

## CONDICIONES GENERALES

### INTRODUCCIÓN

Tu **Programa Millenials** 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.
- e. **Mascota:** animal doméstico que viva en el hogar del Usuario, que pertenezca a alguna de las siguientes especies: perro, gato, aves, anfibios, tortugas, conejos y roedores.

#### 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 MILLENIALS

##### Concierge

El Usuario tendrá acceso a información, recomendación y reservación en restaurantes veganos, hoteles orgánicos, turismo ecológico, compra de boletos de avión, organización de eventos especiales, etc.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario y no se tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

También contará con información como:

- City tours: Coordinación de experiencias gastronómicas, paseos con guía en bicicleta, recorrido de cantinas, etc.
- Spots Instagramables (Recomendación de los mejores paisajes para una selfie en México y el extranjero).
- Orientación telefónica para compra de chip para celular con número local de acuerdo con el país en donde se encuentre

[Servicio sin límite de eventos](#)

## **Planeación de eventos**

Se coordinará a solicitud del usuario celebraciones especiales como cumpleaños, aniversarios, fiestas temáticas, etc. Incluyendo el envío de los insumos, decoración y artículos necesarios para llevarlo a cabo de acuerdo con las preferencias del usuario.

[Servicio sin límite de eventos. Todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario y no se tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.](#)

## **Asistencia Mascotas**

Orientación veterinaria telefónica

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.

[Servicio sin límite de eventos](#)

Referencias

A petición del Usuario se proporcionará información relacionada con:

- Clínicas y hospitales veterinarios.
- Estéticas caninas.
- Tiendas de accesorios para mascotas.
- Criaderos.
- Pensiones.
- Adiestramiento.
- Concursos caninos.
- Alimento.
- Servicios funerarios.

- Albergues.
- Programas de vacunación.
- Asilos.
- Esterilización.
- Organismos protectores de animales.
- Rehabilitación y ortopedia.
- Perros lazarillos.
- SPA'S
- Colocación de chips de localización.
- Eventos especiales.
- Limpieza dental.
- Cirugía de orejas.
- Amputación de dedos.
- Cementerios.

### Servicio sin límite de eventos

#### Red de descuentos

Se pone a disposición del Usuario una exclusiva red de descuentos en lo siguiente:

- Clínicas veterinarias
- Estéticas caninas
- Tiendas de accesorios para mascotas
- Criaderos
- Pensiones
- Adiestramiento
- Servicios funerarios

\* El tipo de descuento y los lugares de la República Mexicana en los que se otorgue el servicio dependerán de los convenios que se tenga con la red de proveedores.

### Servicio sin límite de eventos

#### Asistencia legal veterinaria

En caso de que el Usuario haya sido demandado por daños a terceros causados por su mascota se le brindará orientación telefónica de abogados las 24 horas del día los 365 días del año.

### Servicio sin límite de eventos

#### Consultas veterinarias

A petición del Usuario se coordinarán citas con médicos veterinarios en cualquier parte de la República Mexicana con costo preferencial para el Usuario.

### Servicio sin límite de eventos

#### Ayuda en la localización de la mascota

Se coordinará la difusión y búsqueda de la mascota con instituciones y redes sociales.

Servicio limitado a un evento al año.

### **Cashback en el extranjero**

Acceso a una plataforma Cash Back para hacer compras en comercios online de Estados Unidos que tengan servicio de envío al territorio nacional.

Servicio sin límite de eventos

### **Plataforma de Viajes**

Disfruta los beneficios en viajes por México y el mundo con:

- Plataforma a nivel mundial.
- Más de 400,000 hoteles disponibles.
- Descuentos sobre precio público de hasta 70%.
- Flexibilidad en esquemas de reservación, desde una noche hasta lo que el Usuario requiera.
- Disponibilidad de distintos tipos de habitaciones.
- Garantía de calidad de cada hotel.
- Sin limitantes en fechas.

Estos beneficios están condicionados a contar con el programa de asistencia vigente.

Servicio brindado en territorio nacional para viajes nacionales o al extranjero.

Los inventarios disponibles en tiempo compartidos disminuyen considerablemente en temporadas altas.

Servicio sin límite de eventos.

### **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 tipo de gasto médico, farmacéutico u hospitalario.
- Cuando por una acción intencional del Usuario, resulte la comisión de un delito.
- 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.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: 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.