

Asistencia Movilidad

Condiciones Generales de
prestación de los Servicios



Asistencia Movilidad

Condiciones generales de prestación de los servicios

Contenido

1. Definiciones	03
-----------------	----

2. Asistencia Movilidad	04
2.1. Cuadro de coberturas	04
2.2. Asistencia Vial	05
Remolque en grúa por accidente (no aplica maniobras)	05
Auxilio vial por emergencia (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible y cerrajería vehicular)	06
Referencias mecánicas	06
2.3. Asistencia Médica	06
Servicio de ambulancia por accidente de tránsito	06
Médico a domicilio por accidente	07
Enfermera a domicilio para curaciones básicas	07
Referencia en red médica con especialistas	08
2.4. Asistencia Legal	08
Orientación legal telefónica para redacción de compraventa	08
Auxilio por pérdida de documentos	09
Asistencia legal telefónica en caso de accidente de tránsito	09

3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	10
---	----

4. Obligaciones del afiliado (garantías)	10
--	----

5. Reembolsos	11
---------------	----

6. Independencia	11
------------------	----

7. Exclusiones Generales	11
--------------------------	----

1. Definiciones

- **Afiliado:** La persona natural que contrata el servicio a su titularidad.: Integral Group Solution S.A de C.V
- **Beneficiarios:** Grupo familiar compuesto por cónyuge e hijos menores de 21 (veintiuno) años de edad que vivan en la misma residencia permanente del afiliado.
- **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 estando al día en sus pagos.
- **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.
- **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.
- **Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Línea de atención:** 2207-8540 opción 3.

2. Asistencia Movilidad

2.1. Cuadro de coberturas

Asistencias	Coberturas	Eventos
Asistencia Vial	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Grúa en caso de accidente	USD \$100	1 evento
Auxilio vial: paso de corriente, cambio de llanta, abasto de combustible o cerrajero	Sin limite	2 eventos
Referencias mecánicas	Sin limite	Sin limite
Asistencia Médica	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Ambulancia en caso de accidente	USD \$120	1 evento
Médico por accidente	USD \$50	2 eventos
Enfermera para curaciones		
Referencia con médicos especialistas	Sin limite	Sin limite

Asistencia Legal	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Redacción de documentos para compra venta de carro/ moto	Sin limite	Sin limite
Auxilio por perdida de documentos	USD \$30	1 evento
Asesoría legal telefónica en caso de accidente de transito	Sin limite	2 eventos

2.2. Asistencia Vial

Estas coberturas aplican hasta para dos (2) vehículos automotores o motocicletas con placas registradas dentro del territorio salvadoreño en el momento de la adquisición del servicio. Estos podrán cambiarse máximo una (1) vez en el año de contratación. Los automotores y/o motocicletas registradas no podrán ser de uso comercial, ni de carga y/o transporte colectivo de personas. No serán parte de estas coberturas: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos de uso comercial, 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.

Remolque en grúa por accidente (no aplica maniobras)

En caso de accidente de tránsito (choque o colisión) que no permita la circulación autónoma del automóvil o motocicleta IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que el bien cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y sea trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado.

En todo caso el afiliado o un 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 necesario maniobras para poder remolcar el vehículo estas deberán ser asumidas por el afiliado y pagadas al momento de la prestación del servicio por el afiliado al proveedor.

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.

Este servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año, con un límite de cien dólares (US\$100.00) por evento con un máximo de un (1) evento al año.

Los servicios: Auxilio vial por emergencia (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible y cerrajería vehicular), se prestarán hasta por un máximo de dos (2) eventos combinados entre sí y no tienen límite económico por cada evento.

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

En caso de que el automóvil requiera cambio de llanta por pinchadura, 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 moverse 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.

Referencias mecánicas

Cuando el afiliado necesite referencias de talleres mecánicos, IGS le proporcionará información de centros especialistas, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada. Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

2.3. Asistencia Médica

Servicio de ambulancia por accidente de tránsito

En caso de que el afiliado requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio salvadoreño a consecuencia de un accidente de tránsito, que

constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y enviará siempre y cuando exista infraestructura de servicio en la localidad correspondiente una unidad médica para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos al año, con límite máximo de ciento veinte dólares (US\$120.00) por evento. En caso de no existir infraestructura, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Se excluyen de esta cobertura:

- a) Los traslados interhospitalarios.
- b) Los traslados hospital/centro médico – vivienda del afiliado.
- c) Todos los traslados que no sean a causa de accidente de tránsito.

Estas coberturas aplican únicamente en caso de que el afiliado tenga edad a partir de 60 (sesenta) años, de igual manera incluye los padres del titular que se encuentren entre 60 (sesenta) hasta un máximo de 85 (ochenta y cinco) años de edad.

Los servicios de médico a domicilio por accidente y enfermera para curaciones básicas se prestarán de manera combinada hasta por dos (2) eventos al año y con un límite económico máximo de cincuenta dólares (US\$50.00) por evento.

Médico a domicilio por accidente

En caso de que el afiliado y/o beneficiario lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el domicilio registrado como residencia permanente del asegurado, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado del accidente o emergencia médica. 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.

Enfermera a domicilio para curaciones básicas

En caso de que el afiliado y/o beneficiario lo requiera IGS enviará hasta la residencia permanente del afiliado una enfermera coordinada a través de un proveedor para las curaciones básicas necesarias que hayan sido causadas por un accidente. El afiliado debe presentar la orden médica al momento de la prestación del servicio.

Exclusiones específicas del servicio:

- a) No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- b) No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- c) No incluye toma de muestras de laboratorios.
- d) No incluye la asistencia por especialistas.

- e) No incluye movilización del paciente.
- f) No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- g) Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

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.

Referencia en red médica con especialistas

IGS pondrá a disposición del afiliado la red médica de proveedores integrada por especialistas en las siguientes ramas: reumatología, oftalmología, pediatría/neonatología, cirugía, neumología, ortopedia, coloproctología, medicina interna, neumología, otorrinolaringología, medicina familiar, fisioterapia, urología, ginecología, dermatología y cardiología, así como también red de laboratorios clínicos, en la cual obtendrán descuentos por uso de sus servicios. Para aplicar a este beneficio el afiliado deberá llamar al call center de IGS para que se le realice la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

2.4. Asistencia Legal

Orientación legal telefónica para redacción de compraventa

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría telefónica mediante opiniones verbales en relación a la elaboración de documentos legales, llámese escrituras de compraventa de vehículos.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

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, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

Esta cobertura se brindará sin límite de eventos ni límite económico por evento.

Auxilio por pérdida de documentos

En caso de pérdida o extravío de documentos del afiliado durante la vigencia del plan contratado IGS reconocerá un monto máximo de treinta (US\$30.00) dólares para la respectiva reposición de los documentos en su conjunto. Los documentos objeto de esta cobertura serán los siguientes: DUI, licencia de conducir, tarjeta de circulación de vehículo/moto o cualquier otro documento de identificación expedido en El Salvador. Este servicio operará únicamente por la vía de reembolso.

Al momento de hacer efectiva esta cobertura el afiliado deberá enviar por medio de correo electrónico indicado por el call center la siguiente documentación para posteriormente ser entregada en original:

1. Factura(s) o comprobante(s) de pago de (los) documento(s) emitidos por la institución respectiva a nombre del afiliado

Queda expresamente indicado que el servicio no contempla el pago de ningún tipo de multas, esquilas, exámenes y otros que no sean el costo del documento expedido.

Esta cobertura se brindará por un único evento durante la vigencia del plan contratado.

Asistencia legal telefónica en caso de accidente de tránsito

En el evento donde ocurra un accidente de tránsito, IGS asesorará al afiliado, mediante comunicación telefónica con un abogado especialista en materia de tránsito, IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

Este servicio se prestará por un máximo de dos (2) eventos al año y sin límite económico por evento.

3. ¿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 2207-8540 opción 3 u opción 0 para aclaraciones o reclamos.**
- 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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 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, requisita 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) No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.