

IGS

MÉXICO 2020

igroupsolution.com



Glosario de términos

Definiciones

IGS: IGS ASISTENCIA S.A DE C.V.

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

Fecha de inicio vigencia: fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición del afiliado.

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.

Beneficiarios: el titular de la asistencia.

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

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 fehaciente 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 anexo.

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 anexo, 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 a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Asistencia Mascotas

Asistencia Canina	Eventos	Coberturas
Orientación veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Baño y/o peluquería canina después de una enfermedad o accidente de la mascota registrada	1 evento	Hasta \$500.00 MXN (al domicilio)
Vacunación en red (rabia)	1 evento al año cuando aplique	Hasta \$300.00 MXN
Tratamiento anti pulgas	1 evento al año	Hasta \$450.00 MXN
Desparasitación	1 evento al año	Hasta \$300.00 MXN (Según su peso)
Consulta médica veterinaria por emergencia	1 evento	Hasta \$600.00 MXN
Servicio de Guardería por hospitalización del afiliado	Hasta por 3 noches	Hasta \$200.00 MXN
Asistencia por extravío un evento al año	1 evento al año	Sin costo para el afiliado
Concierge para mascotas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias	Sin límite	Sin límite
Referencia de chip de identificación o dispositivo de geolocalización	Sin límite	Sin límite
Asistencia Funeraria	1 evento por afiliado	Hasta \$1,300 pesos
Asistencia Hogar Plomero	1 evento por afiliado	Hasta \$700 MXN
Asistencia Hogar Cerrajero	1 evento por afiliado	Hasta \$700 MXN
Lavado de Tapicería	1 evento por afiliado	Hasta \$700 MXN

Asistencia Felina	Eventos	Coberturas
Orientación veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Baño y/o peluquería canina después de una enfermedad o accidente de la mascota registrada	1 evento	Hasta \$300.00 MXN
Vacunación en red (rabia o leucemia)	1 evento	Hasta \$300.00 MXN
Tratamientos antipulgas	1 evento	1 evento hasta \$300.00 MXN
Servicio de Guardería por hospitalización del afiliado	Hasta por 3 noches	Hasta \$200.00 MXN
Concierge para mascotas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias	Sin límite	Sin límite
Asistencia Funeraria	1 evento por afiliado	Hasta \$1,300 pesos
Asistencia Hogar Plomero	1 evento por afiliado	Hasta \$600 MXN
Asistencia Hogar Cerrajero	1 evento por afiliado	Hasta \$600 MXN
Lavado de Tapicería	1 evento por afiliado	Hasta \$600 MXN

***Solo aplica para perros y gatos**

Asistencia Canina

Asistencia veterinaria telefónica

IGS brindará al afiliado orientación médica veterinaria telefónica para la mascota las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada y orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Baño y peluquería canina en red o en domicilio

En caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS ofrecerá los servicios de baño y peluquería en caso de que la mascota haya sufrido alguna enfermedad o accidente, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano o en el domicilio registrado.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que no se encuentren al día en vacunas.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carné de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.
- Es necesario el resumen clínico avalado por un MVZ (Médico Veterinario Zootécnico) para validar el servicio.

Vacunación médica veterinaria en red

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo anual. (Vacuna contra la rabia) esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años, en caso de ser un nuevo integrante se aplicará dentro de los 8 y 12 meses de edad que cuenten con cartilla de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.

Tratamientos antipulgas

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta, collar o pastilla antipulgas. IGS cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido.

Exclusiones:

- Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Desparasitación

IGS prestará el servicio de asistencia de desparasitación a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center, incluyendo costo de la vacuna. Solo está permitida una desparasitación anual. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- Sujeto a examen coproparasitológico.

Consulta médica veterinaria por emergencia

En caso de accidente o enfermedad súbita 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 especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta veterinaria en red veterinaria.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos médicos.

Consulta de control

Si el afiliado lo requiere, IGS coordinará una consulta en red veterinaria para valorar el estado físico y de salud de la mascota, esta asistencia será autorizada por los especialistas del call center de IGS.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos médicos.
- Queda excluido de la presente cobertura, vacunas, refuerzos, desparasitaciones... De ser necesarias serán costados por el dueño de la mascota.

Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización

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 noches continuas 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. deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del animal. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que hayan sido operadas recientemente.

- El responsable de la mascota deberá enviar vía correo electrónico a veterianaria.mx@igroupsolution.com, el informe médico que acredite que el mismo no se puede hacer cargo de la mascota.

Asistencia por extravío

IGS brindará al afiliado la ayuda necesaria para la ubicación de la mascota registrada, mediante la elaboración, colocación y distribución de carteles a no más de 2 kilómetros de la zona donde se perdió la dicha mascota.

- Se debe notificar inmediatamente se haya perdido la mascota.
- La colocación de carteles se realizará 24 horas después de la notificación.

Exclusiones:

- La asistencia está sujeta a la accesibilidad de la zona donde se haya perdido la mascota.
- Se hará el seguimiento a los carteles por 7 días continuos.

Concierge para Mascotas

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda y coordinará la búsqueda de hoteles pet friendly, orientará al afiliado siempre que necesite viajar con su mascota, sobre restaurantes pet friendly y todo lo que esté requiera para mantener a su mascota cerca.

Exclusiones:

- 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.

Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario.

Exclusiones:

- 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.

Referencia chip de identificación o dispositivo de geolocalización

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de los mejores lugares para la inserción del chip de identificación y de los diferentes dispositivos de geolocalización.

Exclusiones:

- 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.

Asistencia Funeraria para Mascota

En caso de fallecimiento de la mascota IGS coordinará y hará el pago hasta el monto estipulado para esta cobertura, la cremación de la mascota, incluyendo la recolección en el domicilio o veterinaria, cremación individual o comunitaria, servicio presencial de la familia de la mascota, urna básica, certificado de

cremación en caso de que el afiliado lo requiera y tanatología telefónica con el fin de apoyar al usuario en su pérdida.

El servicio estará sujeto a disponibilidad y locación del proveedor y en caso de no poder prestar la recolección a domicilio o veterinaria el afiliado deberá llevar a la mascota al establecimiento.

Exclusiones:

- La cremación se prestará únicamente a mascotas de entre 1 año a 9 años.
- La asistencia no se prestará en caso de que la mascota sufra alguna enfermedad crónica o degenerativa.
- Para la prestación del servicio se deberá enviar un informe clínico del médico veterinario zootecnista verificando la causa de muerte y deberá ser prevalidado con el especialista veterinario de IGS.

Lavado y secado de alfombras

En caso de que alguna alfombra de piso a piso en la residencia permanente del afiliado resulte afectada por manchas de mascota, derivadas de una enfermedad repentina de la misma IGS enviará a la residencia permanente previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que realizará las labores necesarias para efectuar el lavado y secado de la alfombra

Consideraciones:

- Para la prestación del servicio, el afiliado deberá enviar el dictamen médico veterinario zootecnista que indique el estado de enfermedad de la mascota.
- Deberá tomar fotografía del lugar en donde está la evidencia de la mancha generada por el estado de la mascota.
- Para tener acceso a este servicio, se deberá reportar de forma inmediata habiendo sucedido el evento y no podrá limpiar sin antes haber tomado la fotografía.

Exclusiones:

- Este servicio no garantizará que la alfombra recupere el estado original de la misma debido al imprevisto de la o las manchas creadas por la mascota derivadas de su estado.

Asistencia Hogar tradicional

Monto máximo por evento \$700.00 mxn hasta 1 evento anual en combinación de los 3 servicios, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

Servicio de cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la vivienda, a solicitud del afiliado, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de esta. En caso necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones:

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- La reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.
- No aplica reembolso

El afiliado tiene 48 horas para presentar el daño o la avería, de lo contrario no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia.

Servicio de plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda del tarjetahabiente (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.

Esta cobertura aplicara únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.

Exclusiones:

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
- Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.
- No se cubrirán las emergencias generadas a inmuebles de terceros.
- La reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva.
- Llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble
- Averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

Asistencia Felina

Asistencia veterinaria telefónica

IGS brindará al afiliado orientación médica veterinaria telefónica para la mascota las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a

seguir según la sintomatología manifestada y orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Baño y peluquería canina en red o en domicilio

En caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS ofrecerá los servicios de baño y peluquería en caso de que la mascota haya sufrido alguna enfermedad o accidente, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano o en el domicilio registrado.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que no se encuentren al día en vacunas.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carné de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.
- Es necesario el resumen clínico avalado por un MVZ para validar el servicio.

Vacunación médica veterinaria en red

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo anual. (Vacuna contra la rabia o leucemia) esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.

Tratamientos antipulgas

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta, collar o pastilla antipulgas. IGS cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido.

Exclusiones:

- Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Consulta de control

Si el afiliado lo requiere, IGS coordinará una consulta en red veterinaria para valorar el estado físico y de salud de la mascota, esta asistencia será autorizada por los especialistas del call center de IGS.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos médicos.
- Queda excluido de la presente cobertura, vacunas, refuerzos, desparasitaciones... De ser necesarias serán costados por el dueño de la mascota.

Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización

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 noches continuas 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. Deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del animal. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que hayan sido operadas recientemente.
- El responsable de la mascota deberá enviar vía correo electrónico a veterinaria.mx@igroupsolution.com, el informe médico que acredite que el mismo no se puede hacer cargo de la mascota.

Concierge para Mascotas

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda y coordinará la búsqueda de hoteles pet friendly, orientará al afiliado siempre que necesite viajar con su mascota, sobre restaurantes pet friendly y todo lo que esté requiera para mantener a su mascota cerca.

Exclusiones:

- 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.

Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario.

Exclusiones:

- 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.

Asistencia Funeraria para Mascotas

En caso de fallecimiento de la mascota IGS coordinará y hará el pago hasta el monto estipulado para esta cobertura, la cremación de la mascota, incluyendo la recolección en el domicilio o veterinaria, cremación individual o comunitaria, servicio presencial de la familia de la mascota, urna básica, certificado de cremación en caso de que el afiliado lo requiera y tanatología telefónica con el fin de apoyar al usuario en su pérdida.

El servicio estará sujeto a disponibilidad y locación del proveedor y en caso de no poder prestar la recolección a domicilio o veterinaria el afiliado deberá llevar a la mascota al establecimiento.

Exclusiones:

- La cremación se prestará únicamente a mascotas de entre 1 año a 9 años.
- La asistencia no se prestará en caso de que la mascota sufra alguna enfermedad crónica o degenerativa.
- Para la prestación del servicio se deberá enviar un informe clínico del médico veterinario zootecnista verificando la causa de muerte y deberá ser prevalidado con el especialista veterinario de IGS.

Lavado y secado de alfombras

En caso de que alguna alfombra de piso a piso en la residencia permanente del afiliado resulte afectada por manchas de mascota, derivadas de una enfermedad repentina de la misma, IGS enviará a la residencia permanente previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que realizará las labores necesarias para efectuar el lavado y secado de la alfombra

Consideraciones:

- Para la prestación del servicio, el afiliado deberá enviar el dictamen médico veterinario zootecnista que indique el estado de enfermedad de la mascota.
- Deberá tomar fotografía del lugar en donde está la evidencia de la mancha generada por el estado de la mascota.
- Para tener acceso a este servicio, se deberá reportar de forma inmediata habiendo sucedido el evento y no podrá limpiar sin antes haber tomado la fotografía.

Exclusiones:

- Este servicio no garantizará que la alfombra recupere el estado original de la misma debido al imprevisto de la o las manchas creadas por la mascota derivadas de su estado.

Asistencia Hogar tradicional

Monto máximo por evento \$600.00 mxn hasta 1 evento anual en combinación de los 3 servicios, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

Servicio de cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la vivienda, a solicitud del afiliado, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de esta. En caso necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones:

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- La reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.
- No aplica reembolso

El afiliado tiene 48 horas para presentar el daño o la avería, de lo contrario no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia.

Servicio de plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda del tarjetahabiente (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.

El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.

- No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
- No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

Esta cobertura aplicara únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.

Exclusiones:

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- La reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva.
- Llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble
- Averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado 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 México, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.

B) el afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.

C) identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía 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.

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 zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- 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.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas 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.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en, pruebas falsas