



MULTIASISTENCIA 24/7

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”

Tabla de contenido

1. Glosario de términos	3
2. Asistencias	4
2.1. Asistencia Médica	4
2.2. Asistencia Vial	8
2.3. Asistencia Hogar	10
2.4. Asistencia Hogar Express	14
2.5. Asistencia Mascota	16
2.6. Asistencia Tecnológica	19
2.7. Asistencia Legal	20
3. Resumen de coberturas	22
4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	24
4.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia	24
4.2. Procedimiento para aclaraciones, reclamos o solicitud de cancelación del servicio ...	24
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	24
6. Reembolsos	25
7. Independencia	25
8. Permanencia	25
9. Exclusiones	25
9.1. Exclusiones generales	25
9.2. Exclusiones Asistencia Veterinaria	26



1. GLOSARIO DE TERMINOS

Definiciones

IGS: integral group solution S.A de C.V

Afiliado/beneficiario: La persona física que contrata el servicio a su titularidad.

Grupo familiar: personas en primer grado de consanguinidad (conyugue, padres e hijos)

Coordinación: actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

Fecha de inicio vigencia: fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición de los afiliados. Que comienzan 48 horas después del momento de afiliación al programa.

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado. de igual manera la vigencia estará activa siempre y cuando el cargo del servicio este al día.

Gestión: es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de conseguir un fin específico.

País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.

Proveedor: empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Referencia: información actualizada y fidedigna concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

Evento: cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitados.

Situación de asistencia: cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Accidente: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad). En caso de asistencia vial, se entenderá por accidente todo lo relacionado con accidente de tránsito.

Emergencia: para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.

Ámbito territorial: el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

Residencia permanente: el domicilio habitual del afiliado o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.

Enfermedad: alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

Enfermedad de bajo riesgo: es aquella alteración leve del funcionamiento normal de un organismo o de una de sus partes que no comprometa su vida.

Enfermedad (asistencia veterinaria): toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.

La ingesta de un cuerpo extraño (asistencia veterinaria): entendido como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva, requiriendo tratamiento veterinario y/o cirugía.

Valor cubierto según evento: el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

Línea de Call Center: Número telefónico 24/7 donde el afiliado podrá solicitar los servicios de acuerdo a las coberturas 2207-8520, así mismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan o cancelación del mismo.

\$ La moneda de curso legal en El Salvador es el dólar americano.

2. Asistencias

2.1 Asistencia Médica

Estas coberturas tienen una edad mínima de ingreso de dieciocho (18) años de edad y sin límite de edad máxima de ingreso.

Asistencia médica		
Asistencia ante urgencia o internación	Topes	Eventos
Acompañante nocturno por internación	Hasta \$80	3 eventos al año
Envío de enfermera a domicilio para la colocación de inyecciones		
<u>Phono med</u> 24h	Sin límite	Sin límite
Recordatorio en citas e ingesta de medicamentos	Sin límite	3 eventos al mes
Referencias de hospitales y centros de salud a nivel nacional	Sin límite	Sin límite
Empleada doméstica en caso de internación	Hasta \$50	2 eventos al año
Referencia y coordinación para el alquiler de camas ortopédicas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación para el alquiler de sillas de ruedas	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	Hasta \$50	3 eventos al año
Traslado médico terrestre en ambulancia (código rojo)	Hasta \$100	2 eventos al año
Asistencia odontológica telefónica	Sin límite	Sin límite
Asistencia nutricional telefónica con especialistas	Sin límite	Sin límite
Orientación y asesoría para personas embarazadas	Sin límite	Sin límite

Acompañamiento nocturno por internación

En caso que el grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, IGS enviará al centro hospitalario donde esté internado el afiliado una persona para la atención de requerimientos básicos que no actuarán en competencia con los brindados y/o requeridos por el nosocomio. El servicio está sujeto a previa autorización telefónica del médico coordinado por IGS con un tercero.

Se cubrirá por evento máximo hasta diez (10) horas de asistencia nocturna, máximo 3 eventos al año. Únicamente aplica en centros hospitalarios donde se permita la entrada de la persona enviada por IGS, en las cabeceras departamentales del área metropolitana de San Salvador, Santa Ana y San Miguel.

Envío de enfermera a domicilio para colocación de inyecciones

En caso de que el afiliado o grupo familiar requiera colocación de inyecciones y que estas estén debidamente formuladas por un médico, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de una enfermera para la atención básica hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, siempre y cuando la zona no sea considerada de alto riesgo. El servicio está sujeto a previa autorización telefónica del triage médico coordinado por IGS con un proveedor. Se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) eventos al año por un máximo de \$80 dólares por evento.

Phono med 24h: orientación médica telefónica

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o grupo familiar podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional 2207-8520; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos

IGS pone a disposición del usuario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y recordación de citas médicas e ingesta de medicamentos. La asistencia se realiza hasta tres (3) eventos al mes y sin límite económico.

Referencia de hospitales y centros de salud a nivel nacional

IGS pone a disposición del afiliado/beneficiario, la red de proveedores de servicios de salud, hospitales, centros de salud los cuales serán pagados por el afiliado/beneficiario con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de la consecuencia que se derive.

IGS hará lo posible por ayudar al afiliado a contactar un centro de salud idóneo de acuerdo al tipo de emergencia. La asistencia se realiza sin límite de eventos.

Empleada doméstica en caso de internación

Si el afiliado requiere esta cobertura, IGS asignará una empleada de hogar que realizará la limpieza interna de mantenimiento básico del domicilio (limpieza de sala-comedor, cocina, baños y habitaciones) por un periodo máximo de dos (2) eventos al año, limitado a un costo de cincuenta dólares (\$50) por evento.

Este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación. IGS solicitará al afiliado el soporte médico que valide su incapacidad por accidente u hospitalización en el momento de la solicitud del servicio.

Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio.

Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza.

Referencia y coordinación para el alquiler de camas ortopédicas

Cuando el afiliado necesite referencia y coordinación de alquiler de camas ortopédicas, IGS le proporcionará información de lugares especializados, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad ni costos por los servicios y atención allí prestada. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Referencia y coordinación para el alquiler de sillas de ruedas

Cuando el afiliado necesite referencia y coordinación de alquiler de silla de ruedas, IGS le proporcionará información de lugares especializados, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad ni costos por los servicios y atención allí prestada. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Médico a domicilio por emergencia

En caso que el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica o de una enfermedad. Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año hasta un límite de cincuenta \$50 dólares por evento y a las disponibilidades de fecha y/o lugar.

Traslado médico terrestre en ambulancia código rojo:

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio salvadoreño a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año hasta un límite de cien \$100 dólares por evento.

Asistencia odontológica telefónica

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado y/o los integrantes de su grupo familiar podrá comunicarse con un profesional dispuesto por el proveedor designado por IGS, a través de la línea telefónica dispuesta por estas últimas, línea en la cual se brindará orientación dental telefónica ante cualquier emergencia en su salud dental. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

Asistencia nutricional telefónica con especialistas

Cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica, esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerancia a la lactosa, etc. Este servicio se brindará sin límite de eventos, cada llamada no deberá superar los 15 minutos y sin límite de monto por evento.

Orientación y asesoría para personas embarazadas

En caso de que el afiliado y/o cónyuge requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará al titular y beneficiarios de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia; un profesional realizará la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud en la etapa de embarazo, y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras la paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.

- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio, toda vez que pueden existir limitaciones geográficas y/o temporales, por lo que la asistencia se limita a la coordinación.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.
- La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

2.2 Asistencia Vial

Estas coberturas aplican a dos (2) carros con placas registradas dentro del territorio en el momento de la adquisición del servicio. Estas podrán cambiarse máximo una (1) vez al año de contratación. Los autos registrados no podrán ser de uso comercial, ni ser mayores a quince (15) años de antigüedad ni de carga y/o transporte.

Asistencia vial		
Asistencia en vía pública	Topes	Eventos
Traslado del afiliado en taxi por accidente vial	Hasta \$40	2 eventos al año
Traslado médico terrestre en ambulancia (código rojo)	Sin límite	3 eventos al año
Cerrajero de llave de vehículo	Hasta \$70	2 eventos al año
Grúa por accidente (no incluye maniobra)	Hasta \$120	3 eventos al año
Maniobra por accidente	Hasta \$50	2 eventos al año
Cambio de llanta/envío de gasolina y paso corriente	Hasta \$60	3 eventos al año

Traslado del afiliado en taxi por accidente vial

En caso de que por accidente del vehículo registrado sea necesario su inmovilización, IGS gestionará y asumirá siempre que el usuario/beneficiario lo solicite, los costos de traslado, hasta un límite de cuarenta dólares \$40.00 por evento y un máximo de dos (2) eventos durante el año.

Para acceder a esta cobertura en el vehículo al momento del accidente deben haber más de tres (3) personas viajando en él.

Traslado médico terrestre en ambulancia por accidente (código rojo)

En caso que el usuario requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio salvadoreño a consecuencia de una emergencia médica, lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano. Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos al año, sin límite de costo.

Cerrajero de llave del vehículo

En caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pérdida o robo de las llaves, IGS pondrá a disposición del afiliado, un cerrajero para que este realice “asistencia de emergencia” necesaria para restablecer el acceso al vehículo.

Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro de las principales ciudades de El Salvador (San Salvador, Santa Ana, San Miguel). Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) evento por año, con un límite de cobertura máximo de setenta dólares \$70 por evento.

Grúa por accidente

En caso de accidente que no permita la circulación autónoma del automóvil IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que el auto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamo del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo durante su traslado.

IGS se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al afiliado el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos en efectivo al proveedor. Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año hasta un límite de ciento veinte \$120 dólares por evento.

Maniobra por accidente

Cuando el vehículo accidentado no se encuentre en posición estable con las cuatro llantas sobre la calzada (volcado, precipicio, cunetas) para poder ser remolcado y que haya necesidad de hacer una maniobra especial; IGS no se hace responsable de daños ocasionados por dicha maniobra, entendiéndose que el afiliado autoriza el realizar la maniobra bajo su riesgo. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año hasta un límite de cincuenta \$50 dólares por evento.

Cambio de llanta, paso de corriente, envío de gasolina.

En caso que el automóvil requiera cambio de llanta por pinchada, suministro de gasolina o reiniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

Esta cobertura está limitada a un número tres (3) eventos combinables entre sí por un año hasta un límite de sesenta \$60 dólares por evento. Aplica a nivel nacional.

2.3 Asistencia Hogar

Estas coberturas aplican en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial.

Las siguientes asistencias, electricista, cerrajero, vidriero y fontanero por emergencia, se prestarán combinables entre sí, por un máximo de seis (6) eventos en el año, hasta por un máximo de cien \$100 dólares por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en seis coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

Asistencia hogar		
Asistencia Hogar	Topes	Eventos
Electricista por emergencia	Hasta \$100	6 eventos al año
Cerrajero por emergencia	Hasta \$100	
Vidriero por emergencia	Hasta \$100	
Fontanero por emergencia	Hasta \$100	
Seguridad y vigilancia en caso de siniestro	1 día seguido	2 eventos al año
Referencia y conexión de técnicos para el mantenimiento del hogar	Por conexión	Sin límite

Electricista por emergencia

Por el presente anexo, IGS enviará a la copropiedad denunciada, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas de los bienes comunes de la copropiedad, exclusivamente en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, si se ven afectados los acabados se cubrirá únicamente el resane en cemento, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- b. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rosetas. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, la compañía cubrirá solamente la mano de obra.

IGS: deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en el país, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a. Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets, fluorescentes, así como en totalizadores breakers o tacos.
- b. Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas, malacates, tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico
- c. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o en construcción.
- d. Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro de la propiedad, sean de uso de un propietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un propietario en particular.
- e. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.
- f. Cuando el daño se genere en los tableros de controles del sistema de bombeo.

Cerrajero por emergencia

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las puertas de ingreso a la vivienda, IGS enviará a la propiedad previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta, IGS no cubrirá los gastos generados por sustituir la cerradura.

Exclusiones a la cobertura de cerrajería.

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la copropiedad a través de puertas interiores, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas y aquellas que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

Vidriero por emergencia

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que dé al exterior del inmueble denunciado por el beneficiario, IGS enviará al inmueble, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios de los bienes comunes de la copropiedad

Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en El Salvador, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

IGS procederá con desmonte de marcos, rejas o bases, siempre y cuando las condiciones lo permitan.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a ningún reembolso.

Exclusiones a la cobertura de vidrios. Quedan excluidas de la presente cobertura:

1. Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, vidrios de cubierta.
2. Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.
3. Vidrios con sistema audio aislante, blindados, o sistema térmico.

Fontanero por emergencia

Por el presente anexo, IGS enviará a la propiedad previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas de los bienes comunes de la copropiedad exclusivamente en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.
- b. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.
- c. Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de bienes comunes que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampa grasas, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.

Exclusiones a la cobertura de plomería:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de fontanería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
2. Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
3. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la copropiedad, por humedades o filtraciones.
4. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: grifos, cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la propiedad.
5. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto-cemento y/o de cerámica.
6. Cuando el daño se presente en el mobiliario de la propiedad, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.

7. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados y/o en emboquillamientos.
8. Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro de la copropiedad, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular.
9. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

Seguridad y vigilancia en caso de siniestro

Se prestará el servicio de seguridad cuando a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos: incendio y/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres no causados por el beneficiario y/o su grupo familiar o por el arrendatario u ocupante, o rotura de vidrios; se produzca un daño en el inmueble que comprometa considerablemente la seguridad del mismo. Para estos casos se enviará un vigilante con la mayor brevedad, que cuidará del inmueble procurando la seguridad del mismo, hasta tanto culminen las reparaciones a cargo del beneficiario, las que deberán ser requeridas y ejecutadas de manera inmediata. Esta cobertura está limitada a un (1) día seguido por año hasta dos eventos en el año.

Referencia y conexión de técnicos para el mantenimiento del hogar

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, distintos a los ofrecidos dentro de la cobertura de asistencia hogar, IGS a su solicitud podrá enviar un profesional que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado.

Los servicios por conexión con especialistas en temas de hogar, como albañilería, carpintería, pintores, fumigadores, electricistas y otros.

Este servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año, sin límite de eventos y sin límite de monto por evento. IGS no asume responsabilidad alguna por el servicio prestado por dichos técnicos o profesionales.

2.4 Asistencia Hogar Express

Estas coberturas aplican en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial.

Asistencia Hogar Express		
Asistencia al hogar fuera de la emergencia (express)	Topes	Eventos
Armado de mueble en el hogar	Hasta \$70	5 eventos al año
Instalación soporte de tv, espejos o elementos decorativos		
Instalación de grifos y apliques en baño		
Destapaciones de cañerías		
Instalación de equipos frío/calor		
Instalaciones eléctricas menores		
Instalación de lámparas y apliques de luz		
Referencia para trabajos de fumigación	Por conexión	Sin límite
Referencia para trabajos en general de albañilería/herrería/carpintería	Por conexión	Sin límite

Las siguientes asistencias, armado de muebles en el hogar, instalación de soportes de tv, espejos o elementos decorativos, instalación de grifos y apliques de baño, instalación de equipos frío/calor, instalación eléctrica menores, instalación de lámparas y apliques de luz, se prestarán combinables entre sí por un máximo de cinco (5) eventos en el año, hasta por un máximo de setenta \$70 dólares por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cinco coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

Armado de muebles en el hogar

Podrá solicitar la mano de obra para realizar armado de algún mueble nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiera técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.

Instalación de soportes tv, espejos o elementos decorativos.

Si el afiliado necesita realizar una perforación menor en sus muros o paredes para arreglos, colocación de materiales decorativos o instalaciones de soportes de tv u otros, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas.

El servicio incluye el costo de los materiales para la perforación, traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes, etc.) deberán ser provistos por el afiliado.

Destapaciones de cañerías.

Si el afiliado necesita desatapar alguna cañería interna que afecte la circulación de líquidos, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas.

El servicio incluye el costo de mano de obra hasta el monto estipulado. No aplica cañerías externas a la vivienda.

Instalación de equipos frío/calor

Si el afiliado necesita realizar la instalación de equipos de frío y calor como neveras, aire acondicionado u otros, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas.

El servicio incluye el costo de los materiales para la perforación, traslado del técnico y mano de obra. Los equipos deberán ser provistos por el afiliado.

Instalaciones eléctricas menores

El usuario podrá solicitar la mano de obra para realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores, las cuales deberán ser provistos por el afiliado, IGS enviara un técnico especialista para realizar estas tareas.

Instalación de lámparas y apliques de luz.

Podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de lámparas y apliques de luz. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de lámparas y apliques de luz previa autorización del beneficiario. Los accesorios, sistema de funcionamiento y las lámparas, deberá ser provisto por el beneficiario. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie lo permitan.

Exclusiones

- Quedan excluidas instalaciones de lámparas fuera de la vivienda.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación de lámparas.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Referencia para trabajos de fumigación

En caso de plagas en la vivienda y cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a disposición del afiliado su red de proveedores. Los gastos incurridos para la prestación del servicio, será por cuenta del afiliado.

IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los proveedores contactados. La asistencia se realiza sin límite de eventos

Referencia para trabajos en general

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, IGS pone a disposición del afiliado, la red de proveedores de servicios técnicos domiciliarios, los cuales serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el servicio. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de la misma por parte de los proveedores contactados. La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

2.5 Asistencia Mascota

Estas coberturas van dirigidas a perros y gatos con edad mínima de ingreso de tres (3) meses de edad. En caso de eutanasia aplica para un máximo de 10 años de edad. Aplica en San Salvador, Santa Ana y San Miguel, siempre y cuando la zona no sea considerada de alto riesgo.

Asistencia mascota		
Asistencia Veterinaria	Topes	Eventos
Veterinario a domicilio en caso de emergencia (incluye medicamentos)	Hasta \$100	3 eventos al año
Phono Med Veterinario	Sin límite	Sin límite
Paseo de perros en caso de hospitalización del afiliado	Sin límite	3 eventos al año
Hotel para mascota en caso de hospitalización del afiliado	Hasta \$70	
Referencia y coordinación para trámites de viaje al exterior	Sin límite	Sin límite
Eutanasia, cementerio o cremación de la mascota*	Hasta \$100	1 evento al año
Servicio de info vacunas	Sin límite	Sin límite
Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional	Sin límite	Sin límite
Referencia de especialidades veterinarias a nivel nacional	Sin límite	Sin límite

Veterinario a domicilio en caso de emergencia

En caso de accidente de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS pagará y coordinará el servicio de consulta veterinaria, en domicilio y/o en red veterinaria a través de un proveedor.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Aplica para felinos y caninos de 3 meses en adelante.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas. La asistencia se prestará por tres (3) eventos al año con un límite económico de cien (\$100) dólares por evento.

Phono med veterinario

A través de la línea de call center dispuesta en El Salvador 2207-8520, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por IGS a través de un proveedor, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinari mascota.

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

El tiempo máximo por llamada será de 15 minutos. La asistencia se prestará sin límite de eventos al año, sin límite económico.

Paseo de perros en caso de hospitalización del afiliado

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días o si lo requiere, IGS asistencia brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador canino por un máximo de 2 horas. Hasta por 3 días continuos.

El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino, como así también de los seguros que pudiera corresponder.

IGS deja expresa constancia que no se hace responsable por eventos fortuitos que comprometan la integridad de la mascota, como el caso de accidentes, robo, enfermedad o cualquier situación ajena al control de los paseadores caninos durante la prestación del servicio.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Hotel para mascotas en caso de hospitalización del afiliado

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por 3 días continuos en un centro designado y autorizado por IGS asistencia.

El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas (incluida tos de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino y el seguro de corresponder.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

La asistencia se prestará por tres (3) eventos al año con un límite económico de \$70 dólares por evento.

Referencia y coordinación para tramites de viajes al exterior

Cuando el afiliado requiera información sobre las condiciones que debe tener presentes al momento de viajar con su mascota al exterior, IGS prestará información oportuna a través de nuestros expertos en servicio de orientación telefónica. La asistencia se prestará sin límite de eventos al año, sin límite económico.

Eutanasia, cementerio o cremación de la mascota

IGS brindará ayuda para coordinar servicio de eutanasia, cementerio o cremación de la mascota, por accidente o enfermedad comprobada.

IGS realizará el pago a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente EL TERCERO, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso.

Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado. La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de cien dólares (\$100).

Exclusiones

- A)** La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de diez (10) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- B)** El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia, que es de 90 días.

Servicio de info vacunas

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre centros de vacunación o jornadas de vacunación. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de clínicas veterinarias cercanas a su perímetro urbano. Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura

Referencia de especialidades veterinarias a nivel nacional – info mascotas-

Referencia y coordinación de adiestrador de perros.

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre adiestradores profesionales para su mascota.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura. Información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios de mascotas.

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre veterinarias, guarderías y demás servicios para su mascota. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

2.6 Asistencia Tecnológica

Para poder gozar de esta asistencia deberá tener mínimo 18 años de edad.

Asistencia tecnológica		
Asistencia tecnológica	Topes	Eventos
Asistencia telefónica TV/LED/impresoras y periféricos, para la configuración e instalación remota, para la resolución de problemas en general	Sin límite	Sin límite
Asistencia telefónica Smartphone/Tablet/notebook	Sin límite	Sin límite
Coordinación y envío de técnico para solución de problemas que no Puedan ser resueltos de manera remota.	Hasta \$70	2 eventos al año

Asistencia telefónica tv/led, impresoras y periféricos

En caso de que el afiliado / beneficiario lo requiera, se dará soporte telefónico en problemas para la configuración de televisores, impresoras y periféricos, a su vez asesoría para cualquier problema en general. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Asistencia telefónica Smartphone/Tablet/notebook

En caso de que el afiliado / beneficiario lo requiera, se dará soporte telefónico en problemas del pc, laptop, Tablet y Smartphone. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Envío de técnico a domicilio

IGS pone a disposición de los afiliados el envío de un técnico a domicilio especializado para brindar los siguientes servicios de reparación, mantenimiento y actualización de computadores hasta el límite de cobertura: mantenimiento preventivo hardware, software e impresoras, configuración de periféricos, diagnóstico de fallos, reinstalación de sistema operativo y/o software, formateo y eliminación de virus. Tiene validez en las ciudades principales de El Salvador. Este servicio debe ser coordinado con un (1) día de anterioridad. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado entendiéndose por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación y vivienda permanente. El excedente sobre el límite de cobertura y los costos de los servicios que no se mencionan corren por cuenta del afiliado.

* Para la reinstalación del sistema operativo y/o software el afiliado debe contar con las respectivas licencias. La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite económico de setenta \$70 dólares por evento.

2.7 ASISTENCIA LEGAL

Asistencia Legal		
Asistencia legal telefónica	Topes	Eventos
Orientación en caso de robo de automóvil	Sin límite	Sin límite
Orientación en caso de accidente de tránsito	Sin límite	Sin límite
Orientación en materia civil, administrativo, comercial, familiar, notarial, penal y laboral	Sin límite	Sin límite
Asesoría internacional (pérdida de pasaporte)	Sin límite	Sin límite

Orientación en caso de robo de automóvil.

Se brindará orientación jurídica con relación a trámites judiciales necesarios que debe seguir ante las autoridades para formulación de denuncias en caso de robo del automóvil.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura

Orientación en caso de accidente de tránsito

En el evento donde ocurra un accidente de tránsito, IGS asesorará al afiliado, mediante comunicación telefónica.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.

Orientación en materia civil, administrativo, comercial, familiar, notarial, penal y laboral

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que IGS no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos, sin límite de cobertura y máximo 15 minutos por evento.

Asesoría internacional, pérdida de pasaporte

En el caso de robo o pérdida del pasaporte en el exterior, IGS proporcionará la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados. La asistencia se prestará sin límite de eventos.

Los gastos necesarios para la reposición de los documentos correrán por cuenta del afiliado.

3. RESUMEN DE COBERTURAS

ASISTENCIA MEDICA		
ASISTENCIA ANTE URGENCIA O INTERNACIÓN	TOPES	EVENTOS
Acompañamiento nocturno por internación	hasta \$80	3 eventos al año
Envío de enfermera a domicilio para colocación de inyecciones		
Phono Med 24/7	Sin límite	Sin límite
Recordatorio de citas e ingesta de medicamentos	Sin límite	3 eventos al mes
Referencia de hospitales y centros de salud a nivel nacional	sin límite	sin límite
Empleada doméstica en caso de internación	hasta \$50	2 eventos al año
Referencia y coordinación de alquiler de camas ortopédicas	sin límite	sin límite
Referencia y coordinación de alquiler de sillas de ruedas	sin límite	sin límite
Médico a domicilio por emergencia	hasta \$50	3 eventos al año
Traslado médico terrestre en ambulancia (código rojo)	hasta \$100	2 eventos al año
Asistencia odontológica telefónica	sin límite	sin límite
Asistencia nutricional telefónica con especialistas	sin límite	sin límite
Orientación y asesoría para personas embarazadas	sin límite	sin límite
ASISTENCIA VIAL		
ASISTENCIA ENVÍA PÚBLICA	TOPES	EVENTOS
Traslado del afiliado en taxi por accidente vial	hasta \$40	2 eventos al año
Traslado médico terrestre en ambulancia por accidente (código rojo)	Sin límite	3 eventos al año
Cerrajero de llave del vehículo	hasta \$70	2 evento al año
Grúa por accidente	hasta \$120	3 eventos al año
Maniobra por accidente	hasta \$50	2 eventos al año
Cambio de llanta, envío de gasolina, paso de corriente	hasta \$60	3 evento al año
ASISTENCIA HOGAR		
ASISTENCIA HOGAR	TOPES	EVENTOS
Electricista por emergencia	hasta \$100	6 eventos al año
Cerrajero por emergencia	hasta \$100	
Vidriero por emergencia	hasta \$100	
Fontanero por emergencia	hasta \$100	
Seguridad y vigilancia en caso de siniestro	1 día seguido	2 eventos al año
Referencia y coordinación de técnicos en el hogar	Por conexión	SIN límite

ASISTENCIA HOGAR EXPRESS		
ASISTENCIA AL HOGAR FUERA DE LA EMERGENCIA (hogar express)	TOPES	EVENTOS
Armado de muebles en el hogar	hasta \$70	5 eventos al año
Instalación soporte de TV, espejos o elementos decorativos	hasta \$70	
Instalación de grifos y apliques de baño	hasta \$70	
Destapaciones de cañerías	hasta \$70	
Instalación de equipos frio/calor	hasta \$70	
Instalaciones eléctricas menores	hasta \$70	
Instalación de lámparas y equipo de luz	hasta \$70	
Conexión para trabajos de fumigación	Por conexión	SIN límite
Conexión para trabajos en general de albañilería/herrería/carpintería.	Por conexión	SIN límite
ASISTENCIA MASCOTAS		
ASISTENCIA MASCOTAS	TOPES	EVENTOS
Veterinario a domicilio en caso de emergencia	hasta \$100	3 eventos al año
Phono Med Veterinario	Sin límite	Sin límite
Paseo de perros en caso de hospitalización del afiliado	Sin límite	3 eventos al año
Hotel para mascotas en caso de hospitalización del afiliado	hasta \$70	
Referencia y coordinación para tramites de viajes al exterior	Sin límite	Sin límite
Eutanasia, cementerio o cremación de la mascota	hasta \$100	1 evento al año
Servicio de Info vacunas	Sin límite	Sin límite
Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional	Sin límite	Sin límite
Referencia de especialidades veterinarias a nivel nacional	Sin límite	Sin límite
ASISTENCIA TECNOLÓGICA		
ASISTENCIA TECNOLÓGICA	TOPES	EVENTOS
Asistencia telefónica TV/LED/Impresoras y periféricos	Sin límite	Sin límite
Para la configuración e instalación remota		
Para la resolución de problemas en general		
Asistencia telefónica Smartphone/Tablet/notebook. Servicio de pantalla protegida	Sin límite	Sin límite
Coordinación y envío de técnico para solución de problemas que no puedan ser resueltos de manera remota.	hasta \$70	2 eventos al año
ASISTENCIA LEGAL		
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA	TOPES	EVENTOS
Orientación en caso de robo del automóvil	Sin límite	Sin límite
Orientación en caso de accidente de tránsito	Sin límite	Sin límite
Orientación en materia civil administrativo, comercial, familiar, notarial, penal y laboral.	Sin límite	Sin límite
Asesoría internacional en caso de pérdida del pasaporte	Sin límite	Sin límite

4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

4.1 Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

En caso que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- A)** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 2207-8520 opción uno (1).
- B)** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C)** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado, o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el afiliado, o grupo familiar si es el caso, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

4.2 Procedimiento para aclaraciones, reclamos o solicitud de cancelación del servicio

En caso que el afiliado tenga alguna duda sobre las coberturas del plan, reclamación sobre la prestación del servicio o solicitud de cancelación, debe proceder de la siguiente manera:

- A)** El afiliado se comunicará al 2207-8520, opción cero (0), en horario de Lunes a Viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- B)** El afiliado suministrará al funcionario del proveedor que atiende la llamada la inquietud, reclamo o solicitud de cancelación.
- C)** Una vez el funcionario valide la información, procederá a dar la solución dentro de las siguientes 48 horas hábiles.

5. Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado, o grupo familiar si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A)** Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en El Salvador, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B)** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C)** Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso, ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

D) Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor e IGS.

6. Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas de alto riesgo, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

7. Independencia

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero, derivada de la asistencia descrita en el presente condicionado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto del servicio a la que accede el presente condicionado de asistencia.

8. Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

9. Exclusiones:

9.1 Exclusiones generales:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial no impida.

Territorialidad. Los servicios de asistencia HOGAR serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.

Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a su voluntad.

Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por IGS.

Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.

Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.

Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

Daños preexistentes al inicio de contrato.

Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente y este no hubiese podido procurarse para si el servicio).

9.2 Exclusiones Asistencia Veterinaria:

Exclusiones generales para la asistencia veterinaria

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de IGS asistencia.
- Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.

- En caso de enfermedad oncológica.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la República de El Salvador.
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Perros destinados para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
- Remisiones por especialistas.
- A efectos de la asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Asimismo, solo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando este haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria o evidenciado por el mismo tras su expulsión o extracción.
- Se limitan las asistencias a una mascota por beneficiario.

No se considerarán como accidente:

- Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.

No se considerará como accidente:

- Intervención quirúrgica (asistencia veterinaria): tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un accidente o enfermedad, incluyéndose en este concepto los honorarios del cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia:

- Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente
- Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - patologías asociadas al síndrome de braquiocefálico - hernias umbilicales no traumáticas.
- Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- La gestación y el parto normal o eutócico.

Exclusiones de la cobertura “consulta médica veterinaria por accidente”

Además de las exclusiones mencionadas.

Se excluye de la cobertura denominada “consulta médica veterinaria por accidente” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Exclusiones de la cobertura “asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos extraños”- asistencia mascotas

Para efectos de esta asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Así mismo, solo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando este haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria, así pues, la prestación de este servicio solo se prestará si se cuenta con la radiología, ecografía o laparotomía exploratoria.

Exclusiones de la cobertura “eutanasia, cementerio o cremación de la mascota

A) La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de diez (10) años, al momento de ingresar a la asistencia.

B) El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.