

## CONDICIONES GENERALES

### INTRODUCCIÓN

Tu **Programa Viajes Premium** 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.

#### 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 VIAJES PREMIUM

##### **Gastos médicos por accidente o enfermedad**

En caso de que un Usuario sufra un accidente o repentina enfermedad durante un viaje y durante el periodo de vigencia de las presentes Condiciones Generales, se gestionará y cubrirá los costos de los servicios médicos necesarios.

Dentro de este servicio quedan excluidos costos de prótesis, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugía plástica, revisiones de salud periódicas "check up" o rutinarias, así como gastos médicos y de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Usuario.

1 evento por 15,000 USD. Aplica solo en viajes internacionales.

### **Hotel por convalecencia Internacional**

Se gestionarán y cubrirán los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de Centro de Atención Telefónica.

1 evento por 2,500 USD. Aplica solo en viajes internacionales.

### **Traslado de Familiar por convalecencia**

En caso de que el Usuario durante su viaje de vacaciones requiera hospitalización por causa de accidente o enfermedad repentina grave, recomienden su hospitalización y ésta se prevea de una duración superior a 10 días naturales, se gestionará y cubrirá el importe máximo señalado para el costo de un boleto redondo en línea regular clase turista (con origen en la ciudad de residencia permanente del Usuario) a una persona designada por él mismo, a fin de acudir a su lado.

1 evento por 8,500 USD. Aplica solo en viajes internacionales.

### **Gastos dentales Internacional**

En el caso de que un Usuario sufra problemas agudos que requieran tratamiento odontológico durante su viaje en el extranjero, se gestionará y cubrirá los costos de los servicios odontológicos de urgencia.

1 evento por 2,000 USD

### **Asesoría legal por pérdida de pasaporte/VISA**

Orientación telefónica para levantar un acta por robo o extravío de pasaporte y/o VISA.

Servicio sin límite de eventos.

### **Asistencia telefónica para la recuperación de equipaje**

En el caso de robo o extravío del equipaje durante su viaje de vacaciones, se le asesorará al Usuario para que denuncie los hechos.

Servicio sin límite de eventos.

### **Seguro por robo de equipaje**

Se cubrirá el robo de equipaje hasta el límite contratado.

Este beneficio se encuentra respaldado por una compañía aseguradora, legalmente establecida en el país.

1 evento por 1,500 USD

### **Servicio de Taxi al aeropuerto**

Se enviará un taxi para el traslado del Usuario de su domicilio al aeropuerto y del aeropuerto a su domicilio.

1 evento por \$1,200

### **Mascotas**

- Consulta veterinaria online. 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.

- Búsqueda y localización de hoteles y restaurantes petfriendly
- Coordinación de consulta con veterinario en las principales ciudades de la república para expedición de certificado de salud (con costo para el Usuario).

Servicio sin límite de eventos.

### **Prueba COVID previa a un viaje**

Coordinación de una prueba PCR para descartar COVID 19 y que el Usuario pueda dar cumplimiento a los controles de seguridad para viajero.

Servicio con costo preferencial para el usuario

### **Renta de Auto**

Más de 60,000 oficinas para renta de auto

Servicio con costo preferencial para el usuario

### **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.](#)

## **Concierge**

Con una sola llamada tu asistente personal te ayudará en temas como:

- Reservaciones a la carta.
- Planeación de eventos y viajes.
- Recordatorios.
- Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales y enseres varios.
- Servicios ejecutivos.
- Planeación de viajes.
- Información relacionada con horarios de museos en la República Mexicana, requerimiento de vacunas y visas en otros países, estado del tiempo en la República Mexicana, eventos deportivos y espectáculos, robo o extravío de equipaje y efectos personales dentro del territorio nacional.
- Servicio inmediato de referencias para asistencia médica, ambulancias aéreas y terrestres, servicio automotriz.
- Se proporcionarán direcciones y teléfonos de las instituciones gubernamentales.

Servicio las 24 horas, los 365 días del año.  
Asistencia a nivel nacional e internacional

[Servicio sin límite de eventos.](#)

## **Smart Delay**

Acceso a más de 1,100 salones de espera en todo el mundo, con cortesía de bebidas, snacks y wifi en caso de demora de vuelo.

El usuario podrá ingresar a los salones de espera en caso de demora de vuelo de más de 90 minutos. Máximo hasta 5 pasajeros.

[Servicio sin límite de eventos.](#)

## **Cashback**

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.](#)

## **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 que no esté mencionado en esta cobertura.
- 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.
- Autolesiones o participación del Usuario y/o Beneficiarios en actos delictivos intencionales.
- La participación del Usuario y/o Beneficiarios en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- 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.
- 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.
- 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.
- Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportista amateurs o profesionales.