

*Condiciones Generales*  
**VISITRAVEL ASSIST**

# 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 los servicios incluidos

Asistencia médica	Eventos	Monto Máximo
Asistencia médica por accidente o enfermedad	1 evento	Hasta USD 10,000
Ambulancia terrestre por emergencia	Sin límite de eventos	1 evento
Médico General al hotel	1 evento	Hasta USD 100
Pago y envío de medicamentos al hotel	1 evento	Hasta USD 150
Gastos dentales por emergencia	1 evento	Hasta USD 500
Video consulta con emisión de receta	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Prueba de antígenos COVID-19	1 evento	Sin costo para el afiliado
Referencias médicas, de hospitales, clínicas, etc.	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Asistencia en viajes	Eventos	Monto Máximo
Cancelación de viaje a causa de hospitalización	1 evento	Hasta USD 2,000
Repatriación funeraria	1 evento	Hasta USD 15,000
Traslado de familiar por emergencia	1 evento	Boleto de avión clase turista
Gastos de hotel por convalecencia	1 evento	Hasta USD 500
Gastos de hotel por cuarentena COVID-19	1 evento	Hasta USD 500
Protección de equipaje	Eventos	Monto Máximo
Localización y envío de equipaje al hotel	1 evento	Sin costo para el afiliado
Apoyo para compra de artículos de primera necesidad en caso de demora o pérdida de equipaje	1 evento	Hasta USD 250
Asistencia legal	Eventos	Monto Máximo
Asistencia Legal telefónica	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Asistencia legal presencial por robo/asalto a turistas	1 evento	Sin costo para el afiliado
Asistencia Legal presencial en caso de accidente de tránsito	1 evento	Sin costo para el afiliado
Concierge	Eventos	Monto Máximo
Información previa al viaje, estado del tiempo, lugares de interés, carreteras, eventos culturales, gastronomía, visitas guiadas, reservaciones de hotel, restaurantes, actividades en destinos, etc.	Sin límite de eventos	El costo de los servicios contratados correrá a cargo del afiliado

## Descripción de Servicios incluidos

### Asistencia Médica

**Asistencia médica por accidente o enfermedad:** Si el afiliado, sufre un accidente durante su estancia, IGS cubrirá los gastos de hospitalización, intervención quirúrgica, honorarios del médico hasta el monto de cobertura.

#### Exclusiones:

- No se realizará ningún tipo de reembolso.
- El pago debe ser directo al hospital o clínica.
- Todo proceso debe estar validado por el médico del call center.
- Si llegase a existir algún excedente deberá ser cubierto por el afiliado o miembro de la familia.
- Quedan excluidos trasplantes y/o traslado de órganos de o miembros de cualquier tipo.
- Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas) narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes de intento de suicidio.
- Embarazos dentro de los últimos 3 meses antes de la fecha de “parto” y exámenes prenatales.
- Exámenes de visto con el fin de conseguir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías u otro tipo de cirugía con el fin de modificar errores refractarios.
- Cualquier enfermedad preexistente.
- Enfermedades mentales o alienación.

**Ambulancia terrestre por emergencia:** en caso de que el afiliado requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio mexicano a consecuencia de una emergencia que ponga en riesgo su vida, 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, traslados adicionales.
- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Ambulancias aéreas.

**Médico General al hotel:** en caso de que el titular requiera el servicio de médico al hotel, IGS prestará el servicio con el fin de asistir al afiliado desde la comodidad de su habitación en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencia, en caso de que el afiliado lo requiera en consultorio del médico se hará la coordinación del servicio 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 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.

**Pago y envío de medicamentos al hotel:** A solicitud del afiliado y derivado de la video consulta con nuestros proveedores y emisión de recetas de los mismos, IGS ofrece el apoyo de cobertura en medicamentos de cualquier tipo y envío del mismo.

#### 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.

**Gastos dentales por emergencia:** en caso de que el afiliado haya tenido un accidente o un problema agudo que requiera tratamiento odontológico de urgencia, IGS cubrirá al afiliado los gastos hasta el monto indicado previamente.

#### 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 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.

**Video consulta con 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.

**Prueba de antígenos COVID-19:** Si el afiliado llegase a presentar síntomas y requiere de realizarse una prueba de antígeno negativa para viajar, IGS ofrece la coordinación y pago de la misma en las farmacias indicadas.

**Exclusiones:**

- IGS no asumirá responsabilidad por la gestión de los médicos profesionales.

**Referencias médicas, de hospitales, clínicas, etc.:** Si el afiliado lo requiere, IGS colocará a disposición las referencias médicas de consultorios de médicos especialistas con costo para el afiliado.

**Exclusiones:**

- IGS no asumirá responsabilidad por la gestión de los médicos profesionales.
- IGS no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- Coordinación de cita: El afiliado debe comunicarse con el call center especializado de IGS con un mínimo de 24 horas antes para gestionar la cita.
- Cancelación de cita: El afiliado debe comunicarse con un mínimo de 12 a 24 horas antes de la cita para realizar la cancelación.
- Horarios sujetos a disponibilidad de médico especialista.

**Asistencia en viajes.**

**Cancelación de viaje a causa de hospitalización:** En caso de accidente o enfermedad del turista que le impida su regreso, IGS pagará hasta el monto indicado en la cobertura, el cambio o los boletos de avión en clase comercial para que el mismo pueda viajar una vez que tenga el alta del médico tratante.

**Exclusiones:**

- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique una situación de lesión o accidente.

**Repatriación funeraria:** En caso del que el titular tenga un accidente que produzca su fallecimiento, IGS se encargará de cubrir los gastos de repatriación del cadáver hasta el territorio mexicano.

Para comenzar el proceso de repatriación de restos se necesita tener a la mano la siguiente información:

1. Nombre y fecha de nacimiento del difunto.
2. Causa del fallecimiento.
3. Sitio del fallecimiento (Estado, condado, etc.)
4. Lugar preciso donde se localiza el difunto (morgue, hospital, etc.)
5. Lugar preciso a donde será trasladado en México (municipio y estado).

6. Nombre o nombres de los familiares que estarán encargados de realizar los trámites correspondientes, tanto en México como en Estados Unidos.

Otros datos relevantes en caso de contar con ellos:

1. Clave Única de Registro de Población (CURP)
2. Número de Credencial de Elector
3. Número de Seguridad Social en Estados Unidos

### **1. Servicios funerarios**

Los familiares tienen la capacidad de seleccionar una funeraria que se haga cargo del embalsamamiento o cremación de los restos en el lugar del fallecimiento, así como una funeraria en México para la recepción final de los restos.

### **2. Documentación**

Las autoridades sanitarias del lugar donde ocurrió el fallecimiento son responsables de expedir la documentación necesaria que certifique el deceso de la persona y el cumplimiento de las disposiciones sanitarias establecidas para permitir el traslado internacional de los restos.

### **3. Visa al permiso de tránsito de cadáver o restos crematorios**

Los deudos y/o las funerarias presentan la documentación emitida por las autoridades locales y las funerarias al consulado para su revisión y para obtener los visados que permitan la internación de los restos a territorio nacional. En caso de que los familiares del finado no se encuentren en el lugar del fallecimiento, tendrán que acudir a alguna de las delegaciones foráneas de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) al interior de la República Mexicana.

En general, los trámites y documentación que se procesan son:

1. Expedición del acta de defunción (Bureau of Health and Vital Statistics).
2. Permiso de tránsito de restos humanos (Bureau of Health and Vital Statistics).
3. Certificado de embalsamamiento y/o cremación (Funeraria).
4. Todos los documentos expedidos por una autoridad estadounidense con motivo del fallecimiento de un mexicano en su territorio, tales como Acta de Defunción (Death Certificate), Certificado de embalsamamiento y Permiso de traslado de restos humanos, deberán ser revisados y certificados por el Departamento de Documentación a mexicanos del Consulado mexicano del que se trate.
5. La obtención de toda la documentación por parte de la casa funeraria puede demorar varios días, sobre todo si se trata de un fin de semana o día festivo, debido a que las oficinas del Gobierno Americano se encuentran cerradas en esas fechas.

### **4.- Traslado**

La funeraria en el lugar del fallecimiento es responsable de llevar a cabo los trámites de transportación para repatriar el cuerpo o cenizas a territorio mexicano, de acuerdo con la disponibilidad de medios de transporte y rutas.

Normalmente, el traslado debe realizarse de cinco a 15 días después del fallecimiento, dependiendo de la causa de muerte, de la disponibilidad de vuelos, de la experiencia de la funeraria contratada, de la necesidad de conseguir autorización de familiares.

### **Derechos y obligaciones**

**La funeraria debe:**

- Respetar las condiciones del contrato de servicios y llevar a cabo el traslado según lo acordado.
- Remitir los documentos originales y traducciones al Consulado de México.
- Encargarse de los pormenores para la reservación del vuelo con la línea aérea.
- Proporcionar un itinerario detallado de la llegada de los restos a México.

**Los familiares deben:**

- Proporcionar los datos de la persona fallecida y presentar sus documentos personales para identificarla.
- Ponerse de acuerdo y decidir con detenimiento los servicios a contratar.
- Cubrir el costo del traslado según lo acordado (en su caso IGS determinará los montos a cubrir).

**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 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.
- 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.
- El excedente será cubierto por el afiliado o familiar responsable. 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.

**Traslado de familiar por emergencia:** En caso de la hospitalización del turista por lesiones o accidente, y este sea obligado a una incapacidad superior a 5 días, y éste se encontrará solo o cuya única compañía sea una persona mayor a los 70 años o menor a los 15 años, IGS ofrecerá a un familiar 1 boleto de avión en una aerolínea.

**Exclusiones:**

- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique una situación de lesión o accidente.

**Gastos de hotel por convalecencia:** Si el afiliado a causa de internación en México requiere el hospedaje del cónyuge, un familiar hasta primer grado de consanguinidad o acompañantes, IGS se hará cargo del pago de hotel hasta agotar el monto de cobertura.

**Exclusiones:**

- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique una situación de enfermedad grave o aguda.

**Gastos de hotel por cuarentena COVID-19:** Si el afiliado a causa de COVID-19 positivo y el mismo necesite de cumplir con cuarentena para poder movilizarse IGS se hará cargo del pago de hotel hasta agotar el

monto de cobertura, el afiliado deberá entregar la prueba donde indique positivo e instrucciones del médico tratante que indique la cuarentena.

**Exclusiones:**

- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique la cuarentena.

***Asistencia protección de equipaje.***

**Localización y envío de equipaje al hotel:** A petición del afiliado, en caso de pérdida del equipaje IGS proporcionará el rastreo del equipaje haciendo seguimiento a la aerolínea hasta que se tenga respuesta oficial de parte de la aerolínea.

**Apoyo para compra de artículos de primera necesidad en caso de demora o pérdida de equipaje:** En caso de demora más de 24 horas o pérdida equipaje, IGS realizará el pago de artículos de primera necesidad que el afiliado requiera para esperar el equipaje.

**Exclusiones:**

- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique la cuarentena.

***Asistencia legal.***

**Asistencia Legal telefónica:** a solicitud del afiliado IGS brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal las veinticuatro (24) horas.

**Exclusiones:**

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado 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.

**Asistencia legal presencial por robo/asalto a turistas:** en caso de robo o asalto el turista podrá comunicarse con IGS para contar con asistencia presencial para la gestión y coordinación de trámites derivados del robo. El turista podrá solicitar asistencia para procesar las denuncias correspondientes al robo o hurto.

**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.

**Asistencia Legal presencial en caso de accidente de tránsito:** si se presenta un accidente de tránsito y en el automóvil se encuentre el turista, 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.

**Exclusiones:**

- 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 Concierge.***

**Asistencia Concierge:** IGS ofrecerá asesoría sobre información previa al viaje, estado del tiempo, lugares de interés, carreteras, eventos culturales, gastronomía, visitas guiadas, reservaciones de hotel, restaurantes, actividades en destinos, restaurantes, espectáculos, discotecas, etc. a nivel nacional y cuando el afiliado lo requiera.

**Exclusiones:**

- Toda reserva y gastos derivados deberán ser cubiertos por el afiliado.