

Términos y Condiciones

Banorte One Up – Vida & Estilo

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 del Centro de Soluciones (CDS).
- 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:** toda 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 practica una rama determinada de una ciencia.
- k) **Centro De Soluciones:** espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.
- l) **Programa:** Banorte One Up – Vida & Estilo
- m) **Ciudades Principales:** Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro, León y Michoacán.

Territorialidad

Los servicios se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

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

Anual.

Cobertura

Titular de la cuenta.

Servicios**1. Acceso a clases presenciales (cocina, fitness, catas de vino, entre otros)**

El Usuario podrá solicitar el acceso a clases presenciales impartidas por proveedores afiliados a la red de prestadores participantes, relacionadas con actividades recreativas, deportivas, culturales, gastronómicas y de bienestar.

La coordinación del servicio estará sujeta a la disponibilidad de los proveedores participantes, así como a la programación de fechas, horarios y sedes disponibles.

El contenido, duración, modalidad y requisitos de participación serán determinados por el proveedor que imparta la clase.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento anual, hasta por \$ 1,500.00 MN (mil quinientos pesos 00/100 M.N.) durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Clases agotadas, canceladas, reprogramadas o suspendidas por el proveedor.
- b) Servicios fuera de la cobertura de la red de proveedores participantes o cuando no exista disponibilidad en la localidad solicitada.
- c) Gastos adicionales a la clase, incluyendo transporte, hospedaje, alimentos, bebidas, materiales, equipo, uniformes, estacionamiento o cualquier otro gasto no expresamente contemplado en la presente cobertura.
- d) Servicios cuyo costo exceda el monto máximo de cobertura establecido, en cuyo caso el Usuario deberá cubrir la diferencia correspondiente.
- e) Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que no será responsable por el contenido, calidad, cancelaciones, modificaciones o cualquier situación atribuible al proveedor.
- f) El servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones del proveedor participante.
- g) El beneficio no podrá ser canjeado por dinero en efectivo, transferido a terceros ni utilizado para fines distintos a los establecidos en la presente cobertura.

2. E-sim en caso de viaje

El Usuario podrá solicitar una eSIM para su utilización durante un viaje nacional o internacional, sujeta a la disponibilidad de los proveedores participantes y a la compatibilidad del dispositivo móvil.

La eSIM será proporcionada para los destinos y condiciones disponibles al momento de la solicitud, de conformidad con los términos y condiciones del proveedor correspondiente.

La coordinación del servicio estará sujeta a la disponibilidad de cobertura, así como a la compatibilidad del equipo del Usuario para el uso de tecnología eSIM.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento anual, hasta por \$ 1,200.00 MN (mil doscientos pesos 00/100 M.N.) durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Dispositivos que no sean compatibles con tecnología eSIM.
- b) Destinos, regiones o países donde el proveedor no cuente con cobertura o disponibilidad del servicio.
- c) Servicios cuyo costo exceda el monto máximo de cobertura establecido, en cuyo caso el Usuario deberá cubrir la diferencia correspondiente.
- d) Consumos adicionales, recargas, renovaciones, extensiones de vigencia o cualquier servicio no contemplado dentro de la eSIM proporcionada.
- e) Fallas en la red, interrupciones del servicio o cualquier situación atribuible al proveedor de telecomunicaciones.
- f) Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que no será responsable por la calidad, continuidad, velocidad, disponibilidad o funcionamiento del servicio prestado por el proveedor.
- g) El servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones del proveedor participante.
- h) El beneficio no podrá ser canjeado por dinero en efectivo, transferido a terceros ni utilizado para fines distintos a los establecidos en la presente cobertura.

3. Gift card Plataformas de transporte por aplicación

El Usuario podrá solicitar una Gift Card en formato físico o digital para su utilización en plataformas de movilidad participantes, sujetas a la disponibilidad de los proveedores afiliados.

La Gift Card podrá utilizarse en los servicios ofrecidos por la plataforma correspondiente, de conformidad con los términos y condiciones del proveedor o emisor.

La entrega de la Gift Card estará sujeta a la disponibilidad del proveedor y podrá realizarse en formato físico o digital.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento anual, hasta por \$ 1,200.00 MN (un mil doscientos pesos 00/100 M.N.) durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Esta prestación podrá ser otorgada únicamente cuando existan proveedores disponibles para la plataforma solicitada.

- b) Servicio sujeto a la disponibilidad del proveedor y de las denominaciones emitidas para la Gift Card.
- c) Las Gift Cards no podrán ser canjeadas por dinero en efectivo, reembolsadas o sustituidas por otro beneficio.
- d) Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que no será responsable por la activación, funcionamiento, restricciones de uso, disponibilidad del servicio o cualquier situación atribuible al proveedor o emisor de la Gift Card.
- e) El servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones del proveedor o emisor de la Gift Card.
- f) El beneficio no podrá ser transferido a terceros ni utilizado para fines distintos a los establecidos en la presente cobertura.
- g) Cualquier consumo o cargo que exceda el monto máximo de cobertura será cubierto por el Usuario.

4. Hogar inteligente

El Usuario podrá solicitar un beneficio relacionado con la instalación y/o asesoría para programar y configurar dispositivos inteligentes para el hogar, Los dispositivos, marcas, modelos y características disponibles serán validadas por el proveedor al momento de la solicitud.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento anual, hasta por \$ 1,200.00 MN (mil doscientos pesos 00/100 M.N.) durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Productos discontinuados.
- b) Servicios de mantenimiento, reparación, o adecuaciones eléctricas o de conectividad.
- c) Consumibles, accesorios o productos distintos a los disponibles dentro de la red de proveedores participantes.
- d) Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que no será responsable por garantías, funcionamiento, compatibilidad, defectos de fabricación o cualquier situación atribuible al fabricante o proveedor.
- e) El beneficio no podrá ser canjeado por dinero en efectivo, transferido a terceros ni utilizado para fines distintos a los establecidos en la presente cobertura.

5. Consulta con médico general

El Usuario tendrá derecho a recibir consultas de médico general en consultorio, dicha consulta será otorgada con los médicos generales de la red y en las principales ciudades de la República Mexicana, donde la infraestructura médica de la localidad lo permita.

Para otorgar esta consulta el tiempo estimado puede ser de 24 a 48 horas en ciudades principales, de no ser así este tiempo puede ser mayor a 72 hrs.

El servicio requiere cita previa y se encuentra sujeto a la disponibilidad del médico tratante. No se trata de un servicio de urgencia ni de emergencia médica.)

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento anual sin costo durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
- b) Procedimientos o medicamentos.
- c) Subespecialidades no negociadas o dentro de la red.
- d) Restituciones que excedan el monto máximo de cobertura establecido para el beneficio.
- e) Cuando el Usuario gestione la cita directamente con el médico y no a través de Iké.