



IGS | Integral Group Solution

CONDICIONES
GENERALES
ASISTENCIA
TEAM

Productos de Asistencia

"Apoyo en tu Hogar"	Eventos	Monto Máximo
Armado de Muebles	2 eventos al año en combinación	Hasta \$800.00 MXN c/u
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		
Reparación de Goteras		
Sellado con silicona por filtraciones		

"Macotas"	Eventos	Monto Máximo
Consulta veterinaria en RED por emergencia	1 evento al año	Hasta \$500 pesos
Pipeta Anti-Pulgas o Vacunación en RED	1 evento al año a elegir de las opciones	Hasta \$400 MXN
Servicio de guardería para mascota en caso de viaje del afiliado	1 evento al año	Hasta \$800 MXN por máximo 2 días
Asistencia legal telefónica por daños a terceros	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado

"Salud"	Eventos	Cobertura
Química sanguínea de 6 elementos, Papanicolau o Antígeno prostático	1 evento al año en combinación (solo titular)	Hasta \$600 pesos
Asistencia Médica Telefónica (con médico general)	Sin límite	Sin costo para el afiliado
Consulta con médico especialista en consultorio	1 evento al año	Hasta \$1,200 pesos

"Diversión Familiar"	Eventos	Cobertura
Asistencia evento familiar (servicio de mesero o servicio de dj o servicio de barman)	1 evento al año en combinación (solo titular)	Hasta \$800 pesos
cupón de Uber Eats o cupón de Rappi	1 evento al año	Hasta \$200 pesos
Referencia telefónica de servicio de niñeras	Sin límite de eventos	Costo para el afiliado
Referencia de cursos de repostería y cursos de cocina	Sin límite de eventos	Costo para el afiliado

"Viajes Nacional"	Eventos	Cobertura
Asistencia telefónica en búsqueda de equipaje extraviado (durante el viaje)	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Servicio de ambulancia terrestre durante el viaje	1 evento al año	Sin costo para el afiliado
Video llamada o llamada telefónica con médico general en caso de enfermedad durante al viaje	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Apoyo para compra de medicamentos derivado de la consulta telefónica o video llamada con médico general	1 evento al año	Hasta \$300 pesos
Asistencia médica en caso de accidente durante el viaje	1 evento al año	Hasta \$1,500 pesos

"Auto"	Eventos	Monto Máximo
Servicio de pulido y encerado, Servicio de lavado de interiores	1 evento al año a elegir de las opciones	Hasta \$800.00 pesos
Cupón de uber o didi para traslado del taller o agencia al domicilio por reparación de auto por accidente	1 evento al año	Hasta \$200 pesos por evento
Ayuda en gastos por llantas estalladas y/o Ayuda en gastos para reposición de pequeños accesorios por robo: bocales, emblemas, lunas, espejos, antenas	1 evento al año	Hasta \$1,500 pesos
Asistencia Legal Telefónica (para apoyo para la reclamación de seguro ante la autoridad)	Sin límite de eventos	Sin costo

APOYO EN TU HOGAR

Armado de muebles en el hogar: El afiliado 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 Beneficiario. 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 beneficiario. 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 beneficiario 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 beneficiario, 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: El afiliado podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas en su vivienda. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado.

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 beneficiario.

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.

Reparación de goteras o filtraciones: cuando el afiliado solicite asistencia por la presencia de goteras o filtraciones en la residencia permanente, por rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de emergencia para reparar la gotera.

Exclusiones:

- Cuando se trate de la reparación de goteras que tengan una antigüedad superior a un (1) año.
- Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares y no sea accesible desde superficie externa.
- Cuando el daño se ocasione por una mala instalación de los anclajes, ganchos, amarres, fijación y traslapes de la teja que conforman la cubierta y/o no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.
- Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.

MASCOTA

Asistencia veterinaria telefónica: IGS, brindará al beneficiario orientación médica veterinaria telefónica para la mascota (perros o gatos) 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 asistencia.

Pipeta antipulgas: en caso de que el beneficiario 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.

Vacunación antirrábica: IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del centro de atención telefónica, 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 carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del centro de atención telefónica de IGS asistencia.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que no sean perros o gatos

Servicio de guardería de mascotas en caso de hospitalización del afiliado: si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, o si lo requiere, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por 3 noches continuas 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. El propietario de la mascota 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.

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.

SALUD

Consulta médico especialista por emergencia o enfermedad: por este servicio y a solicitud del beneficiario, 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 beneficiario 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

Médico general telefónico o video llamada: en situaciones de emergencia médica, el 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

Ayuda de medicamentos: IGS coloca a disposición del afiliado el "Apoyo en medicamentos" derivado de la consulta médica telefónica con médico general, IGS coordinará y ayudará con la compra hasta el monto ya estipulado en la cobertura, de los medicamentos que el afiliado necesite. Este apoyo se proporcionará en un solo evento y se proporcionará hasta el monto de cobertura estipulado.

Exclusiones:

- No se apoyará al afiliado que no cuente con receta médica.
- Si los medicamentos exceden el monto de cobertura, el extra deberá ser cubierto por el afiliado.

Servicio de ambulancia: en caso de que el afiliado requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio mexicano durante su viaje de placer 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 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 ambulancias aéreas.
- No se cubren traslados interestatales.

Asistencia médica por accidente durante el viaje: En caso de que el afiliado pase por una situación de emergencia por accidente durante su viaje de placer y requiera la atención médica hospitalaria por las causas ya establecidas, IGS hará el pago directo al hospital de hasta el monto ya establecido en cobertura por la atención intrahospitalaria.

Exclusiones:

- No se cubren enfermedades crónica o preexistente.
- No se cubren enfermedades psiquiátricas o derivadas del consumo de estupefacientes, drogas o alcohol.
- Excluido cualquier tipo de reembolso
- 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.

Localización de Equipaje: A petición del afiliado, en caso de pérdida del equipaje "IGS" proporcionará el rastreo del equipaje haciendo seguimiento a la aerolínea, esta asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

DIVERSIÓN FAMILIAR

Asistencia evento familiar (servicio de mesero o servicio de dj o servicio de barman), en caso que el afiliado requiera de cualquier de los servicios listados para su evento familiar, IGS coordinará el servicio en su domicilio registrado.

Servicio que se prestará conforme a la cobertura designada

Exclusiones:

- No aplica ningún tipo de reembolso.

Cupón de Uber Eats o cupón de Rappi, a solicitud del afiliado IGS brindará un cupón de UBER EATS o Rappi, para que el afiliado pueda solicitar envío de comida hasta su hogar registrado.

El cupón está sujeto a disponibilidad y al monto estipulado para el mismo.

Referencia telefónica de servicio de niñeras, en caso que el afiliado requiera de contratar servicio de niñera IGS brindará información telefónica de servicios de alquiler de niñeras, esta referencia podrá solicitarla de forma ilimitada el afiliado.

Los servicios profesionales que contrate el afiliado, el mismo correrá a cargo con los costos de estos.

Referencia de cursos de repostería y cursos de cocina, en caso que el afiliado requiera de contratar cursos de repostería y cursos de cocina IGS brindará información telefónica en relación a estos para apoyar al afiliado en tener opciones para su contratación. El afiliado podrá solicitar información ilimitada.

Los servicios profesionales que contrate el afiliado, el mismo correrá a cargo con los costos de estos.

VIAJES

Localización de Equipaje: A petición del afiliado, en caso de pérdida del equipaje durante su viaje de placer "IGS" proporcionará el rastreo del equipaje haciendo seguimiento a la aerolínea, esta asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Asistencia Médica Telefónica o video llamada:

En situaciones de emergencia médica durante su viaje de placer, el afiliado tiene acceso las 24 horas los 365 días del año 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 en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico- paciente. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura 24 hrs, 365 días del año.

Exclusiones:

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

Ayuda de medicamentos: IGS coloca a disposición del afiliado el “Apoyo en medicamentos” derivado de la consulta médica telefónica brindada por IGS, IGS ayudará con la compra hasta el monto ya estipulado, de los medicamentos que el afiliado necesite.

Este apoyo se proporcionará en un solo evento y se proporcionará hasta el monto de cobertura estipulado.

Exclusiones:

- No se apoyará al afiliado que no cuente con receta médica.
- Si los medicamentos exceden el monto de cobertura, el extra deberá ser cubierto por el afiliado.

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

Exclusiones

- Queda excluido presente cobertura, traslados adicionales.
- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Ambulancias aéreas.
- Traslados interestatales.
- El presente servicio no cubre en situaciones de pandemia, epidemia o situaciones que no permitan la prestación del servicio.

Asistencia médica por emergencia por accidente durante el viaje: En caso de que el afiliado pase por una situación de emergencia por un accidente durante su viaje de placer y requiera la atención médica hospitalaria por las causas ya establecidas, IGS hará el pago directo al hospital de hasta el monto ya establecido por la atención intrahospitalaria.

Exclusiones:

- No se cubren enfermedades crónica o preexistente.
- No se cubren enfermedades psiquiátricas o derivadas del consumo de estupefacientes, drogas o alcohol.
- Excluido cualquier tipo de reembolso
- 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.

AUTO

Servicio de Pulido y Encerado y/o Lavado de Interiores: Cuando el afiliado tenga una antigüedad de 3 meses con el producto, podrá solicitar el servicio de Pulido y Encerado y/o Lavado de interiores, en donde deberá comunicarse al Contac Center de IGS para solicitar la coordinación del servicio.

El presente servicio se llevará a cabo por medio de la red de prestadores de servicio o en cualquier agencia o taller especializado cercano a la ubicación del afiliado.

Exclusiones:

- El afiliado siempre deberá solicitar el servicio al Contac Center de IGS, sin excepción.
- IGS, no podrá asumir la presente cobertura, si el afiliado no realiza el reporte.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Ayuda en gastos por llanta estallada: En caso de que el auto del afiliado sufiera una ponchadura por caer en un bache transitando en ciudades principales de la república mexicana y que derivado de esto la propia llanta ya no tuviese reparación, contactará a la Contac Center de IGS para informar de la situación presentada en el momento de haber ocurrido, indicando detalles del evento.

Para que el afiliado tenga acceso a la cobertura, deberá presentar su reclamo ante la instancia gubernamental correspondiente para solicitar el seguro de baches que cubre estos eventos, en donde después de haberla presentado, deberá entregar copia del reclamo con las debidas

evidencias de haber entregado la misma a la instancia de gobierno local, así como copia y fotografías de ser el caso que así solicita como evidencia el gobierno para la solicitud del seguro, el reclamo o solicitud deberá contener sellos de recibido o alguno que avale el trámite realizado.

Exclusiones:

- El afiliado siempre deberá reportar el evento al Contac Center de IGS cuando este suceda, sin excepción.
- El reporte deberá realizarse en el momento que se haya dado el evento.
- IGS, no podrá asumir la presente cobertura, si el afiliado no realiza el reporte al gobierno correspondiente.
- El afiliado deberá presentar la solicitud de seguro realizada ante la instancia gubernamental local, así como las evidencias que soportan esta.
- La cobertura de ayuda en gastos por llanta estallada solo aplica cuando el auto esté circulando en las principales ciudades de los estados de la república mexicana, no así en carretera.
- No aplica ningún tipo de reembolso.
- IGS no se hace responsable si en el estado donde se da el evento, el gobierno local no tiene habilitado el seguro por baches, por tal razón el afiliado no tendrá acceso a la presente cobertura.

Asesoría jurídica telefónica en apoyo para realizar la reclamación de seguro por bache, IGS asesorará al afiliado telefónicamente para orientarlo y guiarlo en los requisitos y trámites que tenga que realizar el mismo ante la autoridad local del estado o ciudad de la república mexicana que tenga dispuesto el seguro por caer en baches.

Cupón de Uber o DiDi , IGS brindara un cupón correspondiente en caso que el auto del afiliado haya ingresado a reparación por accidente dictaminado por la aseguradora, el cupón se entregará al afiliado para trasladarse del taller o agencia a su casa,.

El afiliado deberá compartir la hoja de dictamen vigente de su aseguradora (copia), para acceder al servicio