



## Términos y Condiciones Asistencias Iké, beneficios para asegurados del seguro Vida 360

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA CAMPAÑA

MetLife establecerá un mecanismo mediante el cual los asegurados que cuenten con una póliza vigente del seguro Vida 360 podrán obtener una tarjeta de asistencias digital, con la cual tendrán acceso a un combo de 6 asistencias al momento de activar la tarjeta.

### 2. DEFINICIONES

- a) **Usuario:** Los asegurados con un seguro vigente Vida 360 y que puedan acceder a los servicios de Asistencia descritos en este documento.
- b) **Beneficiario:** Cónyuge y/o hijos menores a 21 años del usuario.
- c) **Servicios de Asistencia:** Los servicios que presta IKÉ ASISTENCIA, en su calidad de prestador de servicios independiente y que actúa con plena autonomía y que se encuentran detallados en estos términos y condiciones. MetLife México S. A., no será responsable por los servicios prestados por dicho prestador de servicios.
- d) **Coordinador telefónico:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica de MetLife.
- e) **Situación de Asistencia:** Todo acontecimiento ocurrido al Usuario y que amerite el accidente o enfermedad de un Usuario y/o Beneficiario establecidas en estos Términos y Condiciones, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- f) **Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del usuario que se origine o se manifieste durante la vigencia de los servicios de asistencia.
- g) **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.
- h) **Urgencia:** Se considera urgencia a toda situación que, en opinión del usuario, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.

- i) **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.
- j) **Referencias Médicas con descuento:** Toda aquella información o dato proporcionado al usuario de la red de proveedores médicos de “IKÉ ASISTENCIA” con descuento o costo preferencial.
- k) **Cabina de Atención Telefónica:** espacio físico en donde los Coordinadores atienden los Servicios de Asistencia.
- l) **Vademécum:** Obra utilizada por los profesionales sanitarios como médicos o farmacéuticos para consultar las indicaciones, composiciones y presentaciones de los medicamentos.

### 3. VIGENCIA

Los servicios de asistencia mencionados en la tarjeta de asistencias tendrán vigencia de 1 año, contados a partir de que se active la misma.

### 4. ELEGIBILIDAD

Sólo pueden hacer uso de los servicios de asistencia los Usuarios que cuenten con una póliza vigente del seguro Vida 360 a su nombre y que se encuentre al corriente con los pagos de dicha póliza.

Para poder hacer uso de las asistencias, el usuario deberá marcar al teléfono 55 5328 7000 en la opción “0”.

### 5. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

La obtención de los servicios de asistencia constituye la aceptación total e incondicional de los presentes Términos y condiciones.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Asistencia	Descripción	Costo	Eventos
Ambulancia Terrestre (Traslado médico terrestre por emergencia)	Se cubrirán los costos de traslado en ambulancia terrestre al hospital más cercano en caso de que el usuario o uno de sus beneficiarios (cónyuge e hijos menores a 21 años) tengan un accidente o enfermedad. Los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial y se solicitarán directamente al proveedor del servicio. Debido a la alta demanda generada por la contingencia sanitaria, derivada del Coronavirus (COVID-19), este servicio podrá estar sujeto a la disponibilidad con la que cuenten los proveedores de servicios médicos independientes.	Sin costo	2 eventos al año
Médico a domicilio	Se enviará un médico al domicilio del usuario en caso de que este no pueda trasladarse, y la situación pueda resolverse por un médico general y no se trate de una urgencia. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En función de la contingencia sanitaria derivada del Coronavirus (COVID-19) se recomienda que previo a la solicitud de esta asistencia, el usuario considere y/o siga las indicaciones emitidas por las Autoridades Sanitarias para evitar cualquier tipo de contagio. El otorgamiento y calidad de los servicios proporcionados es responsabilidad del proveedor de servicios médicos independiente que MetLife pone a su disposición.	Copago: \$350.00	Sin límite de eventos
Asistencia médica virtual	Se le proporcionará asistencia y orientación al usuario que lo requiera mediante un médico general titulado a través de video llamada. Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.	Sin costo	Sin límite de eventos
Asistencia Psicológica virtual	Se le proporcionará asistencia y orientación al usuario que lo requiera mediante un psicólogo titulado a través de video llamada en un horario de 7:00 a 23:00 hrs, los 7 días de la semana. Máximo 20 minutos por sesión.	Sin costo	2 eventos al mes
Asistencia en el Hogar por emergencia	Cuando exista una situación de emergencia en el hogar, se brindará asistencia al usuario con previa cita en servicios de cerrajería, plomería, vidriería, y electricidad todo el año.	Costo de \$170 por visita, que se tomarán en cuenta en caso de aceptar la cotización.	Sin límite de eventos
Servicio de Mantenimiento	Con previa cita, al usuario se le brindará asistencia todo el año en temas que se puedan realizar con herramientas de uso común en el hogar, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conexión e instalación de aparatos electrónicos</li> <li>• Instalación de lámparas y apagadores.</li> <li>• Pintura o impermeabilización.</li> <li>• Colocación cuadros, repisas, estanterías y soportes de pared.</li> <li>• Cerrajería.</li> <li>• Armado de muebles prefabricados y más.</li> </ul>	El usuario realizará un copago de \$300 por evento y se cubren hasta \$1,000 pesos. Si no acepta la cotización solo pagará \$170 por visita.	Sin límite de eventos

## 8. PROCESO DE USO DE ASISTENCIAS

- El usuario deberá iniciar el proceso marcando al teléfono 55 5328 7000
- El usuario deberá escuchar el Aviso de privacidad de MetLife
- El coordinador telefónico solicitará su fecha de nacimiento, nombre completo, RFC, número de póliza y folio de tarjeta de asistencias.
- Con estos datos el coordinador validará la elegibilidad del cliente
- Una vez validados los datos el coordinador telefónico transferirá la llamada a Iké para poder solicitar su asistencia.

Los prestadores de servicios de Iké Asistencia, llevan a cabo sus actividades con completa autonomía profesional, técnica, administrativa y directiva, sin que MetLife pueda intervenir en el criterio médico adoptado por aquellos, o ejercer funciones de dirección en el desempeño de estas.

## **DETALLE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

### **1. ASISTENCIA MÉDICA**

#### **1.1 AMBULANCIA TERRESTRE POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

Si el usuario sufre un accidente o enfermedad repentina que le provoque lesiones o traumatismos y el equipo médico de Iké Asistencia, recomienda su hospitalización, Iké Asistencia organizará y cubrirá el costo del traslado del usuario al centro hospitalario más cercano o apropiado en ambulancia terrestre. Si fuera necesario por razones médicas, se realizará dicho traslado bajo supervisión médica.

Este servicio tiene límite de 2 (dos) eventos al año y los servicios subsecuentes se brindarán con costo preferencial.

Este servicio puede ser extensivo únicamente para el asegurado titular, cónyuge e hijos menores de 21 años.

#### **EXCLUSIONES**

- Autolesiones o participación del usuario en actos delictivos intencionales.
- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- Enfermedades mentales o alienación; Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares; Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad. Cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares.
- Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos.
- 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.

#### **1.2 MÉDICO A DOMICILIO**

Cuando el usuario no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en su 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 por parte del médico que recibe la llamada de solicitud y disponibilidad de la red médica de Iké asistencia en las principales ciudades y localidades de la República

Mexicana. En los demás lugares Iké Asistencia hará lo posible por ayudar al usuario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. Iké Asistencia no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas.

Este servicio es sin límite de eventos y el usuario deberá de efectuar un copago de \$350.00 (trescientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) directamente al médico.

## **EXCLUSIONES**

- Cuadro psicótico de cualquier naturaleza, estado de alerta inconsciente, estuporoso y comatoso, politraumatismos, traumatismo craneo encefálico severo, enfermos infectocontagiosos y con VIH positivo, intoxicaciones graves, fármacos dependientes, intoxicación etílica, lesiones producidas por intento de suicidio o riñas y fallecidos.
- Así como si se comete un delito o la atención llevará a un aborto, heridas intencionales por arma blanca o de fuego.

### **1.3 ASISTENCIA MÉDICA VIRTUAL**

El equipo médico de Iké Asistencia proporcionará asistencia y brindará orientación al usuario que lo requiera de manera ilimitada y durante las 24 horas del día, mediante un médico general titulado a través de video llamada. 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.

Iké Asistencia proporcionará previa solicitud, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum".

Este servicio es sin costo adicional y no tiene límite de eventos.

### **1.4 ASISTENCIA PSICOLÓGICA VIRTUAL**

El equipo médico de Iké Asistencia proporcionará asistencia y brindará orientación al usuario que lo requiera en un horario definido de 7:00 am a 23:00 pm, los 7 días de la semana, mediante uno de sus psicólogos titulados a través de video llamada, el médico 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 minutos.

Este servicio se brindará sin costo adicional y con límite de 2 (dos) eventos mensuales.

## **EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS VIRTUALES**

- 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 Iké Asistencia no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.
- Cuando el usuario haga uso de palabras altisonantes.
  
- Cabe mencionar que el equipo médico de Iké Asistencia no receta, no brinda diagnósticos, ni cambia tratamientos médicos.

## **2. ASISTENCIA EN EL HOGAR**

### **2.1 ASISTENCIA EN EL HOGAR POR EMERGENCIA**

Derivados de situaciones de emergencia, Iké Asistencia brindará asistencia en:

#### **Cerrajería**

Reparación de cerraduras dañadas por descompostura, accidente, robo o intento del mismo, siempre que el servicio deba hacerse en las puertas exteriores de acceso al inmueble, que atente contra la seguridad de la casa-habitación del usuario.

Apertura de la puerta principal de acceso al inmueble en caso de olvido o extravío de llaves.

#### **Electricidad**

Restablecimiento del servicio de energía eléctrica por causas de un corto circuito cuando la falla se origine en el interior del inmueble y que corresponda al domicilio particular registrado en el programa de asistencias del usuario. La reparación o cambio de tableros eléctricos, centros de carga, interruptores, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, sólo se hará en aquellas partes que pertenezcan a la instalación eléctrica del propio y que corresponda al domicilio particular del usuario.

**Plomería**

La reparación de fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas, sanitarias y gas que se encuentren en el interior del domicilio y requieran reparación de emergencia por causar daño al inmueble con uso habitacional del usuario.

La reparación de fugas de gas, únicamente se hará cuando correspondan de la salida del tanque de gas a los muebles, como estufas, calentadores, aire.

**Vidriería**

Este Servicio incluye el cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y atenten contra la seguridad de la casa-habitación del usuario. Este servicio no aplica en el caso de áreas comunes.

Este servicio se brindará sin límite de eventos con costo preferencial a cargo del usuario.

A la llegada del proveedor el usuario pagará la cantidad de \$170.00 (ciento setenta pesos 00/100 M.N.) por concepto de visita y en caso de que el usuario acepte la cotización que el proveedor le mencione, ese pago será tomado en cuenta en el costo total.

**2.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

A solicitud del usuario, Iké Asistencia coordinará servicios que se puedan realizar con herramientas de uso común en el hogar.

- Conexión e instalación de aparatos electrónicos (refrigeradores, microondas, parrillas, televisiones, play station, etc.)
- Instalación de lámparas y apagadores
- Pintura o impermeabilización
- Colocación de cuadros, repisas, estanterías y soportes de pared
- Cambio de puertas, poner tope de puertas, cierra puertas, bisagras
- Cerrajería
- Cambio de pernos y manijas de puertas
- Armado de muebles prefabricados
- Cambio de grifos, tomas de agua (plomería)
- Accesorios de baño y cocina
- Reparación e instalación de herrería

Iké Asistencia cubrirá hasta un máximo de \$1,000.00 por evento.

Este servicio se brindará sin límite de eventos al año con un pago de \$300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.) a cargo del usuario, siempre y cuando el servicio sea aceptado y concluido, en caso de no estar de acuerdo con la cotización brindada únicamente se pagarán \$170.00 por concepto de visita por revisión.

En caso de haber excedente, el usuario deberá cubrirlo.

## **EXCLUSIONES PARA LAS ASISTENCIAS EN EL HOGAR Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO:**

- Cualquier daño preexistente a la fecha de inicio de la vigencia de estos términos y condiciones.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el contrato del programa de asistencias.
- Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales. No se reparará ningún aparato o equipo electrónico como televisores, estéreos, computadoras o motores eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones del hogar, ni se repondrán accesorios como lámparas, luminarias o balastras.
- Se excluyen las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.
- Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.
- No están incluidas las reparaciones de emergencia de cerrajería para la apertura de autos, ni la fabricación de duplicados de llaves de cualquier tipo.
- Cualquier daño ocasionado intencionalmente, así como los provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cualquier reparación o gasto que el usuario contrate directamente con terceros.
- Se excluyen las reparaciones de daños causados en los bienes del usuario o de otros, y que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.
- Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio del usuario.
- Todos los servicios de Asistencia en el hogar cuentan con garantía de 90 días en material y mano de obra, a reserva de que el usuario haya proporcionado el material, la garantía solo aplicará para la mano de obra.
- Los servicios serán proporcionados únicamente en el domicilio del titular.