

Condiciones Generales
Triple Asistencia

Glosario de *Términos*

a) Definiciones

Para efectos del presente documento, LAS PARTES convienen en atenerse a las siguientes definiciones, que, de manera plural o singular, con letras mayúsculas o minúsculas, podrán ser referidas en el presente instrumento:

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).

Afiliado: el titular dueño del vehículo que realiza carga de gasolina.

Coordinación: actividad administrativa provista por “EL PRESTADOR” 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.

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 “EL PRESTADOR” se presente ante un afiliado para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitados.

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

Prestador: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A DE C.V.

País de residencia: para la prestación del servicio el usuario debe encontrarse dentro de territorio mexicano.

Proveedor: empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de “EL PRESTADOR” 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: para la prestación del servicio, el afiliado deberá proporcionar el número de tarjeta, número de póliza, número de folio, o cualquier identificador que lo reconozca como un afiliado vigente del programa de asistencia.

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.

b) Los Servicios

El otorgamiento de los servicios por parte de “EL PRESTADOR” a favor de los afiliados que “EL CLIENTE” designe, serán los siguientes:

Asistencia Vial Autos y Motos	Cobertura	Eventos
Remolque de auto o moto en caso de avería	Hasta \$1,000.00 MXN	1 evento durante la vigencia
Paso de corriente	Hasta \$500.00 MXN	1 evento a elegir durante la vigencia
Cambio de llanta		
Cerrajero en caso de pérdida de llaves	Con costo preferencial para el afiliado	Sin límite de eventos
Asistencia Médica	Cobertura	Eventos
Ambulancia terrestre por accidente	Sin costo para el afiliado	1 evento
Médico telefónico	Sin costo para el afiliado	Sin límite de eventos
Asistencia Legal	Cobertura	Eventos
Asistencia Legal telefónica	Sin costo para el afiliado	Sin límite de eventos
Gestoría vehicular	Con costo preferencial para el afiliado	Sin límite de eventos

Asistencia Vial

Remolque o transporte de vehículo: en caso de que el auto o motocicleta, objeto de la presente cobertura no puede circular debido a una avería o accidente, “EL PRESTADOR” se hará cargo del traslado hasta el domicilio o taller más cercana al lugar de la avería (solo en Ciudad) . 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 en el que los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro hospitalario o clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Exclusiones:

- El servicio de remolque no se prestará a la carga, a heridos, o aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por la autoridad.
- “EL PRESTADOR” 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 aplican servicios carreteros.

Auxilio vial:

- Paso corriente.
- Cambio de llanta pinchada.

En caso de que el vehículo requiera cambio de llanta por pinchada o paso de corriente, “EL PRESTADOR” 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. En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El costo de la gasolina corre a cuenta del afiliado.

Cerrajero de auto: La cerrajería aplica por olvido de llaves dentro del auto, “EL PRESTADOR” coordinará un cerrajero que irá hasta el lugar del coche para lograr la apertura del mismo para que el afiliado pueda transportarse. El costo del servicio correrá a cargo del afiliado.

Exclusiones:

- “EL PRESTADOR” 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.
- Si el afiliado no presenta su identificación oficial no se podrá prestar el servicio.

Asistencia Médica

Ambulancia terrestre por accidente: 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 ocasionada por un accidente, “EL PRESTADOR” coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado 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 traslados programados.
- 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 telefónico: El afiliado tiene acceso las 24 horas al día 365 día del año, al servicio de médico telefónico, donde un médico le atenderá la llamada y orientará sobre el procedimiento a 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.

Asistencia Legal

Asistencia Legal Telefónica: por este servicio y a solicitud del afiliado “EL PRESTADOR” brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal en caso de accidente de tránsito o robo del vehículo propiedad del afiliado.

Exclusiones:

- “EL PRESTADOR” no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

- “EL PRESTADOR” 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.

Gestoría Vial: “EL PRESTADOR” brindará al asegurado los servicios administrativos de consultoría y gestoría telefónica que requiera, en toda la República Mexicana. Se brinda al asegurado la consultoría y gestoría requerida en caso de:

- Pérdida total, daño material o robo
- Robo o pérdida de la tarjeta de circulación
- Cambio de estado federativo
- Robo o pérdida de placas del vehículo
- Cambio de propietario

En caso de requerir el servicio de gestoría presencial, el costo del servicio correrá a cargo del afiliado.

Exclusiones:

- El tiempo de duración del servicio es determinado por las autoridades correspondientes, legislación, autoridades administrativas y recaudadoras de cada localidad.
- El servicio de gestoría ofrecido por “EL PRESTADOR” no contempla contribuciones, pago de derechos ni multas requeridas por la dependencia correspondiente; este siempre será a cargo y cuenta del Afiliado.
- Para poder dar inicio con cualquiera de los trámites antes mencionados el afiliado tendrá que hacer llegar a “EL PRESTADOR” la documentación requerida por cada autoridad ante la cual se llevará a cabo el trámite, de lo contrario no se podrá iniciar por ningún motivo con el trámite.
- La gestoría vehicular solo se proporcionará en Estado de México como acompañamiento ya que por decreto gubernamental el trámite debe ser de manera presencial por el afiliado.
- El acompañamiento del titular con el gestor está sujeto a las legislaciones de cada estado o ciudad, ya que no en todos los casos el gestor podrá realizar individualmente el trámite.
- En algunos casos es necesario contar con poder notariado, esto dependerá del trámite.
- La expedición de cualquier documento que corresponda a un municipio diferente, donde se encuentre el asegurado debe ser tramitado en su lugar de origen.