



DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

Exclusiones y Obligaciones

IGS | Integral
Group
Solution

1. DESCRIPCION DE COBERTURAS

ASISTENCIA VIVIENDA PROTEGIDA EXPRESS	COBERTURA	MONTO MÁXIMO DE EVENTOS	
Armado de muebles en el hogar	Hasta \$200,00 USD	3 Eventos	
Destape de cañería			
Instalación de grifería			
Instalación de lámparas y luminarias			
Instalaciones eléctricas menores			
Lavado y secado de alfombras			
Reparación de goteras			
Instalación de cortinas o persianas			
Perforación en muros			
Perforación en muros			
Mano de obra en pintura			
Servicio de conexión con técnicos profesionales varios	Sin Límite	Sin Límite	
Reparación e instalación de electrodomésticos y gasodomésticos	Hasta \$200,00 USD	3 Eventos	
ASISTENCIA VIVIENDA POR EMERGENCIA	COBERTURA	MONTO MÁXIMO DE EVENTOS	
Servicio de plomería	Hasta \$200,00 USD	3 Eventos	
Servicio de electricidad			
Servicio de cerrajería			
Servicio de vidriería	Hasta 1.000,00 USD		
Servicio de mudanza por emergencia			
Servicio de vigilancia	Hasta \$500,00 USD		
Servicio de gasista	Hasta \$200,00 USD		
Servicio de jardinería			
Remoción de escombros	Hasta \$500,00 USD		

ASISTENCIA MÉDICA EMERGENCIAL (MIEMBROS DE LA VIVIENDA E INVITADOS)	COBERTURA	MONTO MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación médica telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Médico a domicilio por emergencia	Hasta \$200,00 USD	6 Eventos
Ambulancia por emergencia		3 Eventos
ASISTENCIA EXEQUIAL	COBERTURA	BENEFICIARIOS
Sala de velación 24 horas a nivel nacional o colocación de capilla ardiente en el domicilio o en el lugar que deseen velar el cuerpo los familiares		
Trámites legales		
Traslados a salas de velación y camposanto		
Traslados vía aérea o terrestre a nivel nacional		
Tanatopraxia		
Formolización		
Cofre de mortuorio		
Servicio de cafetería	Muerte por cualquier causa, sin importar costo de servicios descritos	Titular + Cónyuge e Hijos dependientes, menores de 21 años
Servicio telefónico local		
Libro de oraciones		
Libro de condolencias		
Rosario		
Servicio religioso de acuerdo al culto		
Arreglos florales		
Nicho en un camposanto en arrendamiento por 4 años		
Cremación		
Urna y columbario en arrendamiento en compañías afiliadas a nivel nacional		

ASISTENCIA LEGAL		COBERTURA	MONTO MÁXIMO DE EVENTOS
Asistencia Legal telefónica	Responsabilidad patronal con trabajadores domésticos	Sin Límite	Sin Límite
	Contrato de trabajo doméstico		
	Afiliación al IESS		
	Contratos de inquilinato		
	Asuntos de familia y menores		
Revisión y elaboración de documentos vía correo electrónico	Obtención de guías patronales en obtención de claves Ministerio de Trabajo e IESS	Sin Límite	2 Eventos al año
	Contrato de trabajo doméstico		
	Contrato de inquilinato		
Asistencia jurídica a domicilio	Contratos con proveedores de servicios al hogar	Sin Límite	Sin Límite, Ciudades: Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Latacunca
	En caso de robo se enviará un representante para receptar el aviso de siniestro de la aseguradora y asesorar al abogado en los pasos a seguir para denuncia a las autoridades.		

2. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO no se identificó dentro del programa, o no se encuentre registrado en la base de datos.
2. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
3. Los actos realizados por el AFILIADO Y BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
4. Los servicios que el AFILIADO Y BENEFICIARIO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS ECUADOR IGSEC S.A.
5. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS ECUADOR IGSEC S.A. para la prestación de la coordinación de los servicios descritos en este anexo.

6. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.
7. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
8. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.

IGS ECUADOR IGSEC S.A. no prestará los servicios de coordinación y gestión de los servicios descritos en el presente contrato, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no existan médicos, la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar o de seguridad no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para IGS ECUADOR IGSEC S.A. de poner en conocimiento al AFILIADO tales circunstancias

EXCLUSIONES VIVIENDA PROTEGIDA EXPRESS:

Exclusiones del servicio de Vivienda Protegida Express:

Queda excluido del presente servicio: **i)** servicios no contemplados en el programa; **ii)** servicios requeridos para otra vivienda que no sea la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO; **iii)** materiales y/o repuestos que se utilicen en los servicios.

EXCLUSIONES VIVIENDA PROTEGIDA POR EMERGENCIA:

Exclusiones del servicio de Plomería:

Queda excluido del presente servicio: **i)** Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería; **ii)** La reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua; **iii)** Cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras, problemas de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones; **iv)** Se excluye también cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de La empresa de Agua Potable y Alcantarillado; **v)** Reparaciones en instalaciones clandestinas o reconexiones del suministro de Agua cuando ha sido suspendido por falta de pago y, **vi)** No se darán como emergencias en el hogar los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.

Exclusiones del servicio de electricidad:

Queda excluido del presente servicio la reparación y/o reposición de averías propias de: **i)** Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos; **ii)** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que

funcione por suministro el eléctrico; **iii)** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de La empresa de Energía Eléctrica; **iv)** Las reparaciones que requieran trabajos de albañilería; **v)** Reparaciones en instalaciones clandestinas o reconexiones del suministro eléctrico cuando ha sido suspendido por falta de pago.

Exclusiones del servicio de vidriería:

Quedan excluidas del presente servicio: **i)** Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios de decoración como arenales, vitrales, y otros, que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad de la vivienda. **ii)** Roturas de vidrios por fenómenos naturales; **iii)** Roturas o daños como consecuencia de vandalismo y actos que alteren la seguridad pública.

Exclusiones al servicio de mudanza:

Queda excluido del presente servicio: **i)** La mudanza de bienes sin estar correctamente embalados y dispuestos para el transporte; **ii)** Transporte de bienes no declarados en el permiso de transportación de bienes **iii)** Mudanza de cajas fuertes; **iv)** Mudanza de bienes a distintos lugares. Límite: hasta 1000.00, máximo 3 eventos al año.

Exclusiones del servicio de gasista:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: calefón, cocina, termo tanque, losa radiante, radiadores, estufas, pantallas, hornos, cocinas, calderas, chimeneas, hogares, hornallas, acoples y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de gas propias de la vivienda, así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa distribuidora de gas.

Exclusiones al servicio de jardinería:

Queda excluido del presente servicio: **i)** jardinería en una VIVIENDA ajena al LUGAR DE RESIDENCIA habitual a la reportada por el AFILIADO; **ii)** instalaciones de artefactos no estipulados en el presente servicio **iii)** colocación de césped; **iv)** no están cubiertos fertilizantes ni pesticidas.

Exclusiones al servicio de remoción de escombros:

Queda excluido del presente servicio: **i)** la remoción de escombros en una VIVIENDA ajena al LUGAR DE RESIDENCIA habitual a la reportada por el AFILIADO; **ii)** Remoción de escombros que no sean a causa de un evento súbito o imprevisto

Exclusiones al servicio de cerrajería:

Queda excluido del presente servicio: **i)** La reparación y/o reposición de cerraduras,

que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores; **ii)** La reparación y/o reposición de puertas internas o externas, de madera o de cualquier tipo, que impidan el acceso a partes internas o externas del inmueble **iii)** La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas; **iv)** Además, el cambio de las cerraduras de puertas interiores o exteriores de acceso al inmueble; **v)** La reparación, elaboración o reposición de llaves; **vi)** sistemas de alarmas o seguridad.

Exclusiones al servicio de vigilancia:

Queda excluido del presente servicio: **i)** La vigilancia de una VIVIENDA ajena al LUGAR DE RESIDENCIA habitual a la reportada por el AFILIADO; **ii)** servicio de vigilancia de la vivienda que no sea por causa de emergencia **iii)** servicio de vigilancia en lugares que representen un peligro para el personal; **iv)** servicio de vigilancia en lugares donde no exista infraestructura ni personal para realizar el trabajo.

EXCLUSIONES ASISTENCIA EXEQUIAL

Exclusiones del servicio exequial:

Para la cobertura del titular, su ingreso será como edad mínima 16 años de edad y como máximo hasta un día antes de cumplir 70 años, con permanencia hasta los 75 años. El tiempo de carencia para contar con la cobertura exequial a nivel nacional es de 90 días a excepción si fallece a causa de una muerte accidental.

3. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el AFILIADO, pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1.** Identificarse como AFILIADO ante los empleados y/o dependientes de IGS ECUADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de coordinar y gestiona la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.
- 2.** Abstenerse de realizar gastos o arreglos de forma directa, en relación con uno de los servicios descritos en el presente documento sin haber sido autorizados por IGS ECUADOR IGSEC S.A.
- 3.** Mantener saldo disponible en su cuenta y/o tarjeta de crédito activa para consumo con la finalidad que se pueda aplicar el cobro por concepto del programa de asistencia.

4. En caso de que el afiliado establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República del Ecuador, la relación entre IGS y el afiliado se tendrá por extinta, con lo cual IGS, se verá liberado de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo y el afiliado se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. En caso de que un AFILIADO requiera del servicio, éste tendrá derecho a partir de la contratación del servicio, y se comunicará con IGS ECUADOR IGSEC S.A. al número telefónico asignado, para atender las emergencias o servicios.
2. El AFILIADO procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de IGS ECUADOR IGSEC S.A. que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO del plan de asistencia activo, y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de servicio o ayuda que requiera.
3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS ECUADOR IGSEC S.A. coordinará y gestionará para el AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
4. En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados por IGS ECUADOR IGSEC S.A. no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente anexo.
5. IGS ECUADOR IGSEC S.A. no prestará los servicios de coordinación y gestión de los servicios descritos en el presente contrato, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no existan médicos, la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar o de seguridad no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para IGS ECUADOR IGSEC S.A. de poner en conocimiento al AFILIADO tales circunstancias. IGS se basará en las condiciones descritas en este anexo para la prestación de servicios.