

Términos y Condiciones

Banorte One Up – Base

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 – Base
- 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. Rotura de pantalla**

La cobertura aplica en caso de accidente para celulares con 90 días de haber sido comprados con tarjeta.

Será necesario acreditar la propiedad de dispositivo a través de la factura la cual deberá estar a nombre del Usuario.

La cobertura aplica únicamente para el reemplazo de la pantalla. No incluye la reparación de otros componentes o accesorios, como lentes de cámara, entre otros.

Todo aparato móvil que sea intervenido conlleva un grado de riesgo, el cual es aceptado por el cliente toda vez que autorice el servicio.

A la entrega del equipo reparado deberá verificar el Usuario que esté funcionando totalmente la pieza cambiada. No nos hacemos responsables por fallas distintas a la reparación realizada.

El cambio de pantalla está limitado a la existencia del modelo, esto derivado de la actualización de modelos, los cuales pueden ser descontinuados.

El Usuario deberá llevar el dispositivo al sitio donde se realizará el cambio de pantalla.

No realizamos recolección ni entrega de dispositivos.

Aplica únicamente en las Ciudades Principales.

Limitaciones:

El 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) Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de las presentes condiciones generales.
- b) Cualquier daño ocasionado intencionalmente.
- c) Daños adicionales a la rotura de pantalla.

d) No existe recuperación o extracción de información.

2. Asistencia legal en caso de robo o asalto

Iké gestionará el envío de un abogado para asesorar al Usuario ante la autoridad competente únicamente para presentar la denuncia, obteniendo la copia certificada de la misma. El costo de actas o copias certificadas deberá ser cubierto por el Usuario.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

- a) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- b) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- c) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.
- d) Cuando el Usuario incumpla las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.
- e) Situaciones 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, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

3. Asesoría legal online

Iké brindará asesoría legal online con un abogado de la red las 24 horas del día, los 365 días del año solo para trámites de carácter familiar, penal o civil.

En problemática en materia de:

- 1. Familiar: Violencia intrafamiliar, custodia de hijos, pensión, divorcio.
- 2. Civil: Daño en propiedad, testamentos, derecho de sucesiones.
- 3. Penal: Abuso sexual, delitos culposos, robo.

Se debe coordinar una cita para el envío del enlace, (el tiempo de espera para la conexión del usuario es de 10 minutos aproximadamente) la duración de la videollamada es de 30 minutos de lunes a jueves de 8:00 a 20:00 horas y viernes de 8:00 am a 17:00 horas.

Duración de la asesoría 30 minutos máximo, en caso de ser necesario se pueden brindar asesorías subsecuentes.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

- a) Se excluyen las asesorías en el ramo laboral, internacional, agrario y fiscal.
- b) Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- c) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- d) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.
- e) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.
- f) También quedan excluidas las situaciones 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, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

4. Asistencia en caso de robo de celular

La cobertura aplica únicamente en caso de robo del teléfono celular propiedad del Usuario durante la vigencia del programa.

Será indispensable que el Usuario acredite la propiedad del dispositivo.

El beneficio estará sujeto a la validación del evento y al cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

- a) Pérdida, extravío, olvido o desaparición del dispositivo sin evidencia de robo.
- b) Robo ocurrido con anterioridad al inicio de la vigencia del programa.
- c) Equipos cuya propiedad no pueda ser acreditada por el Usuario.
- d) Robo derivado de actos fraudulentos, simulados o realizados con dolo por parte del Usuario o de terceros con su consentimiento.
- e) Daños físicos o funcionales ocasionados al dispositivo distintos al robo.
- f) Accesorios, tarjetas SIM, memorias, fundas, cargadores o cualquier otro accesorio del equipo.
- g) Recuperación, respaldo o restauración de información, aplicaciones, archivos o contenido almacenado en el dispositivo.

5. Consulta Veterinaria

A petición del Usuario se coordinarán citas con médicos veterinarios en cualquier parte de la República Mexicana, hasta donde la infraestructura veterinaria de la localidad lo permita, con costo preferencial para el Usuario.

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) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la Sociedad Protectora de Animales y PROFEPA.
- b) Negligencia por parte del Usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.
- c) Enfermedades preexistentes, crónicas o recurrentes de la mascota que pudiendo ser atendidas previamente por el Usuario, sean el objeto de la contratación del presente servicio.
- d) Cuando el Usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para sí o para terceras personas

6. Servicio de grooming

Iké coordinará a través de su red de proveedores veterinarios el servicio de estética, incluye, baño, corte de pelo, corte de uñas y cepillado para perros y gatos, en las principales Ciudades de la República Mexicana.

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) Falsedad en la información por parte del beneficiario sobre la condición física o de salud de la mascota.
- b) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la Sociedad Protectora de Animales y PROFEPA.
- c) No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- d) No se prestará servicio cuando se trate de personas físicas, empresas o asociaciones dedicadas a la venta, reproducción y cuidado de mascotas con fines lucrativos. De igual manera, queda excluido cualquier tipo de refugio o asociación que, dada la evidente situación de sus instalaciones, afecte o agrave la condición de salud de las mascotas en resguardo.
- e) Cuando el Usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para sí o para terceras personas.

- f) Reembolso de gastos realizados por parte del Usuario, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios.

7. Desparasitación para tu mascota

A petición del Usuario se coordinará el servicio de desparasitación para perros y gatos en establecimientos veterinarios afiliados, hasta donde la infraestructura de la localidad lo permita.

El servicio incluye la valoración previa por parte del médico veterinario para determinar el tipo de desparasitante adecuado de acuerdo con la especie, edad, peso y condición general de la mascota.

La aplicación del desparasitante se realizará únicamente cuando el médico veterinario determine que la mascota es apta para recibir el tratamiento.

El servicio aplica exclusivamente para la desparasitación preventiva y no incluye consultas, estudios, tratamientos, medicamentos adicionales o procedimientos distintos a la aplicación del desparasitante.

El Usuario deberá acudir con su mascota al establecimiento veterinario asignado en la fecha y hora programadas.

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) Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la Sociedad Protectora de Animales y PROFEPA.
- b) Negligencia por parte del Usuario que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico veterinario.
- c) Enfermedades preexistentes, crónicas, recurrentes o padecimientos que requieran tratamiento distinto a la desparasitación preventiva.
- d) Cuando el Usuario busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para sí o para terceras personas.
- e) Mascotas que, a criterio del médico veterinario, no se encuentren en condiciones aptas para recibir el tratamiento de desparasitación.
- f) Consultas veterinarias, medicamentos, estudios de laboratorio, tratamientos complementarios, hospitalización o cualquier otro procedimiento distinto a la aplicación del desparasitante.
- g) Gastos derivados de complicaciones médicas, reacciones adversas o tratamientos posteriores a la prestación del servicio.

8. Psicólogo online y telefónico

El equipo médico de Iké, proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada o llamada telefónica proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares.

Se 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 40 (cuarenta) minutos.

Limitaciones:

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 médica solicitada del médico tratante, estudios de laboratorio, así como de gabinete en original y toda información pertinente según sea el caso.
- 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 y ofensiva.
- d) Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- e) El equipo médico de Iké no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.
- f) Cuando el Usuario no cuente con los medios o dispositivos adecuados para poder ofrecer el servicio.
- g) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- h) No se emiten certificados, ni constancias médicas.