



T-RESUELVE + Fácil

Condiciones generales de
prestación de los servicios

Tabla de contenido

Definiciones	p. g. 3
1. Asistencia Hogar	p. g. 4
1.1. Fontanero por emergencia	p. g. 5
1.2. Electricista por emergencia	p. g. 6
1.3. Cerrajero por emergencia	p. g. 7
1.4. Vidriero por emergencia	p. g. 7
1.5. Seguridad o vigilancia en caso de siniestro	p. g. 8
2. Check up Hogar	p. g. 9
2.1. Armado de muebles - instalación de TV – instalación de elementos decorativos	p. g. 9
2.2. Lubricación de bisagras de puertas y ventanas	p. g. 10
2.3. Instalación de ducha eléctrica	p. g. 10
2.4. Referenciación y coordinación de técnicos para el hogar	p. g. 11
3. Asistencia Desempleo	p. g. 11
3.1. Pago de hasta dos meses de factura telefónica (móvil o fijo)	p. g. 12
3.2. Canasta básica hasta por dos meses	p. g. 12
3.3. Asesoría telefónica para realizar hoja de vida	p. g. 12
3.4. Referencia de vacantes de acuerdo al perfil	p. g. 13
4. Asistencia Vial	p. g. 13
4.1. Servicio de grúa en caso de accidente	p. g. 14
4.2. Auxilio vial por emergencia (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible)	p. g. 14
4.3. Servicio de cerrajería vehicular	p. g. 15
5. Asistencia Médica	p. g. 15
5.1. Consulta médica a domicilio	p. g. 15
5.2. Orientación médica telefónica.....	p. g. 15
5.3. Descuentos en red médica de especialistas	p. g. 16
6. Asistencia Tecnológica	p. g. 16
6.1. Soporte para diagnóstico del sistema operativo Windows	p. g. 17
6.2. Orientación telefónica para instalación y configuración de periféricos	p. g. 17
6.3. Soporte tecnológico para instalación de control parental	p. g. 17
6.4. Envío de técnico a domicilio	p. g. 17
¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	p. g. 18
Obligaciones del afiliado (garantías)	p. g. 18
Reembolsos	p. g. 19
Independencia	p. g. 19
Exclusiones generales	p. g. 20

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Definiciones

- **Afiliado:** La persona natural que contrata el servicio a su titularidad.: Integral Group Solution S.A de C.V
- **Grupo familiar:** Personas en primer grado de consanguinidad del afiliado que residan con el afiliado titular (cónyuge, hijos).
- **IGS:** Integral Group Solution S.A de C.V
- **Dólares:** Moneda de curso legal de El Salvador
- **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.
- **Costo preferencial:** IGS trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.
- **Vivienda de afiliado:** Se entiende por tal para el servicio de asistencia hogar el inmueble de uso habitacional, propiedad del afiliado o de su uso habitual el cual ha registrado como lugar de domicilio, se excluyen inmuebles comerciales, oficinas, fábricas o análogos.
- **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 24 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.
- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.
- **Proveedor:** Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente programa, 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 solicitado.
- **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 al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad). Para la asistencia vial se entenderá como accidente todo choque o colisión con el vehículo registrado por el afiliado. Todo acontecimiento casual, fortuito y súbito, independiente de la voluntad del Asegurado, del cual resulte una lesión corporal externa que pudiera ser determinada por los médicos de una manera cierta.
- **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.
- **Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la vida e integridad física del afiliado.
- **Residencia permanente:** El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

1. Asistencia Hogar

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Envío y pago de fontanero	USD \$50	3 eventos
Envío y pago de electricista		
Envío y pago de cerrajero		
Envío y pago de vidriero		
Seguridad o vigilancia en caso de siniestro	USD \$60	2 eventos

Estas coberturas aplican en la vivienda registrada como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial ni de ninguna otra índole que no sea habitacional.

Las siguientes asistencias: **Fontanero, Electricista, Cerrajero y Vidriero por emergencia** se prestarán hasta por un máximo de tres (3) eventos en el año (combinables entre sí) hasta por un máximo de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento y se podrán utilizar en una misma cobertura o en tres coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos. Para el caso del servicio de fontanero el valor anterior incluye el costo de los materiales (no repuestos y/o accesorios) traslado y mano de obra del técnico.

1.1. Fontanero por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable, evacuación de aguas negras y/o residuales de la vivienda del afiliado, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que requiera la necesidad inmediata de reparación e imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará un técnico especializado que realizará las labores necesarias para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de la vivienda del afiliado lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa suministradora de acueductos y alcantarillados o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes.

Para el servicio de fontanero aplica cualquier rotura imprevista de tubos de conducción de agua, fugas en elementos como grifos de pila, válvulas o llaves de paso, fugas en grifos/mezcladores de lavamanos y lavaplatos siempre y cuando el daño sea reparable (no aplica el costo de dichos elementos/accesorios en los casos que sea necesaria su sustitución), fugas en inodoros.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes de inmuebles o de edificios regidos por el régimen de condominio o que son de propiedad de terceros, no se consideraran como pertenecientes a la vivienda o inmueble del afiliado aun cuando puedan estar situadas en el área de la vivienda del afiliado.

Exclusiones a la cobertura de fontanería:

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:

- a) Se excluye todo trabajo de albañilería en cualquiera de los casos.
- b) Se excluye todo daño que sea detectado como previo a la contratación del servicio.
- c) Los daños ocasionados por término de la vida útil de cualquier elemento.
- d) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- e) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- f) El cambio o reposición y sus costos de grifos/llaves/mezcladores de: pilas, lavamanos, lavaplatos, tinas y lavadero o cualquier accesorio o parte de inodoros (en caso de ser necesario este tipo de elementos los aportará el afiliado a su gusto y elección).
- g) 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.
- h) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, depósitos de agua, lavadoras, secadoras, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier aparato o análogo conectado a tuberías de agua, así como también cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- i) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto-cemento y/o de cerámica.
- j) Cuando el daño se presente en el mobiliario de la vivienda, incluyendo, pero no

limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.

- k) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción y/o en acabados.
- l) Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro de la vivienda, sean de uso compartido con otra vivienda ajena o propia del afiliado.
- m) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- n) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa suministradora de acueducto y alcantarillado.

1.2. Electricista por emergencia

Por el presente servicio, IGS enviará a la vivienda declarada como residencia del afiliado, un técnico especializado que realizará la asistencia de reparación de daños súbitos e imprevistos en las instalaciones eléctricas de la vivienda del afiliado exclusivamente en los siguientes casos:

- A. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor indicado para esta cobertura incluye el costo de los materiales (no accesorios y/o repuestos) traslado del técnico y mano de obra.
- B. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rosetas que presenten algún falso contacto, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para realizar la respectiva reparación.

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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de electricista, 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 y análogos.
- b) Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas, tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras de ropa, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cuando el daño se produzca en la acometida de la vivienda del afiliado.

- d) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o en construcción.
- e) Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro de la vivienda, sean de uso compartido con otra vivienda ajena o propia del afiliado.
- f) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.
- g) Cuando el daño se genere en los tableros de controles del sistema de bombeo.

1.3. 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 un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso de que sea necesario sustituir la cerradura/chapa IGS no cubrirá los gastos generados por las labores de sustitución.

Esta cobertura aplica únicamente para la puerta de acceso a la vivienda del afiliado.

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 en los siguientes casos:

- a) Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la vivienda a través de puertas interiores.
- b) Cuando se trate de la apertura y/o reparación de cerraduras de guardarropas, closet, alacenas y todo elemento que contenga algún tipo de cerraduras.
- c) Cuando se trate de puertas o accesos que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos, hidráulicos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares.
- d) Igualmente se excluye la reparación y/o reposición de cualquier tipo de puerta (incluyendo hojas y marcos).
- e) Queda fuera de cobertura el cambio de combinación de la cerradura.

1.4. Vidriero por emergencia

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas de cristal que formen parte de la fachada de la vivienda y que comprometan la seguridad de la misma, IGS enviará, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado para realizar la asistencia de sustitución de los vidrios en la(s) ventana(s) de la fachada de la vivienda.

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 descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

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.

Se deja expresamente claro que este servicio no es objeto de garantía.

Exclusiones a la cobertura de vidrios:

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- a) 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, vidrios de ventanas del traspatio y/o ventanas con vidrios al interior de la vivienda como habitaciones, puertas o divisiones de vidrio, etc.
- b) Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.
- c) Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, Caída de árboles o ramas, etc.
- d) Vidrios con sistema audio aislante, blindados y/o con sistema térmico.
- e) El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones tales como bisagras, marcos u otro elemento ajeno al propio vidrio.
- f) El servicio no incluye instalación de vidrio en altura. Sólo se brindará esta asistencia en casos donde el vidrio pueda ser transportado e instalado por el interior de la edificación.
- g) Este servicio no cuenta con garantía.

1.5. Seguridad o 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 afiliado que sean necesarias para poner a salvo la residencia y estas deberán ser requeridas y ejecutadas de manera inmediata.

Esta cobertura está limitada a un (1) día que contará como un evento hasta dos eventos en el año con un máximo de sesenta (US\$60.00) dólares por evento.

2. Check Up hogar

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Armado de muebles en el hogar - instalación de RCAK TV - elementos de decoración	USD \$50	3 eventos
Lubricación de bisagras de puertas o ventanas siempre que no implique desmonte de las mismas		
Instalación de ducha eléctrica		
Referencia y coordinación de técnicos para el mantenimiento	Sin límite	Sin límite

Las siguientes asistencias: **Armado de muebles - instalación de rack de TV - instalación de elementos de decoración, Lubricación de bisagras de puertas y ventanas e Instalación de ducha eléctricas** se prestarán combinables entre sí por un máximo de tres (3) eventos en el año, hasta por un máximo de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

2.1. Armado de muebles - instalación de TV - instalación de elementos decorativos

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado del mueble 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:

1. Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, el mueble a armar deberá estar en su paquete original.
2. Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
3. No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.

El Afiliado podrá solicitar la mano de obra de un técnico para realizarla instalación de

soportes de pantallas de televisión los cuales deberán ser provistos por el Afiliado con todos sus componentes. IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de perforación menor y que esté dentro los montos y límites que se señalaron anteriormente. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

Exclusiones para la cobertura de instalación de soportes de TV:

- a) Quedan excluidas las perforaciones que el cliente requiera en superficies con alturas mayores a 2.5 metros.
- b) 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.

El Afiliado podrá solicitar la mano de obra de un técnico para realizar una perforación menor en muros o paredes de su vivienda, para colocación de elementos decorativos como cuadros, espejos, los cuales deberán ser provistos por el Afiliado. IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de perforación menor y que este dentro los montos y límites que se señalaron anteriormente. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

Exclusiones para la cobertura de servicio perforaciones menores en paredes y muros:

- a) Quedan excluidas las instalaciones de muebles tales como: estantería, muebles de cocina colgantes.
- b) Quedan excluidas las perforaciones que el cliente requiera en superficies con alturas mayores a 3 metros.
- c) 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.

2.2. Lubricación de bisagras de puertas y ventanas

El Afiliado podrá solicitar la mano de obra de un técnico para realizar la lubricación de puertas y/o ventanas siempre y cuando no sea necesario desmontar o desensamblar dichas piezas. En caso de no ser posible la lubricación de tales piezas ya sea por desgaste, corrosión o daños, será informado el afiliado y se le ofrecerá el servicio por conexión.

2.3. Instalación de ducha eléctrica

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para la instalación de duchas eléctricas en su residencia o vivienda permanente, siempre y cuando el afiliado cuente en sus instalaciones con el voltaje necesario para dicho elemento. Queda constancia que el servicio únicamente incluye la mano de obra.

2.4. Referenciación y coordinación de técnicos para el 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.

3. Asistencia desempleo

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fijo)	USD \$30	1 evento
Canasta básica hasta por 2 meses	USD \$50	1 evento
Asesoría telefónica para realizar hoja de vida	Sin límite	2 eventos
Referencia de vacantes de acuerdo al perfil	Sin límite	Sin límite

Si el afiliado sufre la pérdida de su empleo con contrato laboral indefinido (relación de trabajo personal subordinado), habiendo sido despedido en forma involuntaria y sin que exista responsabilidad de su parte, durante la vigencia de esta cobertura, quedando sin percibir remuneración alguna como contraprestación por su trabajo personal, el afiliado tendrá derecho a las coberturas aquí descritas.

Para acceder a las presentes coberturas el asegurado debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El motivo de desempleo debe ser sin justa causa.
- Residir permanentemente en el territorio salvadoreño.
- Ser mayor de 18 años de edad hasta 50 años.
- El afiliado debe tener más de 6 meses consecutivos laborando en la empresa
- Solicitar el servicio dentro de los 15 días posteriores al despido.

3.1. Pago de hasta dos meses de factura telefónica (móvil o fijo)

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa, y el afiliado requiera ayuda en pago de mensualidad de plan de telefonía celular o fija, IGS prestara ayuda económica para cubrir el servicio telefónico y así tener contacto continuo con las posibles oportunidades de empleo. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 90 días.

Esta ayuda no superara el monto máximo establecido de cobertura. El afiliado deberá estar al día en los pagos de su plan telefónico, es decir, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores ni saldos acumulados, además el titular de la línea telefónica deberá ser el afiliado.

El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.

Esta cobertura aplica por un monto máximo de treinta (US\$30.00) dólares durante 2 meses consecutivos por evento hasta un (1) evento máximo en el año. El afiliado tiene un periodo máximo de 15 días desde la terminación del contrato para realizar la solicitud de la asistencia.

3.2. Canasta básica hasta por dos meses

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa, y el afiliado lo solicite, IGS otorgará una ayuda por medio de gift card de supermercados de hasta cincuenta (US\$50.00) dólares mensuales por hasta dos (2) meses consecutivos, un (1) evento al año. En caso de que el afiliado logre ubicarse laboralmente en el primer mes, ya no gozará de la cobertura. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de noventa (90) días.

El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido. Esta cobertura opera por gift card de supermercados.

Requisitos para gozar de la cobertura:

- Constancia del contrato a término indefinido.
- Carta de despido sin justa causa.
- Fotocopia de DUI.

El afiliado tiene un periodo máximo de 15 días desde la terminación del contrato para realizar la solicitud de la asistencia.

3.3. Asesoría telefónica para realizar hoja de vida

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de orientación telefónica con un

profesional especializado para consultas relacionadas en elaboración de su curriculum vitae de acuerdo al perfil y áreas de interés del afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, y sin límite de económico.

3.4. Referencia de vacantes de acuerdo al perfil

IGS a solicitud del afiliado y por medio de un tercero orientará al afiliado en la búsqueda de oportunidades laborales de acuerdo al perfil presentado en curriculum vitae previamente enviado por el afiliado.

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 aplicaciones que se realicen por medio del head hunter o por acciones omitidas o dejadas de realizar por el afiliado.

4. Asistencia vial

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Servicio de remolque por accidente sin restricción de año	USD \$100	3 eventos
Cambio de llanta	USD \$60	4 eventos
Paso de corriente		
Envío de combustible		
Cerrajería	USD \$60	2 eventos
Referencia de talleres mecánicos cercanos a la ubicación del afiliado	Sin límite	Sin límite

Estas coberturas aplican a dos (2) vehículos y/o motos con placas registradas dentro del territorio salvadoreño en el momento de la adquisición del servicio. Estas podrán cambiarse máximo una (1) vez en el año de contratación. Los autos y/o motos registrados no podrán ser de uso comercial, ni de carga y/o transporte. Para la prestación del servicio no importa el año del vehículo y/ moto. No serán parte de estas coberturas: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos.

4.1. Servicio de grúa en caso de accidente

En caso de accidente de tránsito (choque o colisión) que no permita la circulación autónoma del automóvil y/o Moto, IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que el vehículo y/o moto 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 haya ocurrido el accidente.

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 en el vehículo y/o moto durante su traslado.

En caso de ser necesaria alguna maniobra para poder trasladar el vehículo o motocicleta el costo de esta deberá ser asumido por el afiliado al momento de la prestación del servicio con el proveedor designado por IGS.

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 cien (US\$100.00) dólares por evento.

4.2. Auxilio vial por emergencia (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible)

En caso que el automóvil y/o moto requiera cambio de llanta por pinchadura (aplica solo para autos), abasto de combustible o paso de corriente, IGS enviará un técnico hasta el límite de cobertura 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.

- A. El servicio de cambio de llanta aplica solo para vehículos y este debe tener llanta de repuesto en buen estado.
- B. El servicio de suministro de gasolina es en unidades monetarias que pueden ser desde \$3.00 hasta \$10.00 y el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado al momento que el proveedor se lo suministre.
- C. El servicio de paso de corriente se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos combinados por año hasta un límite máximo de sesenta (US\$60.00) dólares por evento. Aplica a nivel nacional.

4.3. Servicio de cerrajería vehicular

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/manipulación de cerraduras o llaves del vehículo. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de sesenta (US\$60.00) dólares por evento.

5. Asistencia médica

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Consulta médica a domicilio	USD \$50	2 eventos
Phono doctor	Sin límite	Sin límite
Descuentos en consultas médicos especialistas de red	Sin límite	Sin límite

5.1. Consulta médica a domicilio

En caso que el beneficiario lo requiera y sea procedente de acuerdo al criterio médico, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el domicilio que el beneficiario indique dentro de la ciudad de residencia habitual, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica o de una enfermedad. Este servicio aplica dentro de la zona urbana de la cabecera departamental de los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Para los departamentos de San Salvador y La Libertad se incluyen los municipios pertenecientes al área metropolitana del Gran San Salvador: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, incluyendo Nuevo Cuscatlán.

Este servicio se brindará hasta por un límite máximo de dos (2) eventos al año y con un límite de hasta cincuenta (US\$50.00) dólares por evento.

5.2. Phono Doctor. “Orientación médica telefónica”

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna

patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud. En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará la orientación sobre su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

- 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.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

Este servicio se prestará sin límite de monto de cobertura y sin límite de eventos.

5.3. Descuentos en red médica de especialistas

IGS pondrá a disposición del afiliado la red médica de proveedores integrada por especialistas en las siguientes ramas: oftalmología, pediatría/neonatología, ortopedia, medicina interna, otorrinolaringología, medicina familiar, fisioterapia, urología, ginecología. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

6. Asistencia tecnológica

Asistencias	Monto máximo por evento	Máximo de eventos por año
Soporte para diagnóstico y manutención del sistema operacional Windows		
Orientación telefónica para instalación y configuración de periféricos, cámaras digitales, impresoras, audios portátiles, discos duros externos y similares	Sin límite	4 eventos
Soporte tecnológico para la instalación del filtro de seguridad en el acceso a internet para niños		
Coordinación y envío de técnico para solución de problemas que no puedan ser resueltos de manera remota	USD \$60	2 eventos

Los siguientes tres eventos se brindarán de manera remota ya sea por teléfono o por medio de acceso remoto por algún aplicativo como Team Viewer, Anydesk u otro análogo y el tiempo de duración de cada servicio no excederá los treinta (30) minutos. Serán un máximo de cuatro (4) eventos al año combinados entre sí. En caso de ser necesaria la adquisición de algún software queda en completa responsabilidad del afiliado.

6.1. Soporte para diagnóstico del sistema operativo Windows

IGS pone a disposición de los afiliados la asesoría y orientación vía teléfono, vía remota y por otros medios digitales sobre temas relativos al área técnica de PC como las siguientes: consultas sobre instalación y mantenimiento del sistema operativo de equipos.

El afiliado acepta el ingreso por parte del proveedor por medio de herramientas de acceso remoto en caso de ser necesario para solventar algún problema presentado a solicitud. Se solicita al afiliado estar en todo momento pendiente del trabajo realizado por el proveedor.

6.2. Orientación telefónica para instalación y configuración de periféricos

IGS pone a disposición de los afiliados la asesoría y orientación vía teléfono, vía remota y por otros medios digitales sobre temas relativos a la instalación y configuración de periféricos para computadora que el afiliado desee instalar o configurar.

El afiliado acepta el ingreso por parte del proveedor por medio de herramientas de acceso remoto en caso de ser necesario para solventar algún problema presentado a solicitud. Se solicita al afiliado estar en todo momento pendiente del trabajo realizado por el proveedor.

6.3. Soporte tecnológico para instalación de control parental

En caso que el afiliado lo requiere IGS pone a su disposición un asesor informático en línea para que lo pueda orientar en el uso seguro de navegadores de internet para sus hijos menores de edad en cuanto a la aplicación de políticas y herramientas relativas a la seguridad informática de sus equipos personales con el objetivo de estar protegido. IGS aclara que en caso de ser necesaria alguna herramienta de pagos este será a cuenta del afiliado.

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 realizar por él.

6.4. 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, y actualización de computadores hasta el límite de cobertura siempre y cuando sean problemas que no se puedan solventar vía remota. Este servicio aplica únicamente en las cabeceras departamentales de San Salvador, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. 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 entendiendo 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 sesenta (US\$60.00) dólares por evento.

¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

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, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 2207-8502 o 2250-9015 opción 1 para la atención de emergencias y opción 0 para atención al cliente (reclamos, inquietudes).
- B) El afiliado, 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, 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.
- E) En caso de que el afiliado, 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.

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 El Salvador, 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 IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas consideradas 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.

Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos.

El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS.

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.

Exclusiones generales

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

- a) Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no este 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.
- b) 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.
- c) 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 la voluntad de cualquiera de las partes.
- d) Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.
- e) Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- f) Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- g) 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.
- h) 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.
 - i) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
 - j) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
 - k) Daños preexistentes al inicio de contrato.
 - l) Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- m) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- n) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- o) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- p) No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.