

Bienvenido a tu
Plan Klu Asistencia.



Klu.



Sólo necesitas llamar al teléfono



55 5133 4502



para solicitar cualquiera de tus servicios.



**Consulta Médica
On Line**



**Referencias
Médicas con
Descuentos**



**Ambulancia
Terrestre**



**Consulta médica
en Consultorio**



**Psicólogo
On line**



**Nutriólogo
On line**



**Servicio Legal
Telefónico**



**Envío de
abogado por
robo o asalto**



**Plataforma
Wellnes**



Concierge



**Plataforma
de Viajes**



Cine 2x1



**Funeraria por
accidente**



**Soporte
Técnico**

El Contrato de prestación de servicios de KLU TECH S. A. P. I. DE C.V., INSTITUCION DE FONDOS DE PAGO ELECTRONICO es suscrito por INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA S. DE R.L. DE C.V., con domicilio en Avenida Revolución 1267, piso 20, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en CDMX INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA S. DE R.L. DE C.V., cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia. En caso de que el usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA S. DE R.L. DE C.V., se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que INFOASIST INFORMACIÓN Y ASISTENCIA S. DE R.L. DE C.V., se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, y sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio. Consulte Términos y Condiciones, a continuación:



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 de la Cabina 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: todo 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) Cabina de Soluciones: espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.

TERRITORIALIDAD

Los servicios de 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

El programa tiene una vigencia anual con cobros mensuales.



SERVICIOS

1. Servicios médicos:

1.1 Ambulancia Terrestre

Si el Usuario sufre un accidente o enfermedad grave que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de iké recomiende su hospitalización, iké organizará y cubrirá el costo del traslado del Usuario al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

- 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, suicidio o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
- c) Enfermedades mentales.
- d) Traslados programados, ni segundos servicios.

1.2 Consulta médica

Iké gestionará una cita para consulta de (médico general, pediatría, ginecología, cirugía general, medicina interna, traumatología, otorrinolaringólogo u oftalmología) en consultorio.

Aplica en ciudades principales de la República Mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (uno) eventos de cualquiera de las especialidades mencionadas durante la vigencia del programa sin costo y el resto de las consultas se brindarán a costos preferenciales que pagará el Usuario directamente en el consultorio.

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- b) Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- c) Cuando el médico de iké 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 consultorio.

1.3 Consulta médica online

El equipo médico de iké proporcionará el servicio y brindará orientación al Usuario que lo requiera de manera ilimitada las 24 (veinticuatro) horas del día, mediante un médico general titulado a través de videoconferencia. 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.

**Limitaciones:**

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

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- 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, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

1.4 Referencias Médicas con descuentos

Iké proporcionará al Usuario, referencias de médicos: general, ginecología, pediatra, internista, oftalmología, traumatología y otorrino, clínicas, hospitales con descuento o costo preferencial, todos los gastos que se originen serán a cargo del Usuario e iké no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas. Estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de iké en las principales ciudades y localidades de la república mexicana.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

Iké no puede garantizar al Usuario prestarle el servicio que requiere en alguna de las siguientes situaciones:

- a) No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- b) No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible.
- c) No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- d) Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- e) Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
- f) Iké no está obligado a saber información de calles o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.

2. Servicio Nutricional:**2.1 Nutriólogo online**

El equipo médico de iké, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 9:00 a 18:00 horas, con previa programación, de lunes a sábados, por medio de videollamada. El nutriólogo brindará atención



personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer y orientación del siguiente tipo:

- Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- Diseño de dietas y rutinas de ejercicio básicas (no de gimnasio).
- Asesoría de suplementos nutricionales según sus necesidades.
- Orientación en caso de desórdenes alimenticios.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) 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 cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- 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, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

2.2 Plataforma Wellnes:

El Usuario tendrá acceso a www.wellnessike.com, las 24 horas del día, 365 días del año, la plataforma digital cuenta con material para desarrollar actividad física, nutrición, recetas, tips de alimentación, regímenes alimenticios, entre otros tips de salud y belleza.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

- a) Cuando el Usuario no cuente con la cobertura contratada en su servicio.

3. Servicio Psicológico:

3.1 Psicólogo online

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 de lunes a viernes, con cita programada, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada 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 20 (veinte) 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 cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- 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, ofensiva o inapropiada.
- d) El equipo médico de iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

4. Servicio legal:**4.1 Envío de abogado por robo y/o asalto**

Iké enviará un abogado sin ningún costo para asesorar al Usuario ante la autoridad competente 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 es sin límite de eventos y 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.

4.2 Servicio legal telefónico

Iké pondrá a disposición del Usuario su red de abogados consultores las 24 horas del día, los 365 días del año para consultas telefónicas sobre cualquier rama del derecho.

Limitaciones:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos 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 cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.
- e) 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.

5. Servicio Concierge:

5.1 Concierge

A solicitud del Usuario se prestará servicio especializado y se proporcionará información relacionada con:

- Life & Style:

- Restaurantes: recomendación y reservación en los mejores restaurantes del mundo.
- Vida nocturna: recomendación y reservación en los mejores night clubs del mundo.
- Espectáculos: recomendación, reservación y compra de las mejores puestas en escena del mundo o eventos especiales.
- Cine: localización y recomendación de complejos y/o películas, así como reservación/compra en complejos con dicha facultad.
- Museos y galerías de arte: recomendación de exposiciones temporales, permanentes y de museos o galerías en cualquier parte del mundo.
- Campos de golf: recomendación y reservación de los mejores campos del mundo.
- Spa's y salones de belleza: recomendación y reservación de los mejores spa's y salones en el mundo, con el tratamiento más adecuado para cada Usuario.
- Bienes raíces: localización, cotización y arrendamiento de bienes inmuebles para satisfacer las necesidades temporales o permanentes de alojamiento en cualquier parte del mundo.
- Recomendaciones: recomendación de gimnasios, instalaciones deportivas.
- Referencias de servicios especiales: comprador personal, referencias para pasear mascotas, pensión de mascotas, diseño de interiores, consulta de imagen, planeación de eventos, fotógrafos, seguridad, servicios de limpieza de automóviles.
- Transportación de lujo: jet privado, helicóptero o yates en la mayoría de las ciudades del mundo.

-Servicios en viajes:

- Boletos de avión: información, reservación y compra de boletos de avión en cualquier aerolínea del mundo.
- Hoteles: información, recomendación y reservaciones.
- Boletos de tren: información, reservación y compra de boletos de avión.
- Tours: recomendación, reservación y compra de tours nacionales e internacionales.
- Cruceros: recomendación, reservación y compra de cualquier crucero del mundo.
- Viajes: recomendación, reservación y compra, en cualquier destino turístico a nivel nacional e internacional.



- Arrendamiento de autos: reservación de cualquier tipo de vehículo.
- Transportación: desde servicio de taxi hasta la renta de un auto de lujo. Incluyendo servicio de Pick-Up en cualquier aeropuerto del mundo.
- Limousines: información y reservación de limousines.
- Eventos deportivos internacionales: Super Bowl, Gran Premio de Fórmula Uno, US Open, Roland Garros, NASCAR, patinaje artístico, vela, regata y cualquier otro solicitado por el Usuario.
- Información del estado del tiempo: información climatológica, estacionalidades y pronósticos del tiempo.
- Referencias de ubicaciones: ubicaciones y horarios de atención de cualquier punto de interés en el destino del viajero.
- Asistencia previa al viaje: información de las oficinas de embajadas y consulados, información previa al viaje como vacunas, medidas que el Usuario deberá de tomar, previa a su viaje, así como trámites y requisitos como visas, pasaporte, etc.
- Información de horarios: horarios y reservaciones en los más exclusivos museos de las principales ciudades del mundo, eventos deportivos y espectáculos, aeropuertos, centrales camioneras y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.
- Información consular: domicilios de embajadas, consulados y/u oficinas representativas del gobierno mexicano en la ciudad o país en el que se encuentre, para notificar la pérdida, robo o extravío de sus documentos oficiales. Si es posible coordinará la cita con la autoridad mexicana que corresponda para notificar su pérdida.

-Compras:

- Flores y regalos: recomendación y coordinación de envío.
- Artículos de difícil localización: desde regalos originales, artículos de colección, importaciones, enología, entre muchos otros.
- Localización de tiendas: información acerca de la ubicación de las más prestigiadas marcas a nivel mundial.
- Compra y entrega de regalos y enseres: investigación y comparación de productos, compra y entrega a domicilio.
- Compras nacionales o internacionales: búsqueda, compra y entrega de cualquier artículo.

-Servicio personal:

- Logística de negocios: coordinación de cualquier tipo de evento para reuniones ejecutivas.
- Banquetes y eventos privados: su concierge personal le recomendará el proveedor perfecto a sus necesidades.
 - Envío de documentos: envío de documentos a cualquier parte del mundo, en caso de olvido, pérdida o robo con costo para el Usuario.

-Servicio para ejecutivos:

- Referencias: referencias de intérpretes, servicios secretariales temporales o de protección, en las principales ciudades del mundo. Apoyo para localizar equipos de cómputo y teléfonos.
- Transportación ejecutiva: a petición del cliente se coordinará el envío de un taxi ejecutivo para sus traslados.
- Usos y costumbres: costumbres locales y etiqueta, protocolo y etiqueta para negocios internacionales.



- Protección InfoCard:
 - a. Registro de tarjetas de crédito, débito y comerciales; de modo que con una sola llamada, el cliente pueda ser enlazado con las compañías emisoras para proceder con la cancelación de dichas tarjetas en caso de pérdida o robo.
 - b. Licencia de conducir, cartilla del servicio militar, cédula profesional, etc., de modo que, en caso de pérdida o robo de los mismos, con una sola llamada el cliente pueda ser enlazado con las embajadas o consulados mexicanos en cualquier parte del mundo; así como con las instituciones gubernamentales en territorio nacional, en las que los documentos deban ser reportados.

NOTA: todos los costos generados por la información, reserva, compra o cualquier otra actividad serán con costo para el Usuario y concierge no cobra fee al Usuario por realizar sus servicios.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

Iké no puede garantizar al Usuario prestarle el servicio que requiere en alguna de las siguientes situaciones:

- No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- No se garantiza disponibilidad (ej. restaurante lleno, vuelos o eventos completamente vendidos).
- No se garantiza acceso a lugares o eventos privados.
- Existe información privilegiada o de acceso restringido a la que el Concierge no puede acceder (ej. el itinerario de hospedaje de un artista).
- No se garantiza el acceso a establecimientos fuera de horarios laborales, ni cuando el producto o servicio no se encuentre disponible (ej. ya pasó la temporada de una obra).
- No se garantiza la compra y entrega en lugares no permitidos.
- No se prestan servicios en circunstancias que no sean legales o éticos.
- Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).
- Iké no está obligado a saber información de calles, principales destinos turísticos o información muy focalizada de un lugar, pero si lo investigará.

6. Beneficios:

6.1 Cine 2x1

El Usuario tendrá el beneficio del 2x1 de lunes a viernes en sucursales cinépolis de acuerdo con la siguiente mecánica:

- El Usuario deberá comunicarse para solicitar dicho beneficio, se valida y posteriormente se le enviará vía correo electrónico un folio que contenga los datos de la promoción, así como su vigencia a mes calendario y términos y condiciones. Dicho beneficio podrá ser utilizado de lunes a viernes.



- Posteriormente, el Usuario deberá presentar el folio en la taquilla de cualquier sucursal cinépolis antes de realizar la compra de su boleto.
- Características especiales y requisitos adicionales del beneficio:
 - a. El folio electrónico es válido por una entrada al 2x1 únicamente en conjuntos cinépolis de la república mexicana.
 - b. El Usuario podrá solicitar únicamente un código por mes; mismo que será válido para una sola vez.
 - c. La promoción solo aplica únicamente para funciones en formato 2d.
 - d. La promoción aplica sobre el precio más alto de lunes a viernes.
 - e. El folio debe presentarse o mencionarse completo en la taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (uno) evento al mes, durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- a) No aplica en funciones en formato cinépolis® VIP, 3d, 4dx®, macro xe®, cinépolis imax®, sala junior®, cinema park® y xtreme cinemas®.
- b) No aplica con otras promociones.
- c) Los precios preferenciales no aplican en esta promoción, como son precio de miércoles, matineés, estudiantes, menores de 12 años, personas de la tercera edad o cualquier otro que determine Cinépolis.
- d) No aplica en días de descanso obligatorio señalados en la ley federal del trabajo.
- e) No aplica en premieres, funciones especiales, contenido alternativo y días de estreno.
- f) No aplica en reservaciones por cineticket® o venta avanzada.
- g) Sujeto a disponibilidad o cupo de la película. Por seguridad de los clientes y de la empresa, cinépolis® se reserva el derecho de admisión.

7. Especializados:**7.1 Funeraria**

En caso de fallecimiento del Usuario por accidente, iké coordinará a través de su red de proveedores los siguientes servicios:

- Traslado a la agencia funeraria.
- Sala de velación por 24 horas o instalación de capilla en domicilio.
- Carroza fúnebre.
- Autobús de acompañamiento (sujeto a disponibilidad).
- Cremación.
- Urna para cenizas.
- Aplica traslado de una ciudad a otra hasta el tope de la cobertura.
- Incluye red de descuentos.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (uno) evento sin costo, durante la vigencia del programa por un monto máximo de \$20,000.00 (veinte mil) MXN.

Exclusiones:

- a) El servicio de autobús está sujeto a disponibilidad (no aplica rescate ni reembolso)



- b) No cubre embalsamamientos salvo que sea requerido por ley.
- c) 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.
 - b. Autolesiones o participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
 - c. La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).

8. Soporte Técnico (Apoyo para dispositivos electrónicos, wi-fi, gadgets)

- En caso de que el usuario lo requiera, los técnicos especialistas brindarán orientación técnica en un horario de 09:00 a 21:00 horas, los 7 días de la semana, a través de una videollamada sobre el uso básico de los siguientes servicios de primer nivel.
- Asesoría en la configuración de periféricos: el coordinador responderá sus consultas y guiará al usuario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antispyware; el coordinador brindará ayuda al tarjetahabiente para la configuración de anti-spyware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de antivirus: el coordinador brindará ayuda al tarjetahabiente para la configuración de un antivirus en su equipo.
- Asesoría para el filtrado de contenidos.
- Consulta sobre software o hardware: el coordinador brindará al usuario la información que solicite acerca de software o hardware que el usuario posea o desee adquirir. si el usuario solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de software o hardware sobre la que se solicita la información.
- Asesoría en el registro de dominios: el coordinador asesorará al tarjetahabiente en el registro de dominios en internet.
- Soporte de primer nivel para computadoras Apple.
- La duración de atención dependerá de la complejidad de la asistencia requerida.

Limitaciones:

Este servicio no tiene límite de eventos.

Exclusiones:

- a. Cuando el usuario no cuente con acceso a internet o no desee conectarse en video.
- b. Cuando el usuario no se identifique como tal.
- c. Cuando por una acción intencional del usuario resulte o se intente la comisión de un delito.
- d. 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.
- e. Soporte que pueda afectar la garantía original de los equipos.
- f. Reparación de desperfectos físicos de hardware.
- g. Soporte a la instalación de programas crackeados.
- h. Formateo de disco duro con recuperación de la información.
- i. Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a internet.
- j. Administración de servidores ni proxys.



- k. Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware.
- l. Soporte a equipo con software sin licencia. las licencias del software son responsabilidad del cliente.
- m. La asistencia online no considera conexiones remotas a los equipos de cómputo de los usuarios.

9. Plataforma de Viajes

El Usuario podrá descargar la plataforma viveplus.com. La plataforma digital cuenta con material y descuentos para su viaje, motor de búsqueda para hoteles, lugares, vuelos, por nombre , categorías y zonas.

Limitaciones:

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

Exclusiones:

- a. No se garantizan tarifas o descuentos distintos al ofertado al público.
- b. Iké no se hace responsable de cualquier incumplimiento o falta que cometa el proveedor contactado o establecimiento referenciado, o del/ los servicios y/o productos vendidos por estos.
- c. Iké no se hace responsable por información brindada y que por alguna circunstancia difiera de la realidad, siempre y cuando exista una fuente confiable de donde haya sido obtenida dicha información (ej. errores publicitarios o de promociones).