

CONDICIONES GENERALES

WAL MART - BAIT CONTIGO

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el “USUARIO” deberá llamar al **55 5322-2493** facilitando los datos siguientes:

- a) Nombre.
- b) Teléfono de contacto.
- c) Ubicación.
- d) Cualquier dato que solicite el coordinador telefónico necesario para la coordinación del servicio.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) Usuario: toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en estas Condiciones Generales.
- b) Servicios de Asistencia: Los Servicios Asistenciales que presta EL PRESTADOR a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de Situación de Asistencia de un Beneficiario.
- c) Coordinador: persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- 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 de Asistencia.
- 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) 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.
- g) Especialistas: persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
- h) Cabina de Atención Telefónica: espacio físico en donde los Coordinadores atienden los Servicios de Asistencia.

TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

EL PRESTADOR 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.

CONDICIONES GENERALES

VIGENCIA

Los servicios del programa estarán vigentes por 1(un) año, contado a partir de la fecha de contratación registrada en los sistemas de "EL PRESTADOR".

ASISTENCIA MÉDICA

Asistencia médica telefónica

Cuando el Usuario necesite apoyo médico, el equipo de Iké Asistencia le orientará por medio de llamada telefónica acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir un diagnóstico. 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 no tiene costo y se brinda sin límite de eventos.

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 y ofensiva.
- 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.

Asistencia médica online:

El equipo médico de Iké Asistencia, brindará orientación al usuario que lo requiera las 24 horas del día los 7 días de la semana, mediante un médico general a través de videollamada. 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.

La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

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 Asistencia no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

ASISTENCIA NUTRICIONAL

Asistencia nutricional telefónica:

El equipo médico de Iké asistencia proporcionara orientación con uno de sus nutriólogos, por medio de Videoconferencia o telefónica. Realizando atención personalizada, interrogatorio y recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer.

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.
- El equipo médico de Iké Asistencia no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

Asistencia nutricional online:

El equipo médico de Iké Asistencia, proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos en un horario de 8:00 a 16:00 horas, 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 orientaciones 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.

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 Asistencia no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

ASISTENCIA PC

Soporte Técnico Telefónico

1. Soporte básico para los siguientes Equipos: Celulares sistema Android y iOS adquiridos con BAIT.

2. Alcance del servicio: Acceso vía telefónica, sin límite de eventos.

3. Orientación y soporte telefónico para solucionar dudas o problemas con:

- Colocación de la tarjeta SIM y tarjetas de memoria externa.
- Configuración de cuentas de correo electrónico en el equipo.
- Descarga y eliminación de aplicaciones.
- Actualizaciones del sistema operativo disponibles para el equipo.
- Configuración de redes sociales.
- Configuración de antivirus, recomendaciones y copias de seguridad.
- Fallas técnicas, funcionamiento de batería, opciones de carga.
- Configuración de Wi-Fi.
- Apoyo en las funciones descritas en el manual publicado del equipo.

4. Servicios complementarios PC:

- Asesoría en la configuración de Periféricos para el nuevo hardware en su equipo.
- Consulta sobre Software que el Usuario posea o desee adquirir.
- Asesoría en la instalación de Anti-Spyware.
- Asesoría para el Filtrado de Contenidos.
- Recomendaciones 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 de servicio y de la información oficial publicada en cada caso por la empresa de Software o Hardware que se trate, sobre la que el Usuario solicite información.

Exclusiones.

i. Cuando el Usuario no se identifique como tal.

ii. Cuando por una acción intencional del Usuario resulte o se intente la comisión de un delito.

iii. 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.

iv. Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.

v. También queda excluido:

- a. Soporte a computadoras de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes. Soporte a computadoras de sistema Operativo Linux o de Sistemas Operativos Windows de versiones

CONDICIONES GENERALES

inferiores a Windows 2000. Soporte que pueda afectar la garantía original de los equipos. Reparación de desperfectos físicos de hardware.

b. Soporte a redes LAN, servidores y/o Hub/switch. Soporte a la instalación de programas crackeados. Instalación y/o configuración de periféricos no mencionados. Soporte a routers/módems.

c. Recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro. Formateo de Disco Duro con recuperación de la información.

d. Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a Internet. Administración de servidores ni proxys.

e. Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware. Soporte a equipo con software sin licencia. Las licencias del software son responsabilidad del cliente.

f. Soporte a equipo clon o equipos armados o ensamblados. (Aquellos que el comprador puede adaptar a sus necesidades y preferencias particulares eligiendo cada uno de los componentes por separado, desde el color y forma del chasis hasta el modelo, marca y forma de la tarjeta de red).

EXCLUSIONES GENERALES.

1. Cuando por una acción intencional del USUARIO resulte la comisión de un delito.
2. Cuando EL USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
3. Cuando EL USUARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente Anexo.
4. 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 o caso fortuito.
 - b) La participación del USUARIO en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
 - c) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
 - d) Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares;