo o toxicomanía.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético, salvo aquellas que sean indispensables como consecuencia de un Accidente cubierto.
- Tratamientos originados por trastornos de la conducta y el aprendizaje, así como, por enajenación mental, estados de depresión psíquica o nerviosa, histeria, neurosis, psicosis, cualesquiera que fuesen sus manifestaciones clínicas; así como cualquier tratamiento psíquico, psiquiátrico o psicológico, independientemente de la causa que los origine.
- Tratamientos quiroprácticos o de acupuntura.

#### Comprobación

Para hacer efectivo el pago de la indemnización por ésta cobertura, se deberá presentar a la Compañía, además de la documentación señalada en la cláusula Quinta de las Condiciones Generales, la siguiente información:

- Constancia o informe del Médico que acredite las lesiones y tratamiento como consecuencia del Accidente cubierto, así como las fechas en que ocurrió el Accidente y la fecha de la primera atención al paciente.
- Estudios realizados y que demuestren la (s) lesiones sufridas por el Asegurado.
- Facturas y recibos fiscales de los servicios médicos recibidos, dichas facturas deberán estar a nombre del Asegurado, además deberán contener el desglose correspondiente de gastos.