

ASISTENCIA FOVISSSTE VIVIENDA NUEVA

LA TRANQUILIDAD QUE TÚ Y TU HOGAR SE MERECE.

Te damos la bienvenida y te invitamos a descubrir lo que podemos hacer por ti durante los 3 años de vigencia del programa, con servicios como:



1. ASISTENCIA MÉDICA

- Consultoría médica telefónica.
Sin límite de eventos y sin costo.
- Ambulancia terrestre por emergencia.
2 eventos, sin costo.
- Consulta general en consultorio.
Sin límite de eventos, con costo preferencial para el Usuario.
- Médico general a domicilio.
Sin límite de eventos, con costo preferencial para el Usuario.
- Referencias médicas.
Sin límite de eventos y sin costo.



2. ASISTENCIA HOGAR

- Cerrajería casa
 - Electricidad
 - Plomería
 - Vidriería
- Sin límite de eventos, con costo preferencial para el Usuario.*



3. SOPORTE TÉCNICO

- Soporte técnico telefónico.
Sin límite de eventos y sin costo.
- Soporte técnico remoto.
Sin límite de eventos con costo preferencial para el Usuario.
- Soporte técnico presencial.
Sin límite de eventos, con costo preferencial para el Usuario.



4. RED DE DESCUENTOS

- Red de descuentos en establecimientos comerciales de marcas reconocidas.
Sin límite de eventos y sin costo.

Llama al 55 5809 4644 para solicitar tus servicios. Te estaremos apoyando las 24 horas, los 365 días del año.

El contrato de prestación de servicios de Asistencia FOVISSSTE Viviendas Nuevas es suscrito por ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V. sus filiales o subsidiarias, con domicilio en Blvd. Adolfo Lopez Mateos, 261, Piso 8, Colonia Los Alpes, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01010 en CDMX. ARSA ASESORIA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de perdida 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, ARSA ASESORIA INTEGRAL PROFESIONAL, 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 ARSA ASESORIA INTEGRAL PROFESIONAL, 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.

*Servicio proporcionado por:



TÉRMINOS Y CONDICIONES GLOSARIO

- **USUARIO:** toda persona que tenga acceso a los servicios de asistencia descritos en estas Condiciones Generales. Para este programa se refiere al Titular del Crédito, cónyuge e hijos menores de 18 años.
- **SERVICIOS DE ASISTENCIA:** los servicios asistenciales que presta Iké Asistencia a los Usuarios en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de asistencia de un Beneficiario.
- **COORDINADOR:** persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** todo accidente o enfermedad de un Usuario, ocurrido 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.
- **ENFERMEDAD:** cualquier alteración en la salud del Usuario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- **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.
- **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.
- **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.
- **REFERENCIAS MÉDICAS:** toda aquella información o dato proporcionado de la red de proveedores médicos con descuento o costo preferencial.
- **ESPECIALISTAS:** persona que practica una rama determinada de una ciencia.
- **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

Iké Asistencia 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 de 3 años a partir de la escrituración de la vivienda. El número de eventos incluidos para cada asistencia se reestablece cada año.

1.-ASISTENCIA MÉDICA

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

El Usuario podrá solicitar apoyo telefónico las 24 horas, los 365 días del año. El equipo médico le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir un diagnóstico o tratamiento médico definitivo. Iké Asistencia proporcionará la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patentes, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el diccionario médico.

Sin límite de eventos y sin costo.

EXCLUSIONES:

- 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.

AMBULANCIA TERRESTRE POR EMERGENCIA

Si el Usuario sufre un accidente, enfermedad grave y/o emergencia médica, que le provoque lesiones o traumatismos tales que el equipo médico de Iké Asistencia recomiende su hospitalización, Iké Asistencia organizará y cubrirá el costo del traslado en las principales ciudades de la República Mexicana, al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre sin limitación. 2 eventos al año, sin costo.

EXCLUSIONES:

- 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.

REFERENCIAS MÉDICAS

Iké Asistencia dará referencias de clínicas, hospitales y farmacias, en las principales ciudades de la República Mexicana. 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 Asistencia 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. Sin límite de eventos y sin costo.

EXCLUSIONES:

- Para el caso de descuentos médicos, el Usuario deberá indicar el lugar donde se ubica. Iké Asistencia 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 Asistencia no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

MÉDICO A DOMICILIO O CONSULTA EN CONSULTORIO

A solicitud del Usuario, Iké Asistencia coordinará una visita al domicilio donde se encuentre o consultorio de un médico general de la red médica disponible, para su atención y valoración en las principales ciudades y localidades de la República Mexicana con costo preferencial. Sin límite de eventos, con costo preferencial para el Usuario.

EXCLUSIONES:

- Cuando el médico de Iké Asistencia 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.
- El costo de la consulta pactado no incluye la aplicación de medicamentos, o cualquier otro tipo de procedimientos como (colocación de yeso, sondas, suturas, soluciones, curaciones, etc.).
- Envío de médicos especialistas a domicilio.
- El paciente se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y se encuentre en estado agresivo o no permita su atención.

2.- ASISTENCIA AL HOGAR

PLOMERÍA

Fallas por rotura o fuga en las instalaciones hidráulicas y sanitarias, que requieran reparación de emergencia por causar daño al domicilio. Se excluyen: reparaciones de daños por filtración o humedad, equipos conectados a las tuberías de agua o gas como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras, destapar muebles de baño o cocina y registros sanitarios.

CERRAJERÍA CASA

Apertura de cerraduras por olvido o extravío. Reparación o sustitución de la cerradura por descompostura, accidente o robo en las puertas exteriores de acceso al domicilio.

ELECTRICIDAD

Restablecimiento de energía eléctrica por corto circuito en el interior del domicilio, reparación o cambio de centros de carga, interruptores de seguridad, pastillas termomagnéticas, fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga de la instalación eléctrica del propio inmueble.

VIDRIERÍA

Cambio de vidrios rotos en puertas y ventanas que den a la calle y/o atenten contra la seguridad del inmueble.

ASISTENCIA ESPECIALIZADA

Se enviará un especialista al domicilio para cotizar cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera fuera de una situación de emergencia. Se coordinará el presupuesto y programa de ejecución. Una vez aceptado por el Usuario, éste asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, etc.).

Estos servicios abarcan trabajos de: pintura, instalación de muebles, soportes, herrería, carpintería, acabados, recubrimientos, decoración, albañilería, lavado de muebles, cancelería, jardinería, etc. Todos los servicios se brindarán con costo preferencial para el Usuario, sin límite de eventos.

EXCLUSIONES:

Áreas comunes de conjuntos habitacionales. Daños en inmueble del Titular o de terceros, consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural, falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios, ocasionados intencionalmente, provocados por rebelión, guerra, motín, alboroto popular y situaciones que alteren la seguridad pública. Reparación o gasto contratado directamente con terceros. Cuando la autoridad impida la ejecución de los trabajos.

3.-ASISTENCIA SOPORTE TÉCNICO

Orientación telefónica, remota y presencial: los técnicos especialistas brindarán los 365 días del año orientación técnica sobre el uso básico para PC y MAC, tablet, dispositivos móviles y periféricos, de los siguientes servicios:

- Asesoría en la configuración de periféricos: brindar consulta y guía al Usuario para la configuración del nuevo Hardware en su equipo.
- Asesoría en la instalación de anti-Spyware; ayuda para la configuración en su equipo de antispyware.
- Asesoría en la instalación de antivirus: ayuda para la configuración en su equipo de un antivirus.
- Asesoría para el filtrado de contenidos.
- Consulta sobre Software o Hardware; información acerca de Software o Hardware que el Usuario posea o desee adquirir.
- Asesoría en el registro de dominios: asesoría al Usuario en el registro de dominios en Internet.
- Asesoría en instalación y configuración de redes domésticas y acceso a Internet; conexión de dispositivos en redes inalámbricas (Wifi) y alámbricas (Ethernet), conexión en red de dos o más dispositivos, instalación y configuración de antenas wifi, hubs, routers y switches domésticos, configuraciones básicas en los dispositivos del cliente para acceder a servidores DNS, etc.
- Asesoría sobre transferencia de archivos entre dispositivos y compartición de carpetas en red.
- A solicitud del Usuario, se coordinará el envío de un técnico a domicilio para atender cualquier situación relacionada con estos servicios de soporte técnico, sin límite de eventos. La visita del técnico será con costo al Usuario.

Cualquiera reparación, configuración o mantenimiento, que se realice en el domicilio será previa cotización y aceptación de la misma por parte del USUARIO.

4.- RED DE DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

El Usuario del programa contará con acceso ilimitado a la red de descuentos con más de 250 marcas a nivel nacional con beneficios de alto valor percibido en más de 7,000 establecimientos.

Principales categorías:

- Restaurantes y comida rápida
 - Entretenimiento y parques de diversiones
 - Renta de autos
 - Salud y belleza
 - Ropa y calzado
 - Educación e idiomas
 - Hotelería y turismo
 - Servicios
 - Otros como experiencias, entretenimiento infantil y balnearios
 - Promociones 2 x 1
- Sin Límite de eventos y sin costo.

EXCLUSIONES:

No exhibir los cupones impresos o digitales de la página del programa.

EXCLUSIONES GENERALES

- Las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Usuario en contra de prescripción médica, no dan derecho a los servicios de asistencia.
- Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- 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.
- Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente anexo.
- 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) 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).
 - d) Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
 - e) Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares; cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.
 - f) Embarazos en los últimos tres meses antes de la fecha probable del parto, así como éste último y los exámenes prenatales; trasplantes o traslados de órganos de cualquier tipo.
 - g) Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractivos; enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
 - h) Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportista amateurs o profesionales.
 - i) Quedan excluidos los costos generados por prótesis, aparatos de ortodoncia, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas, revisiones de salud periódicas "check-up" o rutinarias, gastos de hospitalización realizados fuera del país de residencia, cuando hayan sido prescritos antes de comenzar el viaje u ocurridos después del retorno del Usuario.