



## CONDICIONES GENERALES

### Programa Salud SAMS CLUB

El propósito del Programa Salud SAMS CLUB es proteger la salud de nuestros “USUARIOS” 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:** Toda persona que adquiera el “Programa Salud SAMS CLUB”, 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 Con razón social, PROTECCION S.O.S. JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS VEINTICUATRO HORAS DEL DIA S DE RL DE CV a los “USUARIOS” en los términos de las presentes Condiciones Generales, para brindar atención y resolver situaciones que requieran asistencia.
- **IKÉ:** Empresa responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.
- **Especialista:** Persona que practica una rama determinada de una ciencia.
- **Médico especialista:** Profesional especializado en alguna rama de la medicina que posea certificado de su especialidad legalmente emitido por Institución de Educación Superior y registrado ante las Autoridades Educativas.
- **Periodo de espera:** Se entenderá como el tiempo ininterrumpido que deberá transcurrir contado a partir de la fecha de inicio de vigencia para tener derecho a las coberturas, no siendo indemnizables bajo este programa las solicitudes que se produzcan en este periodo.
- **Programa Salud Sams Club:** 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:
  - 1. Programa Salud Básico:** Los servicios de asistencia se brindan al “USUARIO” Titular (adquirente del Programa Salud SAMS CLUB ) conforme a lo establecido en la tabla del apartado denominado “SERVICIOS”
  - 2. Programa Salud Premium:** Los servicios de asistencia se brindan al “USUARIO” Titular(adquirente del Programa Salud SAMS CLUB). conforme a lo establecido en la tabla del apartado denominado “SERVICIOS”



## 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 Con razón social, PROTECCION S.O.S. JURIDICO AUTOMOVILISTICO LAS VEINTICUATRO HORAS DEL DIA S DE RL DE CV 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 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha de activación registrada en los sistemas de IKÉ (a pesar de no tener la membresía que da acceso al club activa). Una vez terminada esta vigencia “EL USUARIO” podrá mantener activo el programa “Programa Salud Sams Club” adquirido, a través de la compra de un nuevo Programa en tienda. En caso contrario, el servicio quedará inactivo hasta que “EL USUARIO” realice el pago correspondiente y se reactive el mismo.

## SERVICIOS

IKÉ brindará los servicios que se detallan a continuación para los “USUARIOS” que adquieran el programa “Programa Salud SAMS CLUB”:

Programa Salud SAMS				
	Número de eventos	Incluido o con precio preferente	Básico	Premium
Orientación Médica Videollamada y Telefónica	Sin límite	Incluido	SI	SI
Orientación Nutricional Videollamada y Telefónica	Sin límite	Incluido	SI	SI
Orientación Psicológica Videollamada y Telefónica	Sin límite	Incluido	SI	SI
Ambulancia por emergencia	1 evento mensual sin costo	Incluido	SI	SI
Consulta con médico especialista (pediatría, ginecología, cirugía general, medicina interna)	Sin límite	Precio preferente \$499 MXN	SI	SI
Descuento en laboratorios	Sin límite	Incluido	SI	SI
Referencias médicas y consultorios dentales (otras especialidades médicas disponibles, enfermeras a domicilio, equipo; oxígeno, sillas, camas, etc.)	Sin límite	Costo preferente	SI	SI
Médico a domicilio	Sin límite	Precio preferente \$499 MXN	SI	SI
Consulta dental	1 evento mensual	Incluido	NO	SI
Orientación veterinaria telefónica	Sin límite	Incluido	NO	SI
Limpieza dental sin costo	1 evento anual	Incluido	NO	SI
Check up (Q56 + EGO) - sin costo	1 evento anual	Incluido	NO	SI
Asistencia funeraria	Único	Cualquier causa hasta \$20,000 MXN	NO	SI
Red descuentos SPA's, GYM's	Sin limite	Costo preferente	SI	SI
Sanitización al hogar (CDMX, MTY y GDL)	Sin limite	Costo preferente	SI	SI
Descuento del 5% en todo el departamento de farmacia (aplican restricciones)	Sin limite	Sin limite	SI	SI
Consulta en consultorio de tiendas Walmart, Bodega Aurrera, Walmart Express, Superama.	1 evento mensual	Incluido	SI	SI

## 1. ASISTENCIA MÉDICA



## 1.1. MÉDICO EN LÍNEA

El equipo médico de IKÉ, proporcionará asistencia y brindará orientación al “USUARIO” que lo requiera de manera ilimitada, mediante un médico general titulado a través de videoconferencia la cual tendrá una duración máxima de 20 minutos. 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 las 24 horas del día durante la vigencia del programa.

### 1.1.1. 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 IKÉ no emite diagnósticos definitivos, no da ni cambia tratamientos.

## 1.2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

Cuando el “USUARIO” necesite apoyo médico, el equipo médico de IKÉ le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso a través de llamada telefónica, sin emitir un diagnóstico. IKÉ 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 las 24 horas del día 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 IKÉ no receta, ni cambia tratamientos médicos.

## 1.3. ENVÍO DE AMBULANCIA TERRESTRE

Si el “USUARIO” sufre un accidente, enfermedad grave y/o emergencia médica, IKÉ 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 IKÉ 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.

Para conocer la cobertura de este beneficio puedes comunicarte al teléfono si tu Programa es Básico 55



9063 3711 o al teléfono 55 9063 3647 si tu Programa es Premium.

## 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

### **1.4. CONSULTA CON MÉDICO ESPECIALISTA (PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA, CIRUGÍA GENERAL, MEDICINA INTERNA)**

El “USUARIO” contará con consultas médicas programadas en consultorio con un costo preferencial de \$499 MXN (cuatrocientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) cada consulta. IKÉ proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de IKÉ, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, IKÉ hará lo posible por ayudar al USUARIO a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. IKÉ 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.

Para conocer la cobertura de este beneficio puedes comunicarte al teléfono si tu Programa es Básico 55 9063 3711 o al teléfono 55 9063 3647 si tu Programa es Premium.

#### **1.4.1. 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.

### **1.5. REFERENCIAS Y DESCUENTOS EN LABORATORIOS**

IKÉ dará referencias de consultorios dentales, clínicas, hospitales y laboratorios en las ciudades de la República Mexicana donde la infraestructura médica lo permita. En otros lugares, IKÉ ASISTENCIA, hará lo posible por ayudar al “USUARIO” para que localice con la mayor celeridad posible a la institución médica requerida. IKÉ 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.

Para conocer la cobertura de este beneficio puedes comunicarte al teléfono si tu Programa es Básico 55 9063 3711 o al teléfono 55 9063 3647 si tu Programa es Premium.

#### **1.5.1. EXCLUSIONES**

Para el caso de descuentos médicos:

- El “USUARIO” deberá: Indicar el lugar donde se ubica. IKÉ 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”.
- IKÉ no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

## **2. ASISTENCIA PSICOLÓGICA**

### **2.1. PSICÓLOGO EN LÍNEA**

El equipo de IKÉ, 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.

#### **2.1.1. 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 IKÉ no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.
- Horario de atención: Lunes a viernes de 09:00 a 18:00

### **2.2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

El equipo de IKÉ, 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 las 24 horas del día durante la vigencia del Programa adquirido.

#### **2.2.1. 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 IKÉ no receta, ni cambia tratamientos médicos.

## **3. ASISTENCIA NUTRICIONAL**

### **3.1. NUTRIÓLOGO EN LÍNEA**

El equipo médico de IKÉ, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos titulados, por medio de videoconferencia con una duración máxima de 20 minutos. 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 en un horario de Lunes a viernes de 08:00 a 16:00 durante la vigencia del Programa adquirido.



### **3.1.1. 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 IKÉ no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

## **3.2. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA**

El equipo médico de IKÉ, 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 las 24 horas del día durante la vigencia del Programa adquirido.

### **3.2.1. 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 IKÉ no receta, ni cambia tratamientos médicos.

## **4. ASISTENCIA VETERINARIA ( APLICA UNICAMENTE PARA PROGRAMAS PREMIUM)**

### **4.1. ASESORIA VETERINARIA TELEFONICA**

El Usuario podrá solicitar las 24 horas del día, asesoría veterinaria mediante llamadas al número 55 9063 3711 si el Programa es Básico o al 55 9063 3647 si el Programa es Premium, por ese medio el Equipo Veterinario y otros expertos darán orientación sobre padecimientos y/o cuidados de la Mascota (perros y gatos) sin recetar medicamentos, así como proporcionar información de campañas de vacunación.

### **4.2. Exclusiones:**

- Falsedad en la información por parte del USUARIO sobre la condición física o de salud de la mascota.
- Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la SOCIEDAD PROTECTORA DE ANIMALES y PROFEPA.
- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
  
- Cuando el USUARIO no acredite la contratación del servicio, no se encuentre vigente la misma o sea suspendido por falta de pago.
- Cuando el USUARIO no proporcione información veraz u oportuna que permita atender adecuadamente la situación de asistencia.
- Cuando se trate de mascota distinta a las permitidas para este servicio.
- Servicios requeridos fuera del territorio de la República Mexicana.
- Situaciones que resulten de la participación o comisión de un delito o cuando la autoridad competente no permita prestar la asistencia.



- Negligencia por parte del USUARIO que dé origen a una situación de asistencia o actividades realizadas contra la prescripción de un médico o veterinario.
- 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.
- Estudios o Check Up prescritos previamente a la contratación del servicio. Así como aquellos que sean solicitados sin justificación o prescripción médica por escrito.
- 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.
- Cuando el USUARIO busque u obtenga algún beneficio económico y/o en especie al hacer uso de los servicios del programa, para si o para terceras personas.
- Reembolso de gastos realizados por parte del USUARIO, sin notificación y/o autorización del prestador de servicios.
- 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.

## **5. ASISTENCIA DENTAL (Solo aplica para Programa Salud Premium)**

### **5.1. CONSULTA DENTAL**

A solicitud del usuario, recibirá una consulta dental mensual. Iké coordinará y cubrirá el costo de los servicios con la red Odontoprev. Si el usuario requiere un procedimiento dental adicional a la consulta, el dentista le proporcionará el presupuesto correspondiente.

Limitado a un servicio sin costo al mes. Las consultas subsecuentes dentro del mismo periodo serán con **costo preferencial** para el USUARIO.

En los casos en los que el servicio sea con costo preferencial, el costo del servicio será proporcionado al USUARIO previamente para obtener su autorización.

Para conocer la cobertura de este beneficio puedes comunicarte al teléfono si tu Programa es Básico 55 9063 3711 o al teléfono 55 9063 3647 si tu Programa es Premium.

#### **5.1.1 LIMPIEZA DENTAL**

A solicitud del usuario, recibirá una limpieza anual gratuita. Iké coordinará y cubrirá el costo de los servicios con la red Odontoprev.

#### **5.1.2 EXCLUSIONES**

1. Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el beneficiario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 días naturales, no dan derecho a los servicios de asistencia.
2. Con excepción a lo estipulado en cada servicio de asistencia, el beneficiario no tendrá derecho a ser reembolsado por Iké Asistencia.
3. Cuando por una acción intencional del beneficiario resulte la comisión de un delito.
4. Cuando el USUARIO y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
5. Cuando el USUARIO y/o beneficiario no se identifique como USUARIO de Programa Salud.
6. Cuando el USUARIO y/o beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este Anexo.
7. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
8. 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, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor. b) Autolesiones o participación del USUARIO y/o beneficiario en actos delictivos intencionales. c) La participación del



USUARIO y/o beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta, motociclismo). d) 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. e) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como este último y los exámenes prenatales; trasProgramates o traslado de órganos de cualquier tipo. f) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales. 9. Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del beneficiario.

Para conocer la cobertura de este beneficio puedes comunicarte al teléfono si tu Programa es Básico 55 9063 3711 o al teléfono 55 9063 3647 si tu Programa es Premium.

## 6. Check Up (Aplica únicamente para Programa Premium)

A solicitud del usuario se proporcionará **un check up básico anual** que incluye Química sanguínea de 6 elementos, y examen general de orina con laboratorios de la red de IKÉ en las principales ciudades de la República Mexicana.

Para conocer la cobertura de este beneficio puedes comunicarte al teléfono 55 9063 3711 si tu Programa es Básico o al teléfono 55 9063 3647 si tu Programa es Premium.

**EXCLUSIONES:** Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, sobre parentesco con el titular o beneficiarios. Cuando el Usuario no se acredite como tal. Cuando el Usuario no cuente con el servicio solicitado en sus productos contratados de asistencia.

## 7. MÉDICO A DOMICILIO

IKÉ organizará la visita de un médico general a la residencia, o lugar de hospedaje del USUARIO en las ciudades de la República Mexicana donde la infraestructura médica lo permita cuando el USUARIO lo requiera, el costo de estos servicios deberá ser cubierto directamente por el usuario. El médico que asistirá será el primero que se encuentre disponible después de la solicitud y el más cercano a la ubicación del USUARIO.

Servicios Ilimitados con costo preferente de \$499.00 MXN para el usuario.

Para conocer la cobertura de este beneficio puedes comunicarte al teléfono 55 9063 3711 si tu Programa es Básico o al teléfono 55 9063 3647 si tu Programa es Premium.

Este servicio esta disponible las 24 horas.

### **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.

## 8. SANITIZACIÓN AL HOGAR CON COSTO PREFERENCIAL.

El equipo de Iké Asistencia, gestionará a través de su red de proveedores la sanitización de hasta 300 metros cuadrados (casa habitación) en caso de que el Titular requiera y solicite este servicio . Dicho servicio será prestado únicamente en CDMX y área Metropolitana, Guadalajara,





Monterrey El proveedor de sanitización que asistirá será el primero que se encuentre disponible después de la solicitud y el más cercano a la ubicación del USUARIO.

Este Servicio no tiene límite de eventos durante la vigencia de la Programa Salud SAMS CLUB adquirido

El costo del servicio se notificará previamente al usuario y será en función de los metros cuadrados.

Una vez autorizado el costo del servicio, el usuario deberá cubrirlo directamente con el proveedor.

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 no se acredite como tal.

## **9. ASISTENCIA FUNERARIA (Solo aplica para Programa Premium).**

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.

\*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 Salud Adquirido y hasta por \$20,000 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 del primer Programa Salud adquirido siempre y cuando la renovación del Programa sea ininterrumpida como máximo por un periodo de 30 (treinte) días posteriores a su vencimiento.

Para conocer la cobertura de este beneficio puedes comunicarte al teléfono 55 9063 3711 si tu Programa es Básico o al teléfono 55 9063 3647 si tu Programa es Premium.

En caso de requerir algún servicio funerario adicional o para alguna persona distinta al titular del Programa de salud, 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:



1. 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.

2. 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.

## **10. RED DE DESCUENTOS EN SPA Y GYM.**

El usuario del programa contará con acceso ilimitado a la red de descuentos para obtener beneficios de alto valor percibido en servicios de SPA y Gimnasios de la red Vive Plus.

Para conocer los beneficios y descuentos el usuario deberá ingresar a <https://www.viveplus.com.mx/beneficios?c=SAMS&i=56>)

Método de redención de los descuentos:

A través de la página de Vive Plus <https://www.viveplus.com.mx/beneficios?c=SAMS&i=56>) en donde el usuario deberá ingresar con el #folio ubicado en la tarjeta del Programa Salud Adquirido para descargar los beneficios y presentarlos de manera digital o impresa en el establecimiento de acuerdo a lo que indiquen los términos y condiciones de cada beneficio. El usuario deberá solicitar el descuento antes de pagar.

## **EXCLUSIONES**

- No exhibir los cupones impresos o digitales de la página del programa
- Cuando el usuario no se acredite como miembro del programa.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna que permita brindar los beneficios.

## **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 Programa Salud SAMS CLUB:

Básico: **55 9063 3711**

Premium: **55 9063 3647**

Facilitando los datos siguientes:

- Nombre completo
- Número de teléfono registrado

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:
  1. 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.
  2. Autolesiones o participación del “USUARIO” y/o Beneficiarios en actos delictivos intencionales.
  3. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.



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

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

## **NORMAS GENERALES**

### **MITIGACIÓN**

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

### **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.

### **PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

Cualquier reclamación relativa a alguno de los beneficios brindados por Programa Salud, 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.

### **BENEFICIOS PROPORCIONADOS POR SAMS**

Los siguientes beneficios son proporcionados directamente por SAMS por lo que deberán ser solicitados directamente en la tienda según aplique.

#### **1. Beneficio del 5% de descuento en farmacia.**

Beneficio no acumulable con otras promociones descuentos o programas excepto el programa de apoyo a tu tratamiento (PAT) (Revisar términos y condiciones en PAT farmacia RX sam's Club dentro del club . Válido sólo en artículos del departamento de farmacia.

Sin límite de eventos durante la vigencia del Programa de salud adquirido.

Para aplicar el 5% de descuento en artículos de farmacia Sam's Club es necesario:

- Que el Programa Salud se encuentre activo y el cliente muestre su Membresía.
- Que la Membresía del Socio Sam's Club se encuentre vigente al momento de solicitar el descuento.

Exclusiones:

- Cuando la membresía del Socio Sam's Club no se encuentre vigente.
- No aplica en ventas por mayoreo revisar dentro del club las políticas vigentes de mayoreo

2. Consulta médica general sin costo en consultorios médicos ubicados dentro de tiendas Supercenter, Bodega Aurrera, Mi Bodega, Superama y Walmart Express.

En la compra de Membresía Individual Plus y Membresía Familiar Plus se proporcionará una consulta sin costo con un médico general para valoración en consultorio de tiendas Supercenter, Bodega Aurrera, Mi Bodega, Superama y Walmart Express participantes.

Este servicio ampara únicamente el servicio de consulta médica general. El costo de los medicamentos, materiales de curación o procedimientos adicionales prescritos por el médico en el consultorio, deberán ser cubiertos por el USUARIO.

### **EXCLUSIONES**

- No se cubren medicamentos, curaciones, aplicación de inyecciones, ni cualquier otro procedimiento prescrito por el médico.



- Falsedad en la información por parte del USUARIO sobre la condición física o de salud del paciente.
- Solicitud de servicios fuera de territorio nacional o en tiendas donde no haya infraestructura de consultorio.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- Cuando el USUARIO no acredite la contratación del servicio, no se encuentre vigente la misma o sea suspendido por falta de pago.

Consulta tiendas que cuenten con consultorios participantes en los horarios previamente establecidos y anunciados en la entrada de cada consultorio.

- Método de registro

Para realizar el registro del Programa Salud SAMS el usuario deberá comunicarse al teléfono 55 9063 3711 si su Programa es Básico o al teléfono 55 9063 3647 si su Programa es Premium.

- Jurisdicción aplicable.

Toda relación que en virtud de Programa se genere será regida y concertada con total sujeción a las leyes aplicables en México y a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando el Participante a cualquier otra ley a cuya aplicación y/o jurisdicción a la que pudiera tener derecho.

#### Contacto

Para cualquier duda o aclaración de los beneficios el usuario deberá llamar al teléfono, si el Programa es Básico 9063 3711 o al teléfono 55 9063 3647 si el Programa es Premium