

Términos y Condiciones Banorte One Up – Wellness

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 – Wellness
- 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. Consultas presenciales con nutriólogos y psicólogos**

A petición del Usuario, Iké coordinará consultas presenciales con nutriólogos o psicólogos pertenecientes a la red de proveedores afiliados, en las principales ciudades de la República Mexicana, hasta donde la infraestructura de la localidad lo permita.

El Usuario podrá elegir entre una consulta con un nutriólogo o un psicólogo, de acuerdo con sus necesidades. Durante la consulta, el profesional de la salud brindará orientación personalizada y recomendaciones generales con base en la información proporcionada por el Usuario.

La prestación del servicio estará sujeta a la disponibilidad de agenda del proveedor participante y requerirá cita previa.

Limitaciones:

El servicio está limitado a 2 (dos) eventos anuales sin costo durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione la información médica o clínica necesaria para la adecuada prestación del servicio.
- b) Cuando el Usuario proporcione información falsa, incompleta o insuficiente que impida brindar una atención adecuada.
- c) Cuando el Usuario se presente bajo el efecto de bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas, o mantenga una conducta agresiva, ofensiva o que ponga en riesgo al profesional de la salud.
- d) Cuando el Usuario haga uso de lenguaje ofensivo o incurra en conductas que impidan la prestación del servicio.
- e) Las consultas tienen un carácter exclusivamente preventivo y de orientación; no incluyen diagnósticos definitivos, prescripción de medicamentos, tratamientos médicos o psicológicos, incapacidades, certificados o constancias.
- f) No se incluyen estudios clínicos, pruebas diagnósticas, medicamentos, suplementos alimenticios, tratamientos especializados, terapias subsecuentes o cualquier servicio adicional derivado de la consulta.
- g) Cualquier gasto generado con posterioridad a la consulta o derivado de las recomendaciones emitidas por el profesional será por cuenta del Usuario.
- h) El servicio estará sujeto a la disponibilidad y cobertura de la red de proveedores afiliados de Iké.

2. Acceso a eventos especiales como maratones y carreras

El Usuario podrá solicitar el acceso o inscripción a eventos deportivos recreativos, tales como maratones, carreras, caminatas u otros eventos similares organizados por terceros.

Iké coordinará el acceso al evento seleccionado, sujeto a la disponibilidad del organizador, de los proveedores participantes y a la validación del servicio.

La prestación del servicio estará sujeta a la cobertura de la red de proveedores afiliados y a la disponibilidad de eventos durante la vigencia del programa.

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) Eventos agotados, cancelados, reprogramados o suspendidos por el organizador.
- b) Eventos realizados fuera de la cobertura de los proveedores participantes o cuando no exista disponibilidad.
- c) Gastos distintos al acceso o inscripción al evento, incluyendo transporte, hospedaje, alimentos, bebidas, estacionamiento, viáticos, uniformes, equipo deportivo 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 cambios de fecha, cancelaciones, modificaciones, incumplimientos o cualquier situación atribuible al organizador del evento.
- f) El servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones del organizador del evento y del proveedor correspondiente.
- g) El beneficio no podrá ser canjeado por dinero en efectivo, transferido a terceros ni utilizado para fines distintos al acceso o inscripción al evento autorizado.

3. Check-up (QS6, BH)

El Usuario tendrá derecho a un Check-up básico que incluye:

- QS6.
- Biometría Hemática.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
- b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.

- c) Cuando el Usuario no cuente con el servicio solicitado en su producto.
- d) No incluye procedimientos estudios adicionales ni tratamientos.

4. Certificado en spa

El Usuario podrá solicitar un certificado para su utilización en establecimientos de spa afiliados a la red de proveedores participantes, sujeto a disponibilidad y cobertura.

El certificado podrá ser utilizado para los servicios participantes ofrecidos por el establecimiento seleccionado, de conformidad con los términos y condiciones del proveedor.

La coordinación del servicio estará sujeta a la disponibilidad de los proveedores afiliados y a la cobertura de la localidad.

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) Servicios no ofrecidos por el establecimiento participante o que no formen parte de los servicios cubiertos por el certificado.
- b) Tratamientos médicos, procedimientos estéticos invasivos, cirugías, consultas médicas o cualquier servicio distinto a los ofrecidos por el spa participante.
- c) Servicios cuyo costo exceda el monto máximo de cobertura establecido, en cuyo caso el Usuario deberá cubrir la diferencia correspondiente.
- d) El servicio estará sujeto a la disponibilidad del proveedor y a la cobertura de la localidad.
- e) Iké actúa únicamente como coordinador del beneficio, por lo que no será responsable por la calidad, resultados, cancelaciones, reprogramaciones o cualquier situación atribuible al proveedor del servicio.
- f) El servicio se encuentra sujeto a los términos y condiciones del establecimiento 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.

5. Clases presenciales de cocina saludable

El Usuario podrá solicitar la asistencia a una clase presencial de cocina saludable impartida por un proveedor afiliado a la red de prestadores participantes, sujeto a disponibilidad y cobertura.

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 y dinámica de la clase serán determinados por el proveedor que preste el servicio.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento anual hasta por \$ 1,200.00 MN (mil doscientos pesos 00/100 M.N.) por evento 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, alimentos, bebidas, hospedaje, estacionamiento, utensilios, ingredientes, materiales 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.