

**CONDICIONES
GENERALES
MULTIASISTENCIA
HSBC**

Producto Base

Asistencia Médica	Eventos	Monto Máximo
Ambulancia por emergencia	3 eventos en el año	Sin costo para el afiliado
Consulta médica a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$1,000.00 pesos por evento
Consulta médica en RED con médico general	2 eventos al año	Hasta \$1,000.00 pesos por evento
Consulta médica en RED con especialistas	2 eventos al año	Hasta \$1,200.00 pesos por evento
Médico telefónico	Sin límite	Sin costo para el afiliado
Psicólogo telefónico	2 sesiones mensuales	Sin costo para el afiliado
Nutriólogo telefónico	1 sesión mensual	Sin costo para el afiliado
Asistencia Dental	Eventos	Monto Máximo
Consulta Dental	2 eventos al año	Hasta \$800.00 pesos por evento
Limpieza Dental	1 evento al año	Hasta \$800.00 pesos
Servicios a costo preferencial como radiografías, endodoncia, ortodoncia, extracción, entre otros.	Sin limite	Costo para el afiliado
Asistencia Hogar Tradicional	Eventos	Monto Máximo
Servicio de Plomero	2 eventos al año en combinación	Hasta \$800.00 pesos por evento
Servicio de Electricista		
Servicio de Cerrajero		
Servicio de Vidriero		
Asistencia Hogar Express	Eventos	Monto Máximo
Armado de Muebles	2 eventos al año en combinación	Hasta \$800.00 pesos por evento
Destape de cañerías		
Instalación de grifería		
Instalación de lámparas		
Instalaciones eléctricas menores		
Lavado y secado de alfombras		
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de soporte para pantallas		
Mano de obra en pintura		
Asistencia Mascota	Eventos	Monto Máximo
Consulta médica veterinaria en red por emergencia	1 evento al año	Hasta \$800.00 pesos
Pipeta Antipulgas	1 evento al año	Hasta \$300.00 pesos
Servicio de estética canina	1 evento al año	Hasta \$500.00 pesos
Servicio de Vacuna	1 evento al año	Hasta \$500.00 pesos
Asistencia Veterinaria Telefónica	Sin limite	Sin costo para el afiliado
Referencia de clínicas veterinarias, salones de belleza, guarderías	Sin limite	Sin costo para el afiliado
Asistencia Legal	Eventos	Monto Máximo
Abogado presencial en caso de robo en el domicilio (abogado de primera instancia)	1 evento al año	Sin costo para el afiliado
Abogado presencial en caso de robo de auto particular (abogado de primera instancia)	1 evento al año	Sin costo para el afiliado
Entretenimiento	Eventos	Monto Máximo
*1 Boleto de Cine 2x1	1 folio mensual a elegir de cualquiera de las dos opciones	Sin costo para el afiliado
*1 Folio Digital a elegir de cualquiera de los siguientes establecimientos: Cinépolis Klic / Krispy Kreme / Uber Eats / Diddi / Rappi / Starbucks		

Asistencia Médica

Ambulancia terrestre por emergencia: en caso de que el titular requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio mexicano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.
- Queda excluido de la presente cobertura situaciones de pandemia y epidemias declaradas en el país.
- No se cubren ambulancias aéreas.
- No se cubren traslados interestatales.
- No se cubren traslados a personas con síntomas de COVID-19 o declarados con la enfermedad descrita.

Médico a domicilio por emergencia: en caso de que el afiliado requiera el servicio de médico a domicilio, IGS prestará el servicio con el fin de asistir al afiliado desde la comodidad de su hogar en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS, únicamente ciudades principales.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes que requieran atención en clínica.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios médicos que requieran procedimientos.
- Sujeto a autorización del médico del call center.
- El usuario podrá hacer uso de su asistencia con previa valoración telefónica y del médico del call center.

Consulta médico especialista por emergencia o enfermedad: por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS a través de sus coordinadores telefónicos ubicará el médico especialista en red de su necesidad más cercano a su ubicación, en caso de emergencia o enfermedad, servicio prestado en las ciudades principales.

Exclusiones

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizadas por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.

Médico general telefónico: en situaciones de emergencia médica, el afiliado y el grupo familiar tiene acceso las 24 horas, al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico- paciente.

Exclusiones:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado
- No se recetará medicamentos de uso controlado

Orientación telefónica psicológica 24 horas: Si el afiliado titular lo requiere, IGS brindará la asistencia psicológica telefónica con asesoría especializada en padecimiento comunes, tales como: ansiedad, depresión, problemas interpersonales, etc.

Exclusiones:

- No se recetará medicamento controlado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Nutriólogo telefónico: Cuando el afiliado requiera y el grupo familiar, IGS coordinará el servicio de asistencia Nutricional telefónica, esta asistencia se brindará por parte de Especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Índice de grasa corporal, dietas y Referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de Dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye Sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos, intolerancia a la lactosa, etc.

Exclusiones:

- No se recetará medicamento controlado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado

Asistencia Dental

Consulta dental: IGS ofrecerá si el afiliado requiere, una consulta dental a través de nuestra red de odontólogos, especializados con previa reservación y coordinación con el call center de IGS, en aquellos casos en donde el afiliado tenga algún malestar dental derivado de algún accidente o se haya presentado el mismo súbitamente.

Exclusiones:

- Excluido cualquier tipo de reembolso

Limpieza dental: IGS ofrecerá si el afiliado lo requiere una limpieza dental a través de nuestra red de odontólogo que contempla la remoción de cálculo “supra gingival”, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requiera anestesia dental, no aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales y sangrado, uso de anestesia y medicamentos.

Descuentos en tratamientos: cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio a través de su red de call center especializada, con la información de descuentos dentales en tratamientos. Que tengan algún tipo de descuento acorde a convenio con los proveedores de la red IGS y que esté vigente en el momento de solicitar el servicio.

Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- Sujeto a los descuentos colocados por el proveedor.
- Si el afiliado no cancela con un mínimo de 24 horas o re agenda con 72 horas de anticipación el evento se dará por usado.
- Excluido cualquier tipo de reembolso

Asistencia Hogar en Emergencia

Servicio de plomería: cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de agua potable propia 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 del agua, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan, solo se cubre hasta un máximo de 3 metros por evento en destaponamiento.

Exclusiones:

- 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 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.
- 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, ni 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.

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. 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, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.

Servicio de electricidad Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado y 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. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en México, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos, accesorios (apagadores, contactos, etc.)
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiese 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 otorgará la prestación del servicio siempre y cuando la falla sea originada dentro del domicilio y competa a las autoridades encargadas (CFE).

Servicio de vidriería: IGS brindará esta asistencia siempre y cuando sea a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto que produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda. Se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda. Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en México o que hayan sido discontinuados.
- No se incluye marcos, la reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.
- No incluyen roturas que hayan sido de mala fe.

Hogar Express

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

Exclusiones:

- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la Casa.

Destape de cañerías: en caso de que el afiliado tenga obstruida las cañerías del baño, lavamanos, lavaplatos, etc. IGS gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el desbloqueo de estos ductos y normalizar su funcionamiento, siempre que las instalaciones lo permitan. Generalmente deben poseer un registro para acceder a la realización de estos.

Exclusiones:

- Retiro de muebles o sanitarios que necesiten ser removidos para el destape, trabajos de albañilería mejoras ni modificaciones, aguas negras, aguas sanitarias o aguas residuales.

Instalación de grifería: el afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de grifos nuevos en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o Instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el Afiliado. La instalación de grifería se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones fuera de norma o plano
- Original de la Vivienda.
- Quedan excluidos instalación grifos usados
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico
- El costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo el para el cliente.

Instalación de lámparas, eléctricas menores, apagadores: el afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas o apagadores en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado. La instalación se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda.
- Queda excluida la mano de obra de más de un (1) técnico,
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso el afiliado deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente. (ejemplo escalera)

Lavado y secado de alfombras: en caso de que alguna alfombra de pared o de piso en la residencia permanente del afiliado resulte afectada por manchas de, comida, líquidos fuertes (perfumes, etc.), líquidos con colorantes, etc. IGS enviará a la residencia permanente previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar el lavado y secado de la alfombra.

Exclusiones:

- Este servicio no garantiza que la alfombra recupere el estado de esta cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto

Instalación de cortinas, persianas, cortineros: podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas en la vivienda asegurada. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del beneficiario. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas, deberá ser provisto por el beneficiario. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina (s).

Exclusiones

- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.
- 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.

Instalación de soportes TV: si el afiliado necesita realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para arreglos, colocación de materiales decorativos, IGS enviará un técnico especialista Para realizar estas tareas.

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

Exclusiones

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.

Mano de obra en pintura: el afiliado podrá solicitar la mano de obra para pintar paredes o cielos en mal estado o por suciedad en área de cocina, baño principal, y habitación principal, no incluye demás cuartos o salas. Los materiales o insumos tales como: pinturas, cubre muebles, y cubre pisos, deberán ser provistos por el afiliado. El técnico proveerá materiales menores como brochas, rodillos, recipientes. Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada y libre de muebles o accesorios; el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio. El servicio mano de obra pintura paredes no incluye empastado, aplicación de yeso, aplicación de productos antihongos o antibacterianos, instalación o desinstalación de muebles. Cualquier gasto adicional será cubierto por el afiliado.

Exclusiones:

- Corrección de humedades en muros hasta pintura en las propiedades vecinas de terceras personas.
- Los trabajos de mano de obra pintura paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

Asistencia Mascota

Consulta médica veterinaria en red 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.

Pipeta antipulgas: en caso de que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta 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.

Baño y peluquería canina, corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes: en caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS ofrecerá los servicios de baño, corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes en red, 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.

Vacunación antirrábica: 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 y que cuenten con un carné 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.

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.

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

Referencia y coordinación IGS en desarrollo de la asistencia, pone a disposición de sus afiliados, su call center para cualquier requerimiento del afiliado respecto a restaurantes para mascotas, ferias, parques, clínicas veterinarias, boutiques, salón de belleza, etc.

Asistencia Legal

Asistencia legal en caso de robo de auto: si se presenta el robo de auto del afiliado, a solicitud de este, IGS brindará asistencia legal presencial al afiliado para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación judicial y cualquier otra que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

El presente servicio se prestará 1 vez al año sin costo para el afiliado.

Exclusiones:

- Solo aplicara para el carro registrado asegurado por el afiliado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

Asistencia legal en caso de robo en el domicilio: si se presenta el robo en el domicilio del afiliado, a solicitud de este, IGS brindará asistencia legal presencial al afiliado para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación judicial y cualquier otra que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

El presente servicio se prestará 1 vez al año sin costo para el afiliado.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura cualquier pertenencia de un tercero.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio se prestará.

IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado

Cupones Digitales / Cine 2x1

Cupones Digitales: Si el afiliado lo requiere, IGS compartirá vía correo electrónico el cupón solicitado por el afiliado según el siguiente listado, el afiliado podrá elegir uno al mes según su preferencia de las siguientes opciones:

- Cinépolis Klic
- Krispy Kreme
- Uber Eats
- Diddi
- Rappi
- Starbucks
- Cine 2x1

De un monto de hasta \$70.00 pesos en cupones digitales, en el caso de Cinépolis Klic será una renta de película en la plataforma.

En el caso de boletos de cine 2x1, se le entregará al afiliado un cupón para que en la compra de un boleto en taquilla, el segundo boleto sea gratuito.

Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas por parte de los proveedores que contrate directamente el afiliado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- Sujeto a autorización del médico del call center
- No se realizan reembolsos.

Modulo Movilidad

Modulo Movilidad		
Asistencia Vial	Eventos	Monto Máximo
Remolque o transporte de vehículo por avería o falla mecánica	1 evento al año	Hasta \$1,200.00 pesos
Cambio de llanta	1 evento al año en combinación	Hasta \$1,000.00 pesos
Paso de corriente		
Suministro de gasolina (el costo de la gasolina lo cubre el afiliado)		
Cerrajero para auto		
Asistencia Motocicleta	Eventos	Monto Máximo
Paso de corriente	1 evento al año en combinación	Hasta \$700.00 pesos
Suministro de gasolina (el costo de la gasolina lo cubre el afiliado)	Sin límite	Sin costo para el afiliado
Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito	Sin límite	Sin costo para el afiliado
Asesoría legal telefónica en caso de robo de la moto		
Asistencia Bicicleta	Eventos	Monto Máximo
Mantenimiento Básico (Engrase rodamientos, Centrado de llantas, Lubricación de cadena, plato y piñones. Ajuste de frenos)	1 evento al año en combinación	Hasta \$300.00 pesos
Asesoría legal telefónica en caso de daños a terceros	Sin límite	Sin costo para el afiliado

Asistencia Vial

Transporte de vehículo por avería o falla mecánica: En caso de que automóvil no pueda circular debido a una avería, IGS se hará cargo del traslado hasta el domicilio o taller más cercano al lugar de la avería.

En todos los casos, el afiliado deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del auto hasta el lugar del destino, exceptuando los casos fortuitos fuera de su voluntad.

En caso de que el arrastre exceda el monto de cobertura, el titular pagará el excedente.

Exclusiones:

- El servicio de remolque no se prestará a la carga, a heridos, o aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por la autoridad.
- IGS tampoco se hará cargo ni organizará traslados a los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el auto atascada o atorada en huecos, barrancos, etc. Es decir, todo aquello considerado como maniobra adicional para auxiliar al vehículo.
- No se realizan traslados interestatales.
- No se realizan traslados en vehículos que tengan o pasen las 3.5 toneladas.
- No se realizan traslados en vehículos que hayan tenido algún accidente o siniestro.

Auxilio vial, En caso de que el auto del afiliado requiera alguno de los servicios descritos abajo, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios.

- ✓ **Paso de corriente**
- ✓ **Suministro de gasolina** (hasta 5 litros, costo a cargo del afiliado)
- ✓ **Cambio de llanta pinchada** (llanta de refacción del afiliado)
- ✓ **Cerrajería automotriz**

En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

Exclusiones:

- El servicio de suministro de gasolina es hasta 5 litros, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

Asistencia Motocicleta

Auxilio vial, En caso que la motocicleta del afiliado requiera alguno de los servicios descritos abajo, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que la motocicleta pueda movilizarse por sus propios medios.

- ✓ **Paso de corriente**
- ✓ **Suministro de gasolina** (hasta 5 litros, costo a cargo del afiliado)

Exclusiones:

- El servicio de suministro de gasolina es hasta 5 litros, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

Asesoría jurídica telefónica en accidente de tránsito en el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito de la motocicleta del afiliado, IGS asesorará al afiliado telefónicamente para orientarlo y asesorarlo en los temas y trámites que vayan relacionados al propio accidente, para que el afiliado tenga la información necesaria y conozca las acciones a seguir derivadas del presente evento.

Asesoría legal telefónica en caso de robo en el evento de ocurrencia de un robo de la motocicleta del afiliado, IGS asesorará al afiliado telefónicamente para orientarlo y asesorarlo en los temas y trámites que vayan relacionados al propio accidente, para que el afiliado tenga la información necesaria y conozca las acciones a seguir derivadas del presente evento.

Asistencia Bicicleta

Mantenimiento básico de la bicicleta: Se cubre el mantenimiento que pueda necesitar la bicicleta siempre Y cuando el cuadro de esta haya resultado afectado como Consecuencia de un accidente, por causa exterior, violenta, súbita Y ajena a la voluntad del afiliado; hallándose la bicicleta en Circulación.

- ✓ Engrase de rodamiento.
- ✓ Centrado de llantas.
- ✓ Lubricación de cadena, plato y piñones.
- ✓ Ajuste de frenos
- ✓ Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

Exclusiones:

Además de las exclusiones nombradas, no se garantizan por esta cobertura los siguientes daños:

- Quedan excluidos los daños causados por dolo o mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta.
- Quedan excluidos los daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado.
- Quedan excluidos los daños causados por manipulación de los Equipos por personas no autorizadas por el fabricante.
- Quedan excluidos los daños de carácter estético.
- Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía.
- Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta.

Orientación legal telefónica en caso de daño a terceros IGS a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas que, sobre cualquier materia legal le formule el asegurado en caso de daño a terceros, siempre que estén relacionadas con la utilización o uso de la bicicleta.

Modulo Familia

Modulo Familia		
Asistencia Kids	Eventos	Monto Máximo
Consulta con Pediatra en RED	2 eventos al año	Hasta \$1,000 MXN por evento
Consulta con Médico Especialista en RED	2 eventos al año	Hasta \$1,200 MXN por evento
Orientación Telefónica Pediátrica	1 evento mensual	Sin costo para el afiliado
Orientación Telefónica Nutricional (lonchera balanceada)	1 evento mensual	Sin costo para el afiliado
Asistencia Adulto Mayor	Eventos	Monto Máximo
Especialista geriátrico en consultorio	2 eventos al año	Hasta \$1,200.00 MXN por evento
Exámenes básicos a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN por evento
Enfermera para cuidados primarios domicilio	2 eventos al año	Hasta \$1,000.00 MXN por evento
Terapias Básicas Físicas a Domicilio	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN por evento
Asistencia Visión	Eventos	Monto Máximo
Consulta y diagnóstico con optometrista	1 evento al año	Sin costo para el afiliado
Armazón Básico y Micas en RED	ilimitado	Descuento para el afiliado en la compra de armazones y/o micas

Asistencia Kids

Consulta con Pediatra en RED en caso de que el niño (a) hijo (a) del afiliado (a) lo requiera, IGS prestará el servicio y coordinará cita con un médico pediatra en consultorio, con el fin de asistir al afiliado en los casos que su hijo o hija presente una situación médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial.

El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS, únicamente ciudades principales.

Exclusiones:

- No aplica ningún tipo de reembolso.

Consulta médico especialista por emergencia o enfermedad: por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS a través de sus coordinadores telefónicos ubicará el médico especialista en red de su necesidad más cercano a su ubicación, en caso de emergencia o enfermedad, servicio prestado en las ciudades principales.

Exclusiones

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizadas por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.

Orientación telefónica de pediatra las 24 horas: en situaciones de emergencia médica, el afiliado titular tiene acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia donde un pediatra le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico-paciente.

Exclusiones:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado
- No se recetará medicamentos de uso controlado

Orientación telefónica nutricional (lonchera balanceada) 24 horas: Cuando el afiliado requiera, IGS coordinará el servicio de asistencia Nutricional telefónica, esta asistencia se brindará por parte de Especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Índice de grasa corporal, dietas y Referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de Dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye Sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos, intolerancia a la lactosa, etc.

Exclusiones:

- No se recetará medicamento controlado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado

Asistencia Adulto Mayor

Consulta médico especialista geriátrico: por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS a través de sus coordinadores telefónicos ubicará el médico especialista geriátrico en red más cercano a su ubicación, para atenderlo en caso de necesidad médica, servicio prestado en las ciudades principales.

Exclusiones

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizadas por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.

Exámenes básicos a domicilio: IGS a solicitud del afiliado, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico. (glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y Examen de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio pudiendo solicitarlo para él o para algún familiar directo del grupo. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

Exclusiones:

- Cualquier otro examen fuera de la cobertura anterior mencionada.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.

Enfermera a domicilio: en caso de que el adulto mayor requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo y que presente una Incapacidad mayor a cinco (5) días, IGS enviará al domicilio del afiliado una Enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa Autorización del médico del call center de IGS.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios médicos que requieran procedimientos.

Terapias básicas físicas a domicilio: cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas en el domicilio que el afiliado o en red, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación.

Atención en áreas como: lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física, las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

Exclusiones:

- Cualquier terapia que requiera de material clínico.
- El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos, adicionalmente se debe tener la orden médica.

Asistencia Visión Consulta y diagnóstico / Descuento en armazones:

Consulta y diagnóstico: por este servicio y a solicitud del afiliado para él o el grupo familiar, IGS a través de su RED de prestadores de servicio optometristas más cercano a su ubicación y en las ciudades principales, coordinará la cita donde el afiliado podrá recibir su consulta por primera vez y evaluación de agudeza visual.

Descuentos: IGS ofrecerá si el afiliado lo requiere descuentos en armazones y micas graduadas para resolver/tratar todos los problemas de refracción para su bienestar, esta asistencia se ofrecerá sin límite de eventos, el descuento a que tendrá acceso el afiliado, será el que esté vigente en el momento que solicite el presente servicio.

Exclusiones

- Se excluyen problemas crónicos como la catarata, tumores, glaucoma (Angulo abierto y Angulo cerrado) o todas las enfermedades crónicas que ocasionan alteraciones visuales.
- Sin el número de expediente otorgado por el médico de IGS, los descuentos no podrán ser aplicados.

Modulo Servicios Funerarios

Modulo Servicios Funerarios		
Asistencia Funeraria	Eventos	Monto Máximo
Recolección y traslado del cuerpo a la sala de velación Arreglo estético del cuerpo Ataúd básico Sala de velación o capilla domiciliaria por 24 horas Trámites legales necesarios para el traslado Cremación (incluye urna para cenizas) o inhumación Carroza fúnebre al cementerio	1 evento (Titular, Conyugue e hijos menores de 21 años)	Hasta \$30,000 MXN pago directo
Asesoría legal telefónica	Sin límite	Sin costo para el afiliado

Asistencia Funeraria: en caso de muerte del afiliado o Conyugue o hijos menores de 21 años, IGS pondrá a su cargo a su equipo especializado para coordinar los servicios de:

- Recolección y traslado de cuerpo a la sala de velación.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd básico.
- Sala de velación o capilla domiciliaria por 24 horas.
- Trámites legales necesarios para el traslado, inhumación o cremación de cuerpo.
- Asesoría legal funeraria.
- Cremación (incluye urna para cenizas) o inhumación.
- Carroza fúnebre al cementerio.

Cobertura:

- El servicio aplica por muerte por accidental o natural de forma inmediata.
- Tiempo de espera para mayores de 65 años y enfermedades terminales de 30 días.
- Asesoría jurídica telefónica en caso de denuncia por homicidio, accidente, etc.

Exclusiones:

- Movimientos sísmicos, inundaciones, erupciones volcánicas u otros fenómenos de la naturaleza, siempre que ellos hayan dado lugar a la declaración de zona de catástrofe por la autoridad competente.
- Epidemias y pandemias que hayan sido declaradas como tales por resolución de la autoridad sanitaria competente.
- Suicidios o estar bajo efectos de narcóticos o licores.
- Accidentes producto de actos calificados como delito.
- Si la muerte es provocada por el afiliado por estar inmerso en situaciones declaradas por la autoridad como delitos.

- La práctica o el desempeño de cualquier deporte que objetivamente constituya una flagrante agravación del riesgo, salvo que sea previamente aceptada por el afiliado.
- Desempeñarse el afiliado como piloto o tripulante de aviones civiles o comerciales, a menos que expresa y específicamente se prevea y acepte su cobertura por el afiliado.

IGS queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en este clausulado, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

Exclusiones Generales:

- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el afiliado o a través de terceros y que no haya sido coordinado a través de las líneas dispuestas
- Autolesiones o participación del asegurado y/o integrantes de su grupo familiar en actos delictivos ya sea culpable o dolosamente. La participación del tomador/asegurado y/o asegurados en combates, salvo en caso de defensa propia. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del tomador/asegurado y/o asegurados en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- Prácticas deportivas en competencia profesional.
- Cuando el incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Si el afiliado no cancela con un mínimo de 24 horas o re agenda con 72 horas de anticipación el evento será agotado.
- Excluido cualquier tipo de reembolso.