

CONDICIONES GENERALES

INTRODUCCIÓN

Tu **Programa Hogar** tiene como objetivo poner en manos de nuestros Usuarios beneficios exclusivamente diseñados para ellos, en los siguientes términos y condiciones.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

- a. **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
- b. **Servicios de Asistencia:** los Servicios Asistenciales que presta Iké Asistencia a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un beneficiario.
- c. **Coordinador:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- d. **Situación de Asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario ocurrido 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.

TERRITORIALIDAD

El servicio de asistencia se proporciona en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

VIGENCIA

Todos los servicios de asistencia se prestarán mientras el Usuario haya cubierto el pago de la temporalidad elegida.

BENEFICIARIOS

Todo Usuario que haya adquirido el programa.

SERVICIOS DE ASISTENCIA

PROGRAMA HOGAR

Hogar

Envío de técnicos especializados para resolver situaciones de emergencia en el Hogar, cubriendo mano de obra y materiales en las siguientes situaciones:

Plomería

Reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que se encuentren en el interior del inmueble y requieran reparación de emergencia por causar daño al citado inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), del Usuario.

Cerrajería

Reparación y/o apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), que ponga en riesgo la seguridad del citado inmueble del Usuario. Aplica la apertura de puertas interiores del inmueble cuando se trate de niños y/o personas discapacitadas con esta necesidad.

Electricidad

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito, cuando la falla se origine en el interior del inmueble (casa o departamento, para uso habitacional), y que corresponda al domicilio permanente del Usuario.

Reparación o cambio de tableros eléctricos, switches de cuchillas, interruptores (breakes), o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio inmueble.

Vidriería

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y pongan en riesgo la seguridad del hogar del Usuario (casa o departamento para uso habitacional).

Cuatro eventos de cualquiera de los servicios, hasta \$600.

Handy Man

Servicios para la realización de tareas en el hogar, que no son lo suficientemente complejas como para requerir profesionales certificados, 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.

Un evento con costo preferencial para el usuario

Medico a domicilio

A través de una llamada telefónica a la línea el Usuario contará con el envío de un médico a domicilio en las principales ciudades de la República Mexicana.

Un evento al año

Consulta Veterinaria Online

Se proporcionará orientación veterinaria en un horario de 7:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes, a través de videollamada. El veterinario toma su historial y síntomas, no se brindan recetas, solo informativos para medidas generales.

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

Exclusiones:

- Cuando el usuario no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.
- Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto.
- Falsedad en la información por parte del Usuario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la Sociedad Protectora de Animales y Profepa.
- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.

Servicio sin límite de eventos.

Asistencia legal por robo a casa

Se enviará al domicilio del Usuario un abogado para proporcionar la asesoría legal en caso de robo en los bienes que se encuentren dentro del domicilio permanente del Usuario (casa, departamento, para uso habitacional). Este servicio consistirá en asesorar y acompañar al propietario para levantar el acta de denuncia ante las autoridades correspondientes y asistirle durante todo el proceso legal.

El costo de las copias correrá por cuenta del Usuario.

Servicio sin límite de eventos

Cinépolis y Cinépolis Klic

30% de descuento en renta de películas en Cinépolis Klic
2x1 en entradas tradicionales para Cinépolis de lunes a viernes

El beneficio aplica en salas tradicionales de lunes a viernes en cines de toda la República Mexicana. El Tarjetahabiente paga un boleto a precio regular y obtiene uno gratis.

Un evento semanal

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Solicitud de Asistencia. En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario y/o beneficiarios deberán comunicarse al **55 5015 5096** desde cualquier parte de la República Mexicana facilitando los datos siguientes:

- a. Indicará su nombre completo, el lugar en donde se encuentra y número de teléfono donde Iké Asistencia podrá contactar con el Usuario o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.
- b. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a Iké Asistencia.

Obligaciones. Por el presente contrato el Usuario y/o beneficiarios se obligan a:

- a. En caso de que el Usuario sufra algún siniestro amparado por las cláusulas anteriores, deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica (CAT) proporcionando la siguiente información al coordinador del servicio:
- Su nombre completo, el lugar donde se encuentra y el número telefónico donde Iké Asistencia pueda contactar al Usuario, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
 - Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada. A falta de dicha notificación, Iké Asistencia considerará al Usuario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
 - Los servicios de asistencia a que se refiere este contrato configuran la única obligación a cargo de Ike Asistencia y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que este hubiera erogado por servicios no mencionados aquí.

NORMAS GENERALES

- a. Mitigación. El Usuario, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.
- b. Prescripción de las Reclamaciones. Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- c. Subrogación. Iké Asistencia quedará subrogada, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

- Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia del presente contrato.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el alta del Tarjetahabiente.
- La colocación de recubrimientos finales, en pisos, paredes, techos, tales como: losetas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro, acabados de madera, etc.
- No se reparará ningún aparato o equipo eléctrico (televisores, estéreos, computadoras, motores eléctricos, etc.) que resulte dañado a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios (lámparas, luminarias, balastras, etc.).
- No se reparará en ningún caso aparatos electrodomésticos y en general cualquier aparato y/o equipo que funcione con suministros de energía eléctrica.
- Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas de tuberías y llaves.

- Se excluyen las reparaciones de equipo conectado a las tuberías de agua, como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras, secadoras, etc.
- No están incluidas como reparaciones de emergencia de cerrajería la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de cualquier tipo.
- No se dará como emergencia los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina y registros sanitarios.
- Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín.
- Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.
- Cualquier reparación o gasto que el Tarjetahabiente contrate directamente con terceros.
- Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del Tarjetahabiente o de otros y
- que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del Tarjetahabiente.