



# ASISTENCIA VIVIENDA PROTEGIDA

Descripción de coberturas

**¡GRATIS POR 60 DÍAS!**

**IGS** | Integral  
Group  
Solution

# 1 | GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos del alcance, descripción y contenido del presente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

- 1.1. AFILIADO(S):** Es la persona titular de la cuenta corriente, de ahorros, tarjeta de crédito o débito del Banco, que acepte el programa de asistencia “IGS- VIVIENDA PROTEGIDA” y a quién en consecuencia se le cobrará de su cuenta y/o tarjeta los cargos recurrentes mensuales aquí establecidos.
- 1.2. IGS:** Es la empresa IGS ECUADOR IGSEC S.A.
- 1.3. BENEFICIARIO(S):** Se refiere al cónyuge e hijos dependientes menores de 21 años que vivan permanentemente con el AFILIADO, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el AFILIADO, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente contrato. Para el servicio de asistencia médica se amplía el concepto de afiliado al personal doméstico e invitados que se encuentren en la vivienda permanente del AFILIADO.
- 1.4. COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por IGS, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de organizar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencia.
- 1.5. DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de América.
- 1.6. ACCIDENTE:** Suceso imprevisto ocasionado por un agente externo involuntaria, causando daños a una persona o cosa.
- 1.7. VIVIENDA AFILIADA:** Una casa de habitación del AFILIADO, estableciéndose una como máximo para el servicio de ASISTENCIA VIVIENDA PROTEGIDA.
- 1.8. RESIDENCIA PERMANENTE:** Lugar habitual de residencia del AFILIADO, en la República del Ecuador, estableciéndose como la única para la cual se puede solicitar los servicios contemplados en el programa de asistencia.
- 1.9. EMERGENCIA EN LA VIVIENDA:** Situación o evento accidental y fortuito que dañe el inmueble propiedad del AFILIADO, que no permita su utilización cotidiana o que ponga en riesgo la seguridad del mismo o de sus habitantes, reportado inmediatamente después de ocurrido con un carácter máximo de cuarenta y ocho (48) horas a consecuencia de un evento cubierto.
- 1.10. FALLA O DAÑO PREEXISTENTE:** La que ya exista antes de la FECHA DE INICIO.
- 1.11. EQUIPO TÉCNICO:** : Se refiere al personal que atiende los servicios de asistencia solicitados por el AFILIADO.
- 1.12. SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en este condicionado.
- 1.13. EQUIPO MÉDICO:** Personal médico y equipo de asistencia que mantiene convenio con IGS calificado y autorizado por las autoridades de salud pública y/o Colegios Profesionales del Ecuador, para prestar los servicios de ASISTENCIA MEDICA, contemplados en el condicionado.
- 1.14. MÉDICO A DOMICILIO:** Profesional de la medicina que realiza la evaluación y atención médica general en el LUGAR DE RESIDENCIA del AFILIADO.
- 1.15. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA BÁSICA:** Orientación básica para el cliente,

hasta que pueda ser asistido por un médico general o especialista que valore e indique el tratamiento a seguir de acuerdo a la patología del paciente.

- 1.16. PRESTADOR (RED DE PRESTADORES):** Es el personal, infraestructura y demás equipo subcontratado y/o gestionado por IGS, para prestar los servicios a un AFILIADO y/o BENEFICIARIO (S), de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente documento.
- 1.17. FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual, los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de sus AFILIADOS que comienzan cuarenta y ocho (48) horas después de que se afilien al programa.
- 1.18. PERIODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el AFILIADO tiene derecho a obtener los beneficios de asistencia, comprende la fecha desde el inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan de asistencia.
- 1.19. PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este contrato, la República del Ecuador.
- 1.20. REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente que el cliente solicita concerniente a los servicios, a través de una llamada al call center de IGS.
- 1.21. 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 de los servicios de asistencia solicitados.

## 2 | ASISTENCIAS OFRECIDAS

IGS se compromete a brindar a los AFILIADOS los servicios detallados, bajo los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones establecidas o que en adelante se establezcan o modifiquen:

### 2.1. ASISTENCIA VIVIENDA POR EMERGENCIA

A petición del AFILIADO, IGS, coordinará los servicios de un profesional de su RED DE PRESTADORES para solucionar y controlar los daños materiales presentados en la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, a consecuencia de una EMERGENCIA EN LA VIVIENDA, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. El valor previsto para la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIVIENDA POR EMERGENCIA incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. El AFILIADO en todo momento deberá acreditar que la RESIDENCIA PERMANENTE en donde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él.

#### 2.1.1. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

## 2.1.2. SERVICIO DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, se presente alguna avería, rotura o fuga de agua que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Límite: Hasta \$200.00, máximo de 3 eventos al año.

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

## 2.1.3. SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la VIVIENDA AFILIADA, que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, se incluye en este servicio la reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Límite: Hasta \$200.00, máximo de 3 eventos al año.

**2.1.3.1.Exclusiones del servicio de electricidad:** Queda excluido del presente servicio la reparación y/o reposición de averías propias de: **i)** Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos; **ii)** Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro el eléctrico; **iii)** Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de energía eléctrica; **iv)** Las reparaciones que requieran trabajos de

albañilería; **v)** Reparaciones en instalaciones clandestinas o reconexiones del suministro eléctrico cuando ha sido suspendido por falta de pago.

#### **2.1.4. SERVICIO DE CERRAJERÍA**

Cuando a consecuencia de cualquier ACCIDENTE o EMERGENCIA EN LA VIVIENDA 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 AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del AFILIADO se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. El AFILIADO en todo momento deberá acreditar que la VIVIENDA AFILIADA en donde se realizará esta asistencia corresponde a su RESIDENCIA PERMANENTE, y es legítimamente ocupada por él. Límite: Hasta \$200.00, máximo de 3 eventos al año.

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

#### **2.1.5. SERVICIO DE VIDRIERÍA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores de la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan. Límite: hasta \$200.00, máximo de 3 eventos al año.

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

## 2.1.6. SERVICIO DE MUDANZA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito o un siniestro en la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, que no permita la estadía temporal de sus habitantes, IGS coordinará el servicio de mudanza de los bienes principales del AFILIADO, a un lugar indicado por él, de acuerdo al monto establecido en el presente condicionado.

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

## 2.1.7. SERVICIO DE VIGILANCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito o un siniestro en la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible personal calificado para que brinde el servicio de vigilancia de la VIVIENDA AFILIADA, hasta que la VIVIENDA AFILIADA vuelva a estar segura para que sus ocupantes puedan habitarla nuevamente sin ningún problema, el servicio se brindará hasta el monto y numero de eventos establecidos en el presente condicionado. Límite: hasta \$500.00 hasta 3 eventos al año.

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

## 2.1.8. SERVICIO DE GASISTA

Cuando a consecuencia de una falla súbita e imprevista en las instalaciones de gas fijas propias de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, se presente alguna rotura o avería que imposibilite el normal funcionamiento de las instalaciones de gas, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado de la RED DE PRESTADORES, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes públicas de suministro lo permita. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. La cobertura incluye el costo del traslado del operario y mano de obra, (no incluyen trabajos de albañilería). Límite: hasta \$200.00, máximo de 3 eventos al año.

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

## **2.1.9. SERVICIO DE JARDINERÍA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito o un siniestro en la VIVIENDA AFILIADA, que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, IGS, coordinará los servicios de un jardinero de la red de prestadores para que pueda solventar las necesidades en la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, que contemple el arreglo y decoración de jardines, poda de plantas, incluyendo el corte del césped de las áreas verdes de la VIVIENDA AFILIADA, de acuerdo con los términos, número de eventos y montos establecidos en el presente condicionado. Límite: hasta \$200.00, máximo de 3 eventos al año.

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

## **2.1.10. SERVICIO DE REMOCIÓN DE ESCOMBROS**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito o un siniestro en la VIVIENDA AFILIADA que corresponda a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible personal calificado para que brinde el servicio de remoción de escombros de los bienes afectados, quedan comprendidos dentro de esta asistencia los gastos de desmontaje demolición y limpieza hasta el límite de cobertura, expresado en el presente condicionado. Límite: hasta \$500.00, máximo de 3 eventos al año.

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

## **2.2. ASISTENCIA VIVIENDA EXPRESS**

A petición del AFILIADO, IGS, a través de su RED DE PRESTADORES coordinará y brindará el servicio de asistencia correspondiente, que se prestará la RESIDENCIA PERMANENTE del mismo, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en

el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. El valor previsto para la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIVIENDA EXPRESS incluye el costo de la mano de obra, no incluye costo materiales, salvo las excepciones que a continuación se detallan. El AFILIADO en todo momento deberá acreditar que la RESIDENCIA PERMANENTE en donde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él.

## 2.2.1.. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS

- 2.2.1.1. **Mano de obra para armado de muebles en el hogar**, no incluye materiales. Límite: hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.2. **Mano de obra para destape de cañerías**. Límite: hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.3. **Mano de obra para la instalación de grifería**, no incluye materiales. Límite: hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.4. **Mano de obra para la instalación de lámparas y luminarias**, no incluye materiales. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.5. **Mano de obra para instalaciones eléctricas menores**, no incluye materiales. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.6. **Lavado y secado de alfombras**. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.7. **Reparación de goteras**, incluye materiales. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.8. **Mano de obra para la instalación de cortinas o persianas**, no incluye materiales. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.9. **Mano de obra para perforación en muros**, para colocación de cuadros o adornos. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.10. **Sellado con silicona por filtraciones**, incluye material. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.11. **Mano de obra en pintura**, no incluye materiales. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.12. **Reparación e instalación de electrodomésticos**, no incluye materiales. Límite: Hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.
- 2.2.1.13. **Servicio de conexión con técnicos profesionales**. Sin límite de eventos al año.

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

## 2.3. ASISTENCIA MÉDICA

A petición del AFILIADO o BENEFICIARIOS (S) IGS, a través de su red de EQUIPO MÉDICO coordinará y brindará el servicio de asistencia correspondiente, que se brindará la RESIDENCIA PERMANENTE del mismo, de acuerdo con los términos y

condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. El AFILIADO en todo momento deberá acreditar que la RESIDENCIA PERMANENTE en donde se prestará el servicio, es legítimamente ocupada por él.

### **2.3.1. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS:**

#### **2.3.2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

Corresponde a la consulta médica telefónica, mediante profesionales en Medicina General, previo conocimiento de los antecedentes médicos y síntomas del AFILIADO o BENEFICIARIO (S) lo que permitirá establecer un diagnóstico presuntivo, pudiendo derivarlo a la CONSULTA EXTERNA con un MÉDICO GENERAL, MÉDICO ESPECIALISTA, o sugiriendo otro tipo de atención médica.

- 2.3.2.1.** IGS no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos adicionales en los que incurra el AFILIADO o BENEFICIARIO correrán por su propia cuenta. Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación y siempre será requerido el chequeo personal con un médico especialista.
- 2.3.2.2.** El costo de la consulta, medicamentos y tratamientos derivados de la misma serán cubiertos por el AFILIADO o BENEFICIARIO (S) en su totalidad con sus propios recursos. El servicio de orientación médica telefónica se prestará sin límite de eventos al año.

#### **2.3.3. MÉDICO A DOMICILIO**

En caso de una EMERGENCIA que tenga el AFILIADO o BENEFICIARIO (S), IGS gestionará y coordinará el servicio de MÉDICO A DOMICILIO a través de su RED DE PRESTADORES, el servicio se brindará siempre y cuando exista una previa consulta telefónica y autorización para el envío de un MÉDICO A DOMICILIO, por parte de uno de nuestros MÉDICOS de la RED de PRESTADORES, así también el servicio se brindará siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado. Límite: hasta \$200.00, máximo 6 eventos al año.

#### **2.3.4. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE LOCAL POR ACCIDENTE O EMERGENCIA**

En caso que el AFILIADO o BENEFICIARIO (S) tengan una emergencia, IGS gestionará y cubrirá el servicio de traslado médico en ambulancia terrestre a través de su RED DE PRESTADORES, hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, en caso de no existir, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos de la localidad, el servicio se prestará de acuerdo a lo estipulado en el cuadro de beneficios del presente condicionado. Límite hasta \$200.00, máximo 3 eventos al año.

## **2.4. SERVICIOS DE ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR**

Los servicios de “ASISTENCIA EXEQUIAL FAMILIAR” se coordinarán a consecuencia del fallecimiento del AFILIADO O BENEFICIARIOS (cónyuge e hijos dependientes menores de 21 años), ya sea por muerte accidental o natural, siempre y cuando ocurra dentro de la vigencia del servicio. El servicio se brindará exclusivamente a través del prestador independiente, coordinado y gestionado por IGS.

### **2.4.1. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS ASISTENCIA EXEQUIAL**

#### **2.4.1.1. SALA DE VELACIÓN 24 HORAS A NIVEL NACIONAL O CAPILLA ARDIENTE**

IGS coordinará y gestionará a través de su RED DE PRESTADORES, el servicio de una sala de velación por 24 horas en el lugar del fallecimiento del AFILIADO O BENEFICIARIO (s), si por decisión del FAMILIAR solicita que el servicio se brinde en el domicilio o en un lugar elegido por ellos, se colocará una CAPILLA ARDIENTE para el servicio de velación del cuerpo, la sala de velación o la capilla ardiente estará arreglada con 3 arreglos florales: dos laterales y un cubre caja.

#### **2.4.1.2. ASISTENCIA EN TRÁMITES LEGALES**

En caso de fallecimiento del AFILIADO O BENEFICIARIO (s), IGS coordinará y gestionará a través de su RED DE PRESTADORES la asesoría y ayuda en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes a los FAMILIARES del AFILIADO, tales como: liberación de cuerpo, levantamiento y/o reconocimiento del cadáver necropsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, tramites de herencia, tramites con seguros, montepío, entre otros.

#### **2.4.1.3. SERVICIO DEL TRASLADO DEL CUERPO A SALAS DE VELACIÓN Y CAMPOSANTO**

IGS coordinará y gestionará el servicio de traslado por medio de personal a pie, carroza, u otro medio de traslado de acuerdo a la infraestructura disponible.

#### **2.4.1.4. TRASLADOS VÍA AÉREA O TERRESTRE A NIVEL NACIONAL**

IGS coordinará y gestionará a través de su RED DE PRESTADORES, el traslado vía aérea o terrestre de acuerdo al requerimiento de los FAMILIARES del AFILIADO O BENEFICIARIO y de acuerdo a la infraestructura disponible.

#### **2.4.1.5. SERVICIO DE TANATOPRAXIA, FORMALIZACIÓN Y ARREGLO ESTÉTICO DEL CUERPO**

IGS, coordinará y gestionará la prestación del servicio de preparación del cuerpo del

AFILIADO O BENEFICIARIO, mediante el servicio de TANATOPRAXIA Y FORMOLIZACIÓN previo al traslado del cuerpo al lugar de velación.

#### **2.4.1.6. COFRE MORTUORIO**

IGS coordinará y gestionará la entrega de UN COFRE DE MADERA SIN HERRAJES para el AFILIADO O BENEFICIARIO fallecido; en caso de que el FAMILIAR solicite otro tipo de COFRE MORTUORIO, los gastos excedentes correrán de parte del FAMILIAR.

#### **2.4.1.7. SERVICIO DE CAFETERÍA Y TELEFONÍA LOCAL**

La asistencia exequial contará con el servicio de cafetería durante el tiempo de velación y así también los FAMILIARES DEL AFILIADO O BENEFICIARIO fallecido contarán con el servicio de telefonía para llamadas locales.

#### **2.4.1.8. LIBRO DE ORACIONES, CONDOLENCIAS**

El servicio exequial incluye un libro de oraciones y condolencias, que será entregado a los familiares del AFILIADO O BENEFICIARIO fallecido.

#### **2.4.1.9. SERVICIO RELIGIOSO DE ACUERDO AL CULTO**

De acuerdo a la solicitud de los FAMILIARES del AFILIADO O BENEFICIARIO, fallecido, se brindará el servicio religioso de su preferencia, el mismo que deberá ser coordinado con el personal a cargo de los servicios exequiales, se otorgará arreglos florales y un rosario.

#### **2.4.1.10. ESPACIO EN EL CAMPOSANTO**

Comprende el espacio físico o nicho, que se prestará por 4 años. Los servicios serán prestados en el campo santo o cementerio coordinado y gestionado por IGS. En ningún caso se hará evoluciones de dinero o reembolsos por servicios exequiales contratados directamente por el FAMILIAR.

#### **2.4.1.11. SERVICIO DE CREMACIÓN**

Si es decisión del FAMILIAR, se prestará el servicio de CREMACIÓN con el CENIZARIO incluido, bajo las mismas condiciones de alquiler de NICHOS. Se otorgará URNA y COLUMBARIO en arrendamiento en compañías afiliadas a nivel nacional.

**2.4.2. Exclusiones del servicio exequial:** Para la cobertura del titular, su ingreso será como edad mínima 16 años de edad y como máximo hasta un día antes de cumplir 70 años, con permanencia hasta los 75 años.

**2.4.3.** El tiempo de carencia para contar con la cobertura exequial a nivel nacional es de 90 días a excepción si fallece a causa de una muerte accidental.

## **2.5. ASISTENCIA LEGAL**

A petición del AFILIADO o BENEFICIARIOS (S) IGS, a través de su RED DE PRESTADORES coordinará y brindará el servicio de asistencia correspondiente, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

### **2.5.1. DESCRIPCIÓN DE COBERTURAS**

#### **2.5.1.1. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

A petición del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS, coordinará los servicios con un profesional en derecho para que asesore telefónicamente al AFILIADO, en temas referente a: responsabilidades laborales con trabajadores domésticos, consultas referentes a afiliaciones al IESS, contratos de Inquilinato, asuntos familiares y de menores, asesoramiento en obtención de claves de IESS y Ministerio de Trabajo. Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

#### **2.5.1.2. REVISIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS VIA CORREO ELECTRÓNICO**

A petición del AFILIADO o BENEFICIARIO, IGS coordinará los servicios de un profesional en derecho, para que revise, asesore o elabore documentos respecto a: contratos, laborales, contratos de inquilinato, contratos con proveedores de servicios al hogar. Este servicio se brindará hasta por dos eventos al año.

#### **2.5.1.3. ASISTENCIA JURÍDICA A DOMICILIO**

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO sea víctima de robo, IGS coordinará los servicios con personal acreditado de la RED DE PRESTADORES, para que acudan al domicilio del AFILIADO y puedan receptar el aviso de siniestro para la Compañía de Seguros y brindar una asesoría para continuar con los trámites legales pertinentes. Este servicio aplica únicamente en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Latacunga. Este servicio se brindará sin límite de eventos.

## **3 | EXCLUSIONES GENERALES**

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

- 6.1. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO no se identificó dentro del programa, ó no se encuentre registrado en la base de datos.
- 6.2. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
- 6.3. Los actos realizados por el AFILIADO Y BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
- 6.4. Los servicios que el AFILIADO Y BENEFICIARIO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS.
- 6.5. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS para la prestación de la coordinación de los servicios descritos en este anexo.
- 6.6. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.
- 6.7. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 6.8. Cuando el AFILIADO Y BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- 6.9. Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.
- 6.10. Cualquier costo que supere los montos establecidos en este ANEXO, deberá ser pagado por parte del AFILIADO Y/O BENEFICIARIO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

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

## **4 | COBERTURA TERRITORIAL Y EXCEPCIONES**

Todos los servicios que se detallan en el presente documento, se prestarán a nivel nacional en las ciudades capitales o principales de cada provincia, siempre y cuando exista un prestador y/o red de prestadores, en las ciudades de residencia permanente del cliente. Se excluye la provincia de Galápagos.

## **5 | CONDICIONES DE CONTRATACIÓN**

### **5.1. Aceptación de contratación del servicio**

La contratación del presente servicio es dada a partir de que el socio manifieste la aceptación de las presentes condiciones por cualquier medio físico o electrónico que le sea enviado. El requisito para acceder al presente servicio es ser cliente del Banco del

Austro y contar con una tarjeta de crédito o cuenta en la mencionada institución. Para acceder al presente servicio se debe cumplir con el requisito previo y aceptar los presentes Términos y Condiciones del Servicio. Al aceptar la contratación del servicio se aceptan los términos y condiciones del mismo, por lo que se está aceptando inequívocamente la prestación del servicio. El cliente podrá acceder a los servicios y hacer uso de los mismos después de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de su aceptación; siempre y cuando, no exista periodo de carencia en la cobertura solicitada, caso en el cual el periodo de carencia prevalecerá. Así mismo, el cliente tiene derecho a solicitar a IGS a recibir esta información del servicio por medios no electrónicos para lo cual deberá comunicarse llamando al número telefónico (02) 2 214 801.

## **5.2. Valor del servicio y cancelación**

Por el lanzamiento del producto, se les regalará a los clientes del Banco del Austro que contraten el servicio, sesenta días de gratuidad en el servicio. Esto quiere decir que por los primeros sesenta (60) días, contados a partir del lanzamiento, no habrá costo alguno por la cobertura del servicio. El regalo aplicará únicamente para los clientes que hayan aceptado los términos y condiciones del servicio de acuerdo a lo prescrito en el numeral precedente. Este periodo de regalo será dado por una sola vez a cada cliente. Posterior a este periodo sin costo, se le cobrará a cada cliente mensualmente por el servicio el valor de USD\$ 3,51 sin IVA que es igual a USD\$ 3,99 incluido IVA. Al aceptar los presentes términos y condiciones, el cliente expresa e inequívocamente reconoce y acepta los cargos previamente descritos por la prestación del servicio, los cuales serán debitados de la cuenta o tarjeta de crédito que mantiene con el Banco del Austro. La cobertura del servicio será brindada siempre que este se encuentre al día con los pagos del mismo y no lo haya cancelado. El presente servicio podrá darse por terminado en caso de que el socio lo cancele, no haya pagado por el servicio o en caso que la prestación del mismo ya no sea viable para IGS. El servicio puede ser cancelado en cualquier momento llamando al número telefónico (02) 2 214 801. La cancelación podrá ser hecha libremente a discreción del cliente, llamando al número telefónico previo. En caso de cancelar el servicio el socio será cobrado por los valores del servicio hasta el mes en que realizó la cancelación, incluyendo este último.

## **5.3. Prestador del Servicio**

El servicio descrito en el presente documento es un servicio prestado por IGS ECUADOR, quien a su vez se encarga de la coordinación y subcontratación de personal para cumplir con las coberturas del presente servicio. Al ser este un servicio no financiero se declara que el presente documento y las Condiciones Generales del Servicio, han sido elaborados acorde a las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

## 5.4. Ley aplicable

La Ley aplicable para la prestación del presente servicio es la de la República del Ecuador y los tribunales competentes para arreglar cualquier disputa son los competentes de acuerdo a las leyes que regulan la materia.