



CONDICIONES GENERALES

Queremos premiar tu lealtad con un Plan de Asistencia sin costo.

Mascotas

- Consulta con veterinario en consultorio
- Baño y peluquería
- Vacunación
- Guardería para la mascota
- Asistencia legal
- Asistencia funeraria

Hogar

- Vidriería, cerrajería, plomería y electricista
- Armado de muebles, instalaciones eléctricas menores, etc.
- Cine 2x1

Médica

- Video consulta con emisión de receta
- Apoyo con medicamentos
- Consulta con Médico General
- Asistencia Nutricional
- Asistencia Psicológica

Médica

- Consulta con Ginecólogo o Examen Preventivo
- Servicios de salón de belleza: Manicure, estética, etc.
- Asistencia para eventos: Limpieza pre/post fiesta, decoración, chef a domicilio, etc.

Al registrar alguno de estos Planes sin costo, podrás obtener beneficios de hasta \$3,400.00 MXN al año.

Recuerda marcar al
55 9337 3546
para hacer uso de cualquier asistencia las 24 horas del día,
los 7 días de la semana



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Es necesario activar mi Plan para poder utilizarlo?

Si, una vez completado tu registro podrás hacer uso de los servicios sin costo.

¿Cómo puedo solicitar un servicio de asistencia?

Llamando al teléfono 55 9337 3546 las 24 horas los 365 días del año.

¿Qué información me solicitarán cuando pida un servicio de asistencia?

Únicamente deberás proporcionar tu nombre completo y número de póliza.

¿Quién puede hacer uso del Plan de Asistencia?

El titular y su familia, incluyendo su mascota (acorde a la cobertura seleccionada)

Los Planes de Asistencia son proporcionados por IGS Asistencia, consulta nuestro aviso de privacidad en www.igroupsolution.net.

CONDICIONES GENERALES

Glosario de Términos

Definiciones

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

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

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

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

Beneficiarios: el titular de la asistencia.

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

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

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

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

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

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

Accidente: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Plan Mascotas

Asistencia médica	Eventos	Cobertura
Consulta médica veterinaria en consultorio o en el domicilio	1 evento al año	Hasta \$800.00 MXN
Veterinario telefónico	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Asistencia consiente a tu mascota	Eventos	Cobertura
Baño y peluquería	1 evento al año	Hasta \$500.00 MXN
Tratamientos anti pulgas	1 evento al año a elegir	Hasta \$500.00 MXN
Vacunación médica veterinaria (Rabia, bordetella, guardia, leucemia)		
Esterilización Veterinaria	Sin límite de eventos	Con costo preferencial
Asistencia estancia de mi mascota	Eventos	Cobertura
Servicio de guardería en caso de viaje del afiliado	Sin límite de eventos	Con costo preferencial
Servicio de guardería en caso de hospitalización del afiliado	1 evento al año	Hasta \$600.00 MXN
Referencia de plataformas de cuidado de la mascota	Sin límite de eventos	Con costo para el afiliado
Asistencia legal	Eventos	Cobertura
Asistencia legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios ante la reclamación de un tercero de daños y perjuicios	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Asistencia funeraria	Eventos	Cobertura
Cremación para la mascota por accidente o enfermedad grave	1 evento al año	Hasta \$1,000.00 MXN
Sesiones de tanatología por pérdida de la mascota	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado

Plan Hogar

Hogar tradicional	Eventos	Cobertura
Vidriería	1 evento al año en combinación	Hasta \$800.00 MXN por evento
Cerrajería		
Plomería		
Electricista		
Hogar Express	Eventos	Cobertura
Armado de muebles	2 eventos al año en combinación	Hasta \$1,000.00 MXN por evento
Instalación de pantallas		
Lavado y secado de alfombra		
Mano de obra de pintura		
Instalación de lámparas		
instalaciones eléctricas menores		
Handyman	Sin límite de eventos	Con costo preferencial
Folios digitales	Eventos	Cobertura
Cine 2x1 + Combo (Palomitas y refresco)	1 folio bimestral a elegir de las opciones	
Folio Cinépolis Klic (1 renta)		
Folio de Starbucks \$50		

Plan Médica

Asistencia Médica	Eventos	Cobertura
Video consulta con emisión de receta	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Apoyo para pago de medicamentos	1 evento al año	Hasta por \$500.00 MXN
Orientación médica telefónica	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Consulta con Médico general en RED	1 evento al año	Hasta por \$600.00 MXN
Consulta con Médico Especialista	Sin límite de eventos	Con costo preferencial para el afiliado
Ambulancia terrestre por emergencia	1 evento al año	Hasta \$1,500.00 MXN
Asistencia Bienestar	Eventos	Cobertura
Orientación nutricional telefónica	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Orientación Psico telefónica	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Consulta y limpieza dental	Sin límite de eventos	Con costo preferencial para el afiliado
Empleada doméstica a domicilio por incapacidad del afiliado en caso de accidente	1 evento al año	Hasta por \$800.00 MXN

Plan Mujer

Asistencia Médica	Eventos	Cobertura
Video consulta con emisión de receta	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Apoyo para pago de medicamentos	1 evento al año	Hasta \$900.00 MXN
Consulta con Ginecólogo	1 evento al año a elegir	Hasta \$1,000.00 MXN
Examen Preventivo Mastografía		
Asistencia Bienestar	Eventos	Cobertura
Servicios de salón de belleza como: Manicure, estética, etc.	1 evento al año	Hasta \$500.00 MXN
Asistencia eventos: servicio de limpieza post o pre-fiesta, decoración, chef a domicilio, mesero	1 evento al año	Hasta \$1,000.00 MXN
Asistencia nutricional telefónica	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Asistencia psicológica telefónica	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado

DETALLES DE LOS SERVICIOS

Plan Mascotas

Consulta veterinaria en red: en caso de accidente o enfermedad 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.

Veterinario Telefónico: IGS brindará a la afiliada 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.

Asistencia estética baño y peluquería: En caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS ofrecerá los servicios de baño y peluquería, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano o en el domicilio registrado, el horario del servicio será desde las 8:00 horas hasta las 20:00 horas.

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.
- Sujetos a disponibilidad del proveedor.

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

Exclusiones:

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

Vacunación en consultorio: 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. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia. El horario del servicio será desde las 8:00 horas hasta las 20:00 horas.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
Sujetos a disponibilidad del proveedor.

Servicio de esterilización: A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de establecimientos veterinarios o centros de esterilización cercanos a su perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario.

Exclusiones:

- Dichos servicios estarán sujetos a la normativa legal actual y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado.
- Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.
- No incluye exámenes pre operatorios.

Servicio de guardería de mascotas: Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días o en un viaje, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por el monto y eventos indicados en las presentes condiciones en un centro designado y autorizado por IGS asistencia. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales. Deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del animal. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. El horario del servicio será desde las 8:00 horas hasta las 20:00 horas.

Exclusiones:

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

Sujetos a disponibilidad del proveedor.

Referencias: a petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda y proporcionará referencias de plataformas para el cuidado de la mascota.

Exclusiones:

- Dichos servicios estarán sujetos a la normativa legal actual.
- Sujetos a disponibilidad del proveedor.
- Los costos que se generen por dichas plataformas, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Plan Hogar

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, alentadores 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 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 descontinuados.

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.

Servicio de Electricista: 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).

Asistencia Hogar Express

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.

Exclusiones:

- 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.

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:

- Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado de la asistencia.
- Retiro de muebles o sanitarios que necesiten ser removidos para el destape.
- Trabajos de albañilería.
- Mejoras ni modificaciones.

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, Instalaciones eléctricas menores: 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 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 a pared o de piso en la residencia permanente del afiliado resulte afectada por manchas de mascotas, comida, líquidos fuertes (perfumes), 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 garantizará que la alfombra recupere el estado original de la misma cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto.

Folios digitales

Folios 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 Bimestre según su preferencia.

Cupón de Cine 2x1 + Combo (Palomitas y refresco)
1 crédito de \$50 pesos para consumo en Starbucks
Cinépolis Klic 1 renta

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.

- No se realizan reembolsos.

Plan Médico

Médico video llamada o telefónico y emisión de receta: El afiliado tiene acceso las 24 horas al día 365 día del año, al servicio de médico telefónico o video llamada programada, 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.

En el caso de que el afiliado requiera Video llamada, el mismo deberá comunicarse a la línea del call center, el coordinar enviará vía WhatsApp o E-mail un link donde el afiliado deberá responder un cuestionario que perfilará su sintomatología y deberá esperar unos minutos para que el médico le atienda.

Tiempo máximo de espera de 15 minutos.

Exclusiones:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado.
- La receta no aplica en todas las farmacias.
- El envío de medicamentos no aplica con todas las farmacias.

Apoyo en medicamentos: A solicitud del afiliado y derivado de una video consulta con nuestros proveedores y emisión de recetas de los mismos, IGS ofrece el apoyo de cobertura en medicamentos de cualquier tipo.

Exclusiones

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizado por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Sujeto a disponibilidad del medicamento.
- El presente servicio no considera ningún tipo de reembolso, ni pagos adicionales.

Consulta con médico general en consultorio: en caso de que el titular requiera el servicio de consulta médica en consultorio con un médico general, IGS brindará la coordinación y pago hasta el monto estipulado. 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 dependien-

tes de drogas, alcohol o psiquiátricos.

- 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 con Médico Especialista en consultorio: por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS por medio de sus coordinadores telefónicos y a través de su red de proveedores, coordinará una consulta con un médico especialista de primer contacto (cardiólogo, ginecólogo, urólogo, pediatra), para el afiliado si así lo desea.

El servicio se brindará con base en la disponibilidad del médico especialista.

Este servicio se coordinará en las ciudades principales de la república mexicana, IGS cubrirá hasta el monto designado en la cobertura. El afiliado deberá llamar al Contac center de IGS para solicitar la programación de su cita médica, misma que se coordinará en un horario de 8 horas a 21 horas de lunes a domingo, con base a la disponibilidad de días y horarios de los médicos especialistas.

Exclusiones

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizado por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Servicio sujeto a brindarse en las principales ciudades de la república mexicana.
- El presente servicio no considera ningún tipo de reembolso, ni pagos adicionales.
- A través de este medio, el médico no podrá recetar medicamento.

Ambulancia terrestre: 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, 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.
- 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.

Orientación telefónica nutricional: 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 recomendaciones para llevar una alimenta-

ción sana, incluye sugerencias para diabéticos, hipertensos, 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 psicológica telefónica: Si el afiliado 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.

Consulta y Limpieza Dental: IGS ofrecerá si el afiliado lo requiere consulta y 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.

Exclusiones

- 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 delictuosos 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.

Empleada doméstica: Si el afiliado lo requiere, IGS enviará una empleada doméstica que apoyará al afiliado en la organización de su domicilio debido a incapacidad en caso de accidente, hasta el monto ya indicado. El apoyo domestico solo realizará **trabajos de limpieza y organización del domicilio.**

Exclusiones

- No se realizarán trabajos de alto esfuerzo.
- IGS no se hará responsable de objetos alto valor, dinero o artículos que se encuentren en las zonas comunes del domicilio.
- 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.
- No aplica reembolso.

Plan Mujer

Médico video llamada o telefónico y emisión de receta: El afiliado tiene acceso las 24 horas al día 365 día del año, al servicio de médico telefónico o video llamada programada, 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.

En el caso de que el afiliado requiera Video llamada, el mismo deberá comunicarse a la línea del call center, el coordinar enviará vía WhatsApp o E-mail un link donde el afiliado deberá responder un cuestionario que perfilará su sintomatología y deberá esperar unos minutos para que el médico le atienda.

Tiempo máximo de espera de 15 minutos.

Exclusiones:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado.
- La receta no aplica en todas las farmacias.
- El envío de medicamentos no aplica con todas las farmacias.

Apoyo en medicamentos: A solicitud del afiliado y derivado de una video consulta con nuestros proveedores y emisión de recetas de los mismos, IGS ofrece el apoyo de cobertura en medicamentos de cualquier tipo.

Exclusiones

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizado por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Sujeto a disponibilidad del medicamento.
- El presente servicio no considera ningún tipo de reembolso, ni pagos adicionales.

Consulta con Ginecólogo en consultorio: por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS por medio de sus coordinadores telefónicos y a través de su red de proveedores, coordinará una consulta con un médico especialista de primer contacto para el afilia-

do si así lo desea.

El servicio se brindará con base en la disponibilidad del médico especialista.

Este servicio se coordinará en las ciudades principales de la república mexicana, IGS cubrirá hasta el monto designado en la cobertura. El afiliado deberá llamar al Contact center de IGS para solicitar la programación de su cita médica, misma que se coordinará en un horario de 8 horas a 21 horas de lunes a domingo, con base a la disponibilidad de días y horarios de los médicos especialistas.

Exclusiones

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizado por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Servicio sujeto a brindarse en las principales ciudades de la república mexicana.
- El presente servicio no considera ningún tipo de reembolso, ni pagos adicionales.
- A través de este medio, el médico no podrá recetar medicamento.

Servicios de Salón de Belleza: por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS por medio de sus coordinadores telefónicos, coordinará el servicio de manicure, pedicura, estética, etc. para el afiliado si así lo desea. Este servicio se proporcionará hasta el monto y eventos indicados en las presentes condiciones.

Exclusiones

- IGS no se hará responsable por los servicios finales provistos.
- 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.
- No aplica reembolso.

Servicios para eventos sociales (Meseros, Barman, Chef a domicilio, limpieza): Si el afiliado lo requiere, IGS enviará cualquiera de los servicios antes mencionados con el fin de apoyar al afiliado en la organización o actividades propias de un evento, hasta el monto ya indicado.

Exclusiones

- No se realizarán trabajos adicionales a los contratados por parte de los proveedores.
- IGS no se hará responsable de objetos alto valor, dinero o artículos que se encuentren en las zonas comunes del domicilio.
- 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.
- No aplica reembolso.

Orientación telefónica nutricional: 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, carbo-



hidratos etc.) Índice de grasa corporal, dietas y Referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, hipertensos, 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 psicológica telefónica: Si el afiliado 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.

Normas Generales:

El afiliado deberá aceptar los términos y procesos que IGS le indique y cumplir con todas las formalizaciones necesarias, para facilitar la prestación del servicio.