

FOVISSSTE

FOVISSSTE VIVIENDA USADA

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) Usuario: toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
- b) Servicios de Asistencia: Los Servicios Asistenciales que presta IKÉ ASISTENCIA a los USUARIOS en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un Beneficiario.
- c) Coordinador: persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- d) Situación de Asistencia: Todo accidente o enfermedad de un USUARIO y/o Beneficiario ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- e) Enfermedad: Cualquier alteración en la salud del USUARIO y/o Beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- f) Enfermedad grave: Se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
- g) Urgencia: Se considera urgencia a toda situación que en opinión del Paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.
- h) Emergencia: Definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
- i) Referencias Médicas: Toda aquella información o dato proporcionado al usuario de la red de proveedores médicos con descuento o costo preferencial.
- j) Especialistas: persona que practica una rama determinada de una ciencia.

CONDICIONES GENERALES

- k) Cabina de Atención Telefónica: espacio físico en donde los Coordinadores atienden los Servicios de Asistencia.

TERRITORIALIDAD

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

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

IKÉ ASISTENCIA es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

VIGENCIA

El programa tiene una vigencia de 365 días con renovación automática.

Servicios de Asistencia:

ASISTENCIA MÉDICA

ENVIO DE AMBULANCIA

Si el USUARIO sufre un Accidente, Enfermedad Grave y/o Emergencia Médica que le provoque lesiones o traumatismos tales que el Equipo Médico de IKÉ ASISTENCIA recomiende su hospitalización, IKÉ ASISTENCIA organizará y cubrirá el costo del traslado en las principales ciudades de la República Mexicana al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre sin limitación.

- Servicio limitado a dos eventos al año, sin costo.

Exclusiones:

- cuando el USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información en relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- ambulancias programadas (según aplique)
- ambulancias aéreas (según aplique)

CONDICIONES GENERALES

MÉDICO GENERAL A DOMICILIO:

A solicitud del USUARIO, IKÉ ASISTENCIA coordinará una visita al domicilio donde se encuentre, de un médico general de la Red médica disponible, para su atención y valoración en las principales ciudades de la República Mexicana con costo preferencial.

- Servicios ilimitados, Con costo preferente al USUARIO.

EXCLUSIONES:

Cuando el médico de Iké Asistencia determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato a ser atendido en domicilio.

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

ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA

El equipo médico de IKÉ ASISTENCIA, proporcionará asistencia y brindará orientación al USUARIO que lo requiera de manera ilimitada, a través de Videoconferencia o llamada telefónica, según lo prefiera el USUARIO o la situación lo permita. 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.

IKÉ ASISTENCIA proporcionará previa solicitud, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum".

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

Exclusiones:

- Cuando el USUARIO se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva y ofensiva.

CONDICIONES GENERALES

- Cuando el USUARIO haga uso de palabras altisonantes
- Cabe mencionar que el equipo médico de IKÉ ASISTENCIA no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

REFERENCIAS MÉDICAS

IKÉ ASISTENCIA dará referencias de clínicas, Especialistas, hospitales y farmacias en las principales ciudades de la República Mexicana. En otros lugares, IKÉ ASISTENCIA, hará lo posible por ayudar al Beneficiario para que localice con la mayor celeridad posible a la institución médica requerida. IKÉ ASISTENCIA no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella, cometida por dichos médicos o instituciones médicas.

Sin límite de eventos.

Exclusiones:

Para el caso de descuentos médicos, el USUARIO deberá: Indicar el lugar donde se ubica. IKÉ ASISTENCIA le informará sobre los distintos descuentos a aplicar de acuerdo a las necesidades del USUARIO, así como de los proveedores más cercanos a su domicilio. Todos los gastos que se originen serán a cargo del USUARIO. IKÉ ASISTENCIA no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

ASISTENCIA HOGAR:

HOGAR BÁSICA:

Plomería: Fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación de emergencia por causar daño al domicilio. Se excluyen: reparaciones de daños por filtración o humedad, equipos conectados a las tuberías de agua o gas como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras, destapar muebles de baño o cocina y registros sanitarios.

Cerrajería casa: Apertura de cerraduras por olvido o extravío. Reparación o sustitución de la cerradura por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al domicilio, cuando atenten contra la seguridad del inmueble. Se excluye: Cuando con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, la autoridad se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del titular. No se incluye la hechura de llaves.

CONDICIONES GENERALES

Electricidad: Restablecimiento de energía eléctrica por corto circuito en el interior del domicilio, reparación o cambio de centros de carga, interruptores de seguridad, pastillas termomagnéticas, fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga de la instalación eléctrica del propio inmueble. Se excluye: Aparatos o equipo que funcione con suministro de energía eléctrica. Incluso a consecuencia de una falla eléctrica en la instalación, accesorios.

Vidriería: Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y/o atenten contra la seguridad del inmueble. Se excluye: Cambio de vidrios especiales, biselados, blindados, con película anti asalto, emplomados, o artesanales. No cubre vidrios de muebles.

- Eventos ilimitados, con costo preferente para el usuario. Solo en el domicilio registrado del usuario. Uso habitacional.

EXCLUSIONES:

Áreas comunes de conjuntos habitacionales. Daños en inmueble del titular o de terceros, consecuencia de: sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios, ocasionados intencionalmente, provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública. Reparación o gasto contratado directamente con terceros. Cuando la autoridad impida la ejecución.

EL PRESTADOR coordinará servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, como 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. Se cotizará cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera fuera de una situación de emergencia. Se coordinará que el técnico presente simultáneamente al beneficiario y al prestador el presupuesto y programa de ejecución. El servicio se brindará exclusivamente en el domicilio del beneficiario.

- Eventos ilimitados con costo preferente para el usuario. Solo en el domicilio registrado del usuario. Uso habitacional.

EXCLUSIONES:

CONDICIONES GENERALES

Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de los presentes términos y condiciones.

Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al del USUARIO.

cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.

La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes o techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera. cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública. los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.

Cualquier reparación o gasto que el beneficiario contrate directamente con terceros.

Lo que por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

Lo que 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

ASISTENCIA PC.

ASISTENCIA PC A DOMICILIO

A solicitud del USUARIO se coordinará el envío de un Técnico a domicilio para atender cualquier situación relacionada con estos servicios de soporte técnico, sin límite de eventos. La visita del técnico será con costo al USUARIO.

Cualquiera reparación/configuración o mantenimiento que se realice en el domicilio serán previa cotización y aceptación de la misma por parte del USUARIO.

ASISTENCIA PC REMOTO

Los técnicos especialistas brindarán los 365 días del año orientación técnica sobre el uso básico para PC y MAC, Tablets, dispositivos móviles, periféricos, etc. de los siguientes servicios:

CONDICIONES GENERALES

- Asesoría en la Configuración de Periféricos: Brindar consulta y guía al USUARIO para la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de Anti-Spyware; Ayuda para la configuración en su equipo de anti-spyware.
- Asesoría en la instalación de Antivirus: Ayuda para la configuración en su equipo de un antivirus.
- Asesoría para el Filtrado de Contenidos.
- Consulta sobre Software ó Hardware; Información acerca de Software o Hardware que el USUARIO posea o desee adquirir.
- Asesoría en el Registro de Dominios: Asesoría al USUARIO en el registro de dominios en Internet.
- Asesoría en instalación y configuración de redes domésticas y acceso a Internet; conexión de dispositivos en redes inalámbricas (Wifi) y alámbricas (Ethernet), conexión en red de dos o más dispositivos, instalación y configuración de antenas wifi, hubs, routers y switches domésticos, configuraciones básicas en los dispositivos del cliente para acceder a servidores DNS, etc.
- Asesoría sobre transferencia de archivos entre dispositivos y compartición de carpetas en red.

Condiciones Generales

ASISTENCIA PC TELEFONICA

Los técnicos especialistas brindarán los 365 días del año orientación técnica sobre el uso básico para PC y MAC, Tablets, dispositivos móviles, periféricos, etc. de los siguientes servicios:

- Asesoría en la Configuración de Periféricos: Brindar consulta y guía al USUARIO para la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de Anti-Spyware; Ayuda para la configuración en su equipo de anti-spyware.
- Asesoría en la instalación de Antivirus: Ayuda para la configuración en su equipo de un antivirus.
- Asesoría para el Filtrado de Contenidos.
- Consulta sobre Software ó Hardware; Información acerca de Software o Hardware que el USUARIO posea o desee adquirir.
- Asesoría en el Registro de Dominios: Asesoría al USUARIO en el registro de dominios en Internet.

CONDICIONES GENERALES

- Asesoría en instalación y configuración de redes domésticas y acceso a Internet; conexión de dispositivos en redes inalámbricas (Wifi) y alámbricas (Ethernet), conexión en red de dos o más dispositivos, instalación y configuración de antenas wifi, hubs, routers y switches domésticos, configuraciones básicas en los dispositivos del cliente para acceder a servidores DNS, etc.
- Asesoría sobre transferencia de archivos entre dispositivos y compartición de carpetas en red.

RED DE DESCUENTOS VIVE PLUS

El USUARIO del programa contará con acceso ilimitado a la red de descuentos con más de 100 marcas a nivel nacional con beneficios de alto valor percibido en más de 4,000 establecimientos.

Principales Categorías:

- Restaurantes / Comida rápida (mencionar % de descuento mínimo y máximo)(mencionar al menos 5 o 10 ejemplos de marca de establecimientos por categoría)
- Entretenimiento / Parques de Diversiones
- Renta de autos
- Salud / Belleza
- Ropa/ Calzado
- Educación / Idiomas
- Hotelería / Turismo
- Servicios
- Otros (Experiencias, entretenimiento infantil, balnearios.)
- Promociones 2 x 1

METODO DE REDENCION:

A través de la página de Vive Plus (www.viveplus.com.mx) en donde el USUARIO Podrá descargar los beneficios y presentarlos de manera digital o impresa en el establecimiento de acuerdo a lo que indiquen los términos y condiciones de cada beneficio.

Sin límite de eventos.

Exclusiones:

CONDICIONES GENERALES

No exhibir los cupones impresos o digitales de la página del programa.

EXCLUSIONES GENERALES

1. Las situaciones de Emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por EL USUARIO en contra de prescripción médica, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.
2. Cuando por una acción intencional del USUARIO resulte la comisión de un delito.
3. Cuando EL USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
4. Cuando EL USUARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente Anexo.
5. También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
 - a) Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor o caso fortuito.
 - b) Autolesiones o participación del USUARIO en actos delictivos intencionales.
 - c) La participación del USUARIO en cualquier clase de carrera, competición o exhibición de automóviles o caballos.
 - d) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
 - e) Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
 - f) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.

CONDICIONES GENERALES

- g) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios; Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- h) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos.
- i) Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas “*check-up*” o rutinarias, así como gastos de hospitalización.

Condiciones Generales