

## TÉRMINOS Y CONDICIONES ASSISTANCE PLAN

El propósito del programa es proteger a los usuarios de Assistance Plan y hacer más seguro su viaje, brindando servicios de asistencia especialmente diseñados para ellos.

A continuación, se presenta la definición de términos que se utilizan recurrentemente en la prestación de servicios de asistencia, así como las Condiciones Generales y las obligaciones del “USUARIO” que tiene derecho al servicio.

## 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 asistencia se proporcionan en el territorio del Estado de Quintana Roo.

## 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 de 24 horas a partir de la hora de salida del ferry de Ultramar.

## COBERTURA

Titular.

# ASSISTANCE PLAN

## SERVICIOS

### 1.1 Red de descuentos y Experiencias

El Usuario podrá descargar ilimitadamente cupones de descuento en diversos **establecimientos comerciales y experiencias** 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).

### 1.2 Concierge

A solicitud del Usuario se prestará servicio especializado y se proporcionará información relacionada con:

### - Life & Style:

- **Restaurantes:** recomendación y reservación en los mejores restaurantes del mundo.
- **Vida nocturna:** recomendación y reservación en los mejores night clubs del mundo.
- **Espectáculos:** recomendación, reservación y compra de las mejores puestas en escena del mundo o eventos especiales.
- **Cine:** localización y recomendación de complejos y/o películas, así como reservación/compra en complejos con dicha facultad.
- **Museos y galerías de arte:** recomendación de exposiciones temporales, permanentes y de museos o galerías en cualquier parte del mundo.
- **Campos de golf:** recomendación y reservación de los mejores campos del mundo.
- **Spa's y salones de belleza:** recomendación y reservación de los mejores spa's y salones en el mundo, con el tratamiento más adecuado para cada Usuario.
- **Bienes raíces:** localización, cotización y arrendamiento de bienes inmuebles para satisfacer las necesidades temporales o permanentes de alojamiento en cualquier parte del mundo.
- **Recomendaciones:** recomendación de gimnasios, instalaciones deportivas.
- **Referencias de servicios especiales:** comprador personal, referencias para pasear mascotas, pensión de mascotas, diseño de interiores, consulta de imagen, planeación de eventos, fotógrafos, seguridad, servicios de limpieza de automóviles.
- **Transportación de lujo:** jet privado, helicóptero o yates en la mayoría de las ciudades del mundo.

### -Servicios en viajes:

- **Boletos de avión:** información, reservación y compra de boletos de avión en cualquier aerolínea del mundo.
- **Hoteles:** información, recomendación y reservaciones.
- **Boletos de tren:** información, reservación y compra de boletos de avión.
- **Tours:** recomendación, reservación y compra de tours nacionales e internacionales.
- **Cruceros:** recomendación, reservación y compra de cualquier crucero del mundo.
- **Viajes:** recomendación, reservación y compra, en cualquier destino turístico a nivel nacional e internacional.
- **Arrendamiento de autos:** reservación de cualquier tipo de vehículo.
- **Transportación:** desde servicio de taxi hasta la renta de un auto de lujo. Incluyendo servicio de Pick-Up en cualquier aeropuerto del mundo.
- **Limousines:** información y reservación de limousines.
- **Eventos deportivos internacionales:** Super Bowl, Gran Premio de Fórmula Uno, US Open, Roland Garros, NASCAR, patinaje artístico, vela, regata y cualquier otro solicitado por el Usuario.
- **Información del estado del tiempo:** información climatológica, estacionalidades y pronósticos del tiempo.

- **Referencias de ubicaciones:** ubicaciones y horarios de atención de cualquier punto de interés en el destino del viajero.
- **Asistencia previa al viaje:** información de las oficinas de embajadas y consulados, información previa al viaje como vacunas, medidas que el Usuario deberá de tomar, previa a su viaje, así como trámites y requisitos como visas, pasaporte, etc.
- **Información de horarios:** horarios y reservaciones en los más exclusivos museos de las principales ciudades del mundo, eventos deportivos y espectáculos, aeropuertos, centrales camioneras y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.
- **Información consular:** domicilios de embajadas, consulados y/u oficinas representativas del gobierno mexicano en la ciudad o país en el que se encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida.

#### -Compras:

- **Flores y regalos:** recomendación y coordinación de envío.
- **Artículos de difícil localización:** desde regalos originales, artículos de colección, importaciones, enología, entre muchos otros.
- **Localización de tiendas:** información acerca de la ubicación de las más prestigiadas marcas a nivel mundial.
- **Compra y entrega de regalos y enseres:** investigación y comparación de productos, compra y entrega a domicilio.
- **Compras nacionales o internacionales:** búsqueda, compra y entrega de cualquier artículo.

#### -Servicio personal:

- **Logística de negocios:** coordinación de cualquier tipo de evento para reuniones ejecutivas.
- **Banquetes y eventos privados:** su concierge personal le recomendará el proveedor perfecto a sus necesidades.
- **Envío de documentos:** envío de documentos a cualquier parte del mundo, en caso de olvido, pérdida o robo con costo para el Usuario.

#### -Servicio para ejecutivos:

- **Referencias:** referencias de intérpretes, servicios secretariales temporales o de protección, en las principales ciudades del mundo. Apoyo para localizar equipos de cómputo y teléfonos.
- **Transportación ejecutiva:** a petición del cliente se coordinará el envío de un taxi ejecutivo para sus traslados.
- **Usos y costumbres:** costumbres locales y etiqueta, protocolo y etiqueta para negocios internacionales.
- **Protección InfoCard:**
  - a) Registro de tarjetas de crédito, débito y comerciales; de modo que con una sola llamada,

el cliente pueda ser enlazado con las compañías emisoras para proceder con la cancelación de dichas tarjetas en caso de pérdida o robo.

- b) Licencia de conducir, cartilla del servicio militar, cédula profesional, etc., de modo que, en caso de pérdida o robo de los mismos, con una sola llamada el cliente pueda ser enlazado con las embajadas o consulados mexicanos en cualquier parte del mundo; así como con las instituciones gubernamentales en territorio nacional, en las que los documentos deban ser reportados.

**Nota:** todos los costos generados por la información, reserva, compra o cualquier otra actividad serán con costo para el Usuario y concierge no cobra fee al Usuario por realizar sus servicios.

### **Limitaciones:**

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

### **1.3 Médico al hotel**

Cuando el Usuario 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 y disponibilidad de la red médica de iké en las principales ciudades y localidades de la república mexicana. 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

g) de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc).  
No incluye envío de médicos especialistas a domicilio.

#### 1.4 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.

##### **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.

#### 1.5 Asesoría por extravío de documentos

Iké le orientará acerca de la documentación necesaria y trámites nacionales a realizar en caso de robo o pérdida de documentos.

##### **Limitaciones:**

Sin límites sin costo

##### **Exclusiones:**

Cuando el “USUARIO” no se identifique como tal.  
Cuando por una acción intencional del “USUARIO” resulte o se intente la comisión de un delito.  
Cuando el “USUARIO” no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación de asistencia, 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. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, sismos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor y/o caso fortuito.

## 1.6 Repatriación por fallecimiento

•**Internacional:** Si el Usuario falleciera estando de viaje, se realizarán todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de la coordinación y de los gastos inherentes a la repatriación de sus restos mortuorios al sitio de inhumación o cremación indicado por el beneficiario, incluyendo los gastos inherentes al traslado desde el aeropuerto hasta el lugar de residencia del Usuario.

Si el beneficiario decide que los restos mortuorios del Usuario sean inhumados o cremados en el lugar donde se haya producido el deceso, iké se hará cargo de la coordinación y de los gastos que resulten de dicha inhumación o cremación, el límite máximo de responsabilidad a cargo será el equivalente al costo que tendría la repatriación.

**Importante:** no se incluye cripta ni fosa y corresponderá a un servicio básico. No aplica reembolso.

Aplica por enfermedad o accidente.

•**Nacional:** si el Usuario falleciere estando de viaje, iké realizará todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de la coordinación y los gastos inherentes al traslado de sus restos mortuorios al sitio de inhumación o cremación indicado por el beneficiario, incluyendo los gastos inherentes al traslado desde el aeropuerto hasta el lugar de residencia del Usuario.

Si el beneficiario decide que los restos mortuorios del Usuario sean inhumados o cremados en el lugar donde se haya producido el deceso, iké se hará cargo de la coordinación y de los gastos que resulten de dicha inhumación o cremación, el límite máximo de responsabilidad a cargo será el equivalente al costo que tendría la repatriación.

### Limitaciones:

Este servicio está limitado únicamente a la muerte del Usuario, durante la vigencia del

programa y, hasta por \$10,000.00 USD (diez mil dólares americanos). En caso de haber excedente tendrá que ser cubierto por el responsable.

**Exclusiones:**

- a) Iké decidirá cuándo es el momento más apropiado para la repatriación por lo que determinará las fechas y los medios más adecuados. Será indispensable que los familiares del Usuario se pongan en contacto con iké una vez que ocurra el deceso para recibir la orientación correspondiente. A falta de dichas notificaciones, iké considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.
- b) No aplica rescate ni reembolso.
- c) No dan derecho a los servicios: las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 (sesenta) días naturales.
- d) La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- e) También quedan excluidas las situaciones 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, sismos, pandemias, epidemias, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- f) Autolesiones.
- g) Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente el servicio.
- h) Servicio sujeto a las legislaciones locales.

El Contrato de prestación de servicios de Travel Assistance Plan es suscrito por Kerena Pleno Reposo, S.A DE C.V sus filiales o subsidiarias, con domicilio en Alcázar de Toledo 560, Colonia Real de las Lomas, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11920 en CDMX.

En caso de que el usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, Kerena Pleno Reposo, S.A DE C.V se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia.

El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que Kerena Pleno Reposo, S.A DE C.V se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, y sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo.

Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio.

Consulte Términos y Condiciones en [ultramarferry.com](#)