

CONDICIONES GENERALES

MEMBRESIA SALUD ASOCIADOS

El propósito del programa **MEMBRESIA SALUD ASOCIADOS** es proteger a los "ASOCIADOS" y facilitarles la vida, brindando servicios de asistencia cuando sea que lo necesiten.

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

- **Usuario/ Asociado:** Toda persona que adquiera el programa "**MEMBRESIA SALUD ASOCIADOS**", el cual tendrá acceso a los servicios de asistencia descritos en las presentes Condiciones Generales.
- **Coordinador de servicio:** Persona capacitada para atender al "USUARIO" y coordinar la prestación de los servicios del presente programa.
- **Centro de Atención Telefónica (CAT):** Espacio físico donde los coordinadores de servicio atienden las solicitudes telefónicas de los "USUARIOS".
- **Servicios de asistencia:** Los servicios que presta iké a los "USUARIOS" en los términos de las presentes Condiciones Generales, para brindar atención y resolver situaciones que requieran asistencia.
- **MEMBRESIA SALUD ASOCIADOS:** Es el nombre del programa de asistencia, mediante el cual se brindan los servicios que se mencionan en el presente documento, al (a los) "USUARIO (S)" que se encuentre(n) activo(s) y vigente(s), en alguna de sus modalidades y con los diferentes servicios que se detallan en los presentes Términos y Condiciones:

TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos, salvo los casos en los que se especifique la localidad o localidades en las que se proporcionará el servicio.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Iké es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, sin embargo, los especialistas y/o proveedores de servicios son los responsables de sus opiniones y conclusiones profesionales y/o técnicas.

VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

Los servicios del programa estarán vigentes por 15 (quince) días naturales, contados a partir de la adquisición del programa **MEMBRESIA SALUD ASOCIADOS**.

Iké brindará los servicios que se detallan a continuación para los "USUARIOS" que adquieran el programa "**MEMBRESIA SALUD ASOCIADOS**".

PROGRAMA ESCENCIAL ASOCIADOS

1. ASISTENCIA MÉDICA

MÉDICO EN LÍNEA

El equipo médico de EL PRESTADOR proporcionará asistencia y brindará orientación al "USUARIO" que lo requiera de manera ilimitada, 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 re-comendaciones generales o sintomáticos básicos.

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

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.
Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
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.
El equipo médico de EL PRESTADOR no emite diagnósticos definitivos, no da ni cambia tratamientos.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Cuando el "USUARIO" necesite apoyo médico, el equipo médico de EL PRESTADOR le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso a través de llamada telefónica, sin emitir un diagnóstico. EL PRESTADOR pro proporcionará previa solicitud, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas , así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum" a fin de orientar al paciente sobre la forma correcta de administración de algún medicamento que le haya sido prescrito al paciente.

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

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
Orientación sobre medicamentos controlados fracciones I, II o III ni IV cuando el paciente no cuente con su receta médica.
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.
Cabe mencionar que el equipo médico de EL PRESTADOR no receta, ni cambia tratamientos médicos.

ENVÍO DE AMBULANCIA TERRESTRE

Si el "USUARIO" sufre un accidente, enfermedad grave y/o emergencia médica, EL PRESTADOR organizará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre en las ciudades de la República Mexicana donde la infraestructura médica lo permita al centro hospitalario más cercano o apropiado en el resto de las localidades el equipo de EL PRESTADOR hará todo lo posible por ayudar al USUARIO con la mayor celeridad. El tipo de ambulancia que se ofrecerá al "USUARIO" dependerá de la necesidad de éste, pudiendo ser , de urgencias o terapia intensiva.

Este servicio se brindará sin costo adicional y con límite de 1 (un) evento mensual durante la vigencia del programa.

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, o que en falsedad de información con 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
Ambulancias aéreas

REFERENCIAS Y DESCUENTOS EN LABORATORIOS

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

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

EXCLUSIONES

Para el caso de descuentos médicos:

El "USUARIO" deberá: Indicar el lugar donde se ubica. EL PRESTADOR 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".

EL PRESTADOR no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA

PSICÓLOGO EN LÍNEA

El equipo de EL PRESTADOR proporcionará asistencia y brindará orientación al "USUARIO" que lo requiera de manera ilimitada, mediante uno de sus psicólogos titulados a través de videoconferencia. El psicólogo brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

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

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.
Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
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.
El equipo médico de EL PRESTADOR no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

El equipo de EL PRESTADOR proporcionará atención y orientación psicológica ilimitada al "USUARIO" a través de un psicólogo titulado a través de llamada telefónica. El psicólogo brindará la atención personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico; la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

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

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
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.

Cabe mencionar que el equipo médico de EL PRESTADOR no receta, ni cambia tratamientos médicos.

ASISTENCIA NUTRICIONAL

NUTRIÓLOGO EN LÍNEA

El equipo médico de EL PRESTADOR proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos titulados, por medio de videoconferencia. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo a cada caso, incluyendo el plato del buen comer.

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

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.
Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
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.
El equipo médico de EL PRESTADOR no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

ASISTENCIA VETERINARIA

VETERINARIO EN LÍNEA.

A solicitud del usuario, el equipo Médico de "EL PRESTADOR" brindará orientación veterinaria las 24 horas del día los 7 días de la semana, 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.

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

ASISTENCIA LEGAL

ASISTENCIA LEGAL EN LÍNEA.

A solicitud del usuario EL PRESTADOR pondrá a disposición del USUARIO el servicio de asesoría legal por medio de video llamada las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos penales y civiles.

- Sin límite de Eventos. Sin costo.

ASISTENCIA LEGAL EN TELEFONICA.

A solicitud del usuario EL PRESTADOR pondrá a disposición del USUARIO el servicio de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos penales y civiles.

- Sin límite de Eventos. Sin costo.

ASISTENCIA EN FINANZAS PERSONALES

ASESORIA FINANCIERA PERSONAL.

A solicitud del usuario EL PRESTADOR pondrá a disposición del USUARIO el servicio de asesoría financiera personal telefónica de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 18:00 , para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos de finanzas personales.

- Sin límite de Eventos. Sin costo.

PROGRAMA PLUS ASOCIADOS.

ASISTENCIA MÉDICA

MÉDICO EN LÍNEA

El equipo médico de EL PRESTADOR proporcionará asistencia y brindará orientación al "USUARIO" que lo requiera de manera ilimitada, 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 re- comendaciones generales o sintomáticos básicos.

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

- c) se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de EL PRESTADOR no emite diagnósticos definitivos, no da ni cambia tratamientos.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Cuando el "USUARIO" necesite apoyo médico, el equipo médico de EL PRESTADOR le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso a través de llamada telefónica, sin emitir un diagnóstico. EL PRESTADOR pro proporcionará previa solicitud, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas , así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum" a fin de orientar al paciente sobre la forma correcta de administración de algún medicamento que le haya sido prescrito al paciente.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos 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.
- b) Orientación sobre medicamentos controlados fracciones I, II o III ni IV cuando el paciente no cuente con su receta médica.
- 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) Cabe mencionar que el equipo médico de EL PRESTADOR no receta, ni cambia tratamientos médicos.

ENVÍO DE AMBULANCIA TERRESTRE

Si el "USUARIO" sufre un accidente, enfermedad grave y/o emergencia médica, EL PRESTADOR organizará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre en las ciudades de la República Mexicana donde la infraestructura médica lo permita al centro hospitalario más cercano o apropiado en el resto de las localidades el equipo de EL PRESTADOR hará todo lo posible por ayudar al USUARIO con la mayor celeridad. El tipo de ambulancia que se ofrecerá al "USUARIO" dependerá de la necesidad de éste, pudiendo ser , de urgencias o terapia intensiva.

Este servicio se brindará sin costo adicional y con límite de 1 (un) evento mensual durante la vigencia del programa.

EXCLUSIONES

- a) Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, o que en falsedad de información con relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- b) Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- c) Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- d) Ambulancias programadas
- e) Ambulancias aéreas

CONSULTA CON MÉDICO ESPECIALISTA (PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA, CIRUGÍA GENERAL, MEDICINA INTERNA)

El "USUARIO" contará con consultas médicas programadas con especialistas en consultorio con un costo preferencial de \$300 MXN (trescientos pesos 00/100 M.N.) cada consulta. EL PRESTADOR proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de EL PRESTADOR, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar al USUARIO a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. EL PRESTADOR no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas.

Este servicio se brinda sin límite de eventos.

EXCLUSIONES

- a) Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- b) 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.

CONSULTA CON MÉDICO GENERAL EN CONSULTORIO .

El "USUARIO" contará con consultas médicas programadas con un médico general en consultorio con un costo preferencial de \$200 MXN (trescientos pesos 00/100 M.N.) cada consulta. EL PRESTADOR proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de EL PRESTADOR, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar al USUARIO a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. EL PRESTADOR no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas.

Este servicio se brinda sin límite de eventos.

EXCLUSIONES

- c) Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- d) 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.

REFERENCIAS Y DESCUENTOS EN LABORATORIOS, HOSPITALES, ODONTÓLOGOS Y ÓPTICAS

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

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

EXCLUSIONES

Para el caso de descuentos médicos:

- a) El "USUARIO" deberá: Indicar el lugar donde se ubica. EL PRESTADOR 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.
- b) Todos los gastos que se originen serán a cargo del "USUARIO".
- c) EL PRESTADOR no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

ESTUDIOS EN LABORATORIO (GLUCOSA, EGO, COLESTEROL Y TRIGLICERIDOS)

A solicitud de "EL USUARIO", "EL PRESTADOR" Coordinará y proporcionará los servicios de estudios en laboratorio solicitados por el cliente, pudiendo ser estudios para toma de muestra de Glucosa, colesterol, triglicéridos o un examen general de orina en las principales ciudades de la República Mexicana. En otros lugares, EL PRESTADOR, hará lo posible por ayudar al "USUARIO" para que localice con la mayor celeridad posible a la institución médica requerida EL PRESTADOR no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella, cometida por dichos médicos o instituciones médicas.

Este servicio está limitado a dos eventos sin costo de cualquiera de las 4 opciones señaladas en el párrafo anterior.

EXCLUSIONES

Para el caso de descuentos médicos:

- d) El "USUARIO" deberá: Indicar el lugar donde se ubica. EL PRESTADOR 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.
- e) Todos los gastos adicionales que se originen serán a cargo del "USUARIO".
- f) EL PRESTADOR no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

ASISTENCIA PSICOLÓGICA

PSICÓLOGO EN LÍNEA

El equipo de EL PRESTADOR proporcionará asistencia y brindará orientación al "USUARIO" que lo requiera de manera ilimitada, mediante uno de sus psicólogos titulados a través de videoconferencia. El psicólogo brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del

paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

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.
Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.

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.
El equipo médico de EL PRESTADOR no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

El equipo de EL PRESTADOR proporcionará atención y orientación psicológica ilimitada al "USUARIO" a través de un psicólogo titulado a través de llamada telefónica. El psicólogo brindará la atención personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico; la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

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

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.

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.

Cabe mencionar que el equipo médico de EL PRESTADOR no receta, ni cambia tratamientos médicos.

ASISTENCIA NUTRICIONAL

NUTRIÓLOGO EN LÍNEA

El equipo médico de EL PRESTADOR proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos titulados, por medio de videoconferencia. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo a cada caso, incluyendo el plato del buen comer.

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

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.

Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.

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.

El equipo médico de EL PRESTADOR no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

El equipo médico de EL PRESTADOR proporcionará orientación telefónica ilimitada mediante uno de sus nutriólogos titulados. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y emitiendo recomendaciones generales de acuerdo a cada caso, incluyendo el plato del buen comer.

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

EXCLUSIONES

Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.

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.

Cabe mencionar que el equipo médico de EL PRESTADOR no receta, ni cambia tratamientos médicos.

MÉDICO A DOMICILIO

EL PRESTADOR organizará la visita de un médico general a la residencia, o lugar de hospedaje del USUARIO en las principales ciudades de la República Mexicana cuando el USUARIO lo requiera. El médico que asistirá será aquel que se encuentre disponible al momento de la solicitud y el más cercano a la ubicación del USUARIO

Este servicio está Limitado a un evento sin costo, los servicios subsecuentes deberán ser cubiertos directamente por el usuario.

EXCLUSIONES:

Pacientes que se encuentren bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención. El médico 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. Se solicite un médico especialista a domicilio.

ASISTENCIA VETERINARIA

VETERINARIO EN LÍNEA.

A solicitud del usuario, el equipo Médico de "EL PRESTADOR" brindará orientación veterinaria las 24 horas del día los 7 días de la semana, 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.

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

ASISTENCIA LEGAL

ASISTENCIA LEGAL EN LÍNEA.

A solicitud del usuario EL PRESTADOR pondrá a disposición del USUARIO el servicio de asesoría legal por medio de video llamada las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos penales y civiles.

Sin límite de Eventos. Sin costo.

ASISTENCIA LEGAL EN TELEFONICA.

A solicitud del usuario EL PRESTADOR pondrá a disposición del USUARIO el servicio de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos penales y civiles.

Sin límite de Eventos. Sin costo.

ASISTENCIA EN FINANZAS PERSONALES

ASESORIA FINANCIERA PERSONAL.

A solicitud del usuario EL PRESTADOR pondrá a disposición del USUARIO el servicio de asesoría financiera personal telefónica de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 18:00 , para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos de finanzas personales.

Sin límite de Eventos. Sin costo.

ASISTENCIA FUNERARIA

ASISTENCIA FUNERARIA (APLICA ÚNICAMENTE PARA EL TITULAR) .

En caso de fallecimiento del Titular, derivado de un accidente o enfermedad, IKÉ coordinará y cubrirá los gastos correspondientes a un servicio funerario básico los cuales consisten en:

- Traslado a la agencia funeraria.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd básico.
- Sala de velación por 24 horas o instalación de capilla en domicilio.
- Carroza fúnebre.
- Autobús de acompañamiento*
- Cremación o inhumación.
- Urna para cenizas básica.
- Gestoría del funeral y orientación Legal.

*Este beneficio se otorgará siempre y cuando la agencia funeraria asignada cuente con el servicio.

La asignación de la funeraria será en función de la ubicación del fallecimiento. Servicios brindados por proveedores calificados de la red de IKÉ a nivel nacional. En caso de haber un excedente este debe ser cubierto por el "USUARIO" directamente con los proveedores.

El Servicio estará disponible únicamente durante la vigencia del Programa y hasta por \$25,000 MXN (veinte mil pesos). La aplicación del beneficio para esta cobertura comenzará después de transcurrido el periodo de espera de 90 días naturales contados a partir de la fecha de inicio de vigencia.

En caso de requerir algún servicio funerario adicional o para alguna persona distinta al titular del Programa, se ofrecerá el servicio con costo y deberá ser cubierto directamente por el usuario al proveedor.

EXCLUSIONES.

No cubre embalsamamientos, salvo que sea requerido por ley.

No cubre muerte derivada de COVID 19.

No aplica en caso de suicidio u homicidio

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.

Participación del Titular en actos delictivos intencionales.

- No incluye nichos ni fosa.
- Servicio sujeto al proveedor disponible al momento de solicitar el servicio a que la disponibilidad.

Los excedentes y/o servicios adicionales están sujetos a los términos y condiciones del proveedor asignado y deberán ser cubiertos por los familiares.

• Cuando el Titular y/o Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia.

- No se cubren traslados fuera de la localidad.
- No aplica rescate ni reembolso.

LOS SIGUIENTES SERVICIOS SERÁ PROPORCIONADOS POR UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS (LA ASEGURADORA) DEBIDAMENTE REGISTRADA ANTE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS.

SEGUROS

SEGURO POR MUERTE ACCIDENTAL.

La Compañía aseguradora pagará a los Beneficiarios la Suma Asegurada indicada en el Certificado Individual correspondiente, en una o varias exhibiciones, si el Asegurado fallece como consecuencia directa e inmediata de un Accidente.

Se entenderá como fallecimiento inmediato aquel que ocurra dentro de los 90 (noventa) días siguientes al Accidente.

Para esta Cobertura no aplica Periodo de Espera.

2. Exclusiones

(a) Cualquier Accidente que ocurrió antes del Alta del Certificado Individual;

(b) Cualquier Enfermedad o Evento diferente a un Accidente;

(c) El que derive de actos dolosos cometidos en contra del Asegurado, siempre y cuando éste sea sujeto activo de delito, o sea el provocador;

(d) Accidentes ocurridos por culpa grave o negligencia del Asegurado como consecuencia de encontrarse bajo los efectos del alcohol, drogas, alucinógenos, somníferos u otras sustancias tóxicas, excepto si fueron prescritas por un Médico legalmente autorizado para ejercer como tal y éste sea calificado respecto del abuso de drogas y medicamentos;

(e) Accidentes que ocurran mientras el Asegurado realizaba o practicaba actividades deportivas riesgosas, extremas o radicales, incluyendo la inmersión submarina, montañismo, vuelo delta, paracaidismo, charrería, esquí, tauromaquia, box, lucha libre y grecorromana, rafting, bungee, rappel, jet-ski; carreras de caballos, automóviles, motocicletas o embarcaciones, o la práctica de un deporte calificado como deporte extremo o radical, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso;

(f) Accidentes ocurridos durante la participación directa del Asegurado en guerra civil o militares, declaradas o no, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades, invasión, rebelión, insurrección, actos de terrorismo, manifestación, disturbios laborales, golpe militar, poder usurpado, disturbios sociales, participación en algún tumulto, participación en actos delictivos o por ser parte de una fuerza armada local o de cualquier país;

(g) Accidentes ocurridos durante la participación directa del Asegurado en actos temerarios o en cualquiera maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendido por tales aquellas donde se pone en peligro la vida e integridad física de las personas, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso;

(h) Accidentes ocurridos durante la prestación de servicios del Asegurado en las fuerzas armadas, policiales, del orden de cualquier tipo, fuerzas de rescate o bomberos, ya sean públicas o privadas, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso;

(i) Participación intencional en actos delictivos o criminales, sin importar que se haya condenado o no al Asegurado, actos de guerrilla, rebelión, sedición, motín, terrorismo o actos de terrorismo, o tumulto popular;

(j) Accidentes en aeronaves, excepto como pasajero de una aeronave que pertenezca y sea operada por una aerolínea comercial debidamente autorizada o compañía autorizada por las autoridades competentes para prestar servicios de transporte aéreo;

(k) Lesiones que el Asegurado sufra por motociclismo, dónde el Asegurado esté en calidad de conductor o pasajero y además el uso de motonetas, moto furgones y otro tipo de vehículos motorizados de similares características, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso;

(l) Acontecimientos catastróficos originados por fenómenos naturales.

3. Comprobación

Para hacer efectivo el pago de la indemnización por ésta cobertura, se deberá presentar a la Compañía, además de la documentación señalada en la cláusula Quinta de las Condiciones Generales, la siguiente información:

Original o copia certificada del acta de defunción del Asegurado;

Copia certificada de las actuaciones ante el Ministerio Público, en caso de que la muerte del Asegurado haya sucedido de forma violenta; y

Constancia del médico que acredite que las causas del fallecimiento derivaron de un Accidente cubierto

INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDAS ORGÁNICAS INCLUYENDO LA VISTA.

1. Descripción de la Cobertura

En caso de estar contratada expresamente esta cobertura, si como consecuencia directa de un Accidente y dentro de los noventa (90) días siguientes a la ocurrencia del mismo, el Asegurado sufre cualquiera de las pérdidas orgánicas especificadas en la Tabla de Indemnizaciones contratada por el Contratante (pudiendo elegir entre las Escalas A o B), la Compañía pagará los siguientes porcentajes de la Suma Asegurada según la Escala señalada en la Carátula de Póliza y/o en el Certificado Individual correspondiente:

Tabla de Indemnizaciones		
Pérdida Orgánica	Escala A	Escala B
Ambas manos o ambos pies o la vista de ambos ojos	100%	100%
Una mano y un pie	100%	100%
Una mano y un pie y la vista de un ojo	100%	100%
Una mano o un pie	50%	50%
La vista de un ojo	30%	30%
El pulgar de cualquier mano	15%	15%
El índice de cualquier mano	10%	10%
Tres dedos comprendiendo el pulgar o el índice de una mano	-	30%
Tres dedos que no sean el pulgar o índice de una mano	-	25%
El pulgar y otro dedo que no sea el índice de una mano	-	25%
El índice y otro dedo que no sea el pulgar de una mano	-	20%
El dedo medio, el anular o el	-	5%

meñique		
Amputación parcial de un pie componiendo todos los dedos	-	30%
Sordera completa de los oídos	-	25%
Acortamiento de un miembro inferior, por lo menos de 5 cm	-	15%

Para las pérdidas anteriores se entenderá:

- por pérdida de la mano: la mutilación, anquilosamiento o pérdida de la funcionalidad motriz total a nivel de la articulación carpo-metacarpiana o arriba de ella (a nivel de la muñeca arriba de ella);
- por pérdida del pie: la mutilación completa, anquilosamiento o pérdida de la funcionalidad motriz total desde la articulación tibio-tarsiana o arriba de ella;
- por pérdida de los dedos: la mutilación, anquilosamiento o pérdida de la funcionalidad motriz total desde la articulación metacarpo falángica o metatarsfalángica, según sea el caso, o arriba de la misma (entre el inicio y final de los nudillos), lo que corresponde a la pérdida de dos o más falanges de cualquiera de los dedos, ya sea de la mano o del pie según corresponda;
- En cuanto a los ojos, la pérdida completa e irreparable de la vista.

En caso de que en la fecha del Accidente, el Asegurado ya hubiere sufrido la amputación o el anquilosamiento de una mano, brazo, pie o pierna, o hubiere perdido la vista en uno o ambos ojos, antes de la Fecha de Inicio de Vigencia de la cobertura indicada en el Certificado Individual esa Pérdida Orgánica no será incluida cuando se determinen la indemnización a pagarse.

Cuando sean varias las pérdidas ocurridas durante la vigencia del Certificado Individual, en uno o en varios Accidentes, la Compañía pagará la suma de las indemnizaciones correspondientes a cada una, hasta una cantidad que en ningún caso será superior a la Suma Asegurada máxima para esta cobertura.

Para esta Cobertura no aplica Periodo de Espera.

2. Exclusiones

La Compañía no pagará indemnización alguna si la pérdida orgánica fuere consecuencia de lo siguiente:

- Cualquier Accidente que ocurrió antes del Alta del Certificado Individual.
- Cualquier Evento diferente a un Accidente.
- Accidentes ocurridos por culpa grave o negligencia del Asegurado como consecuencia de encontrarse bajo el los efectos del alcohol, drogas, alucinógenos, somníferos u otras sustancias tóxicas, excepto si fueron prescritas por un Médico.
- Accidentes que ocurran mientras el Asegurado realizaba o practicaba actividades deportivas riesgosas, extremas o radicales incluyendo: inmersión submarina, montañismo, vuelo delta, paracaidismo, charrería, esquí, tauromaquia, box, lucha libre y grecorromana, rafting, bungee, rappel, jet-ski; carreras de caballos, automóviles, motocicletas o embarcaciones, o la práctica de un deporte calificado como deporte extremo o radical, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.
- Lesiones ocurridas durante la participación directa del Asegurado en guerra civil o militar, declaradas o no, invasión, acción de un enemigo extranjero, hostilidades, invasión, rebelión, insurrección, actos de terrorismo, manifestación, , disturbios laborales, golpe militar, poder usurpado, disturbios sociales, participación en algún tumulto, participación en actos delictivos o por ser parte de una fuerza armada local o de cualquier país.
- Lesiones ocurridas durante la participación directa del Asegurado en actos temerarios o en cualquiera maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendido por tales aquellas donde se pone en peligro la vida e integridad física de las personas, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.
- Lesiones ocurridas durante la prestación de servicios del Asegurado en las fuerzas armadas, policiales, del orden de cualquier tipo, fuerzas de rescate o bomberos, ya sean públicas o privadas, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.
- Lesiones por envenenamiento, incluyendo picaduras de insecto o por inhalación de humos o gases.
- Las perturbaciones e intoxicaciones alimenticias de cualquier especie, así como las intoxicaciones a consecuencia de la acción de productos químicos, drogas o medicamentos, salvo cuando sean prescritos por un Médico.
- Lesiones por participación intencional en actos delictuosos o criminales, sin importar que se haya

condenado o no al Asegurado, actos de guerrilla, rebelión, sedición, motín, terrorismo o actos de terrorismo o tumulto popular.

(k) Accidentes en aeronaves, excepto como pasajero de una aeronave que pertenezca y sea operada por una aerolínea comercial debidamente autorizada o compañía autorizada por las autoridades competentes para prestar servicios de transporte aéreo.

(l) Abortos, cualquiera que sea su causa.

(m) Lesiones auto infligidas por el Asegurado,

(n) Lesiones que el Asegurado sufra por motociclismo, dónde el Asegurado esté en calidad de conductor o pasajero y además el uso de motonetas, moto furgones y otro tipo de vehículos motorizados de similares características, salvo que esta exclusión se elimine vía Endoso.

(o) Viaje o vuelo en vehículo aéreo de cualquier clase, excepto como pasajero sujeto a un itinerario establecido, operado por una empresa de transporte aéreo comercial, sobre una ruta específica y establecida para el transporte de pasajeros.

(p) Accidentes que sufra el Asegurado por Fisión o fusión nuclear o contaminación radioactiva.

(q) Acontecimientos catastróficos originados por fenómenos naturales.

3. Comprobación

Para hacer efectivo el pago de la indemnización por ésta cobertura, se deberá presentar a la Compañía, además de la documentación señalada en la cláusula Quinta de las Condiciones Generales, la siguiente información:

Copia certificada de las actuaciones ante el Ministerio Público, en caso de ser aplicable;

Constancia del médico que acredite la Pérdida Orgánica.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el "USUARIO" deberá llamar al número telefónico que corresponde a su "**MEMBRESIA SALUD ASOCIADOS**":

Teléfono de atención: **XXXXXX XX**

Facilitando los datos siguientes:

- Nombre completo
- **Número de empleado**
- Número de teléfono

A falta de la información o negligencia del "USUARIO" para atender las indicaciones, iké no tendrá responsabilidad alguna y podrá negar el servicio.

IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A IKÉ

Los servicios a que se refiere este documento, configuran la única obligación de iké de organizar y cubrir los costos directamente, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del "USUARIO" para solicitarlos en los términos de este anexo, dicho "USUARIO" podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio.

EN CASO DE PELIGRO DE LA VIDA

En situación de peligro de muerte, el "USUARIO" o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con iké para notificar la situación. A falta de dicha notificación, iké considerará al "USUARIO" como responsable de los costos y gastos ocurridos.

A falta de la información o negligencia del "USUARIO" para atender las indicaciones, iké no tendrá responsabilidad alguna y podrá negar el servicio.

EXCLUSIONES GENERALES

- 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 de:

a. 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.

b. Autolesiones o participación del "USUARIO" y/o Beneficiarios en actos delictivos intencionales.

c. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

d. Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares.

e. Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.

1. NORMAS GENERALES

10.1 MITIGACIÓN

El "USUARIO", su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

10.2 COOPERACIÓN CON IKÉ

El "USUARIO", su representante o familiar, deberá cooperar con iké para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a iké los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

10.3 PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Cualquier reclamación relativa a alguno de los beneficios brindados por las Membresías de Asistencia **EDMAGRA**, deberá ser presentada dentro de los 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales posteriores al de la fecha en que se haya prestado o solicitado el servicio según sea el caso, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.