

ASSISTANCE IGS

CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES



ASSISTANCE IGS

Conditions générales

I. DÉFINITIONS.

- a) Affilié :** Toute personne ayant accès aux Services d'Assistance décrits dans cette Annexe.
- b) Services d'Assistance :** Les Services d'Assistance que fournit IGS aux affiliés aux termes de cette Annexe, dans les cas de Situation d'Assistance de ces derniers.
- c) Coordinateur :** Personne qui fait partie de la Cabine d'Accueil Téléphonique.
- d) Situation d'Assistance :** Tout accident ou maladie d'un Affilié, survenus aux termes et dans les limites établies dans cette Annexe, ainsi que les autres situations décrites qui donnent lieu à la prestation des Services d'Assistance.
- e) Maladie :** Toute altération de la santé de l'Affilié survenant, provenant ou se manifestant pendant la période de validité de ce contrat.
- f) Accident Grave :** Défini comme l'apparition subite et inattendue de manifestations avec ou sans perte de conscience dont la gravité donne l'impression de mort imminente.
- g) Urgence :** Est considérée comme urgence toute situation qui, de l'avis de l'Affilié, sa famille ou quiconque en prenne la décision, exige la prise en charge médicale immédiate.
- h) Péril :** Défini comme une lésion ou maladie qui représente une menace immédiate pour la vie d'une personne et dont la prise en charge ne saurait être retardée.
- i) Références Médicales avec Réduction :** Toute information ou donnée fournie à l'Affilié à propos du réseau de fournisseurs médicaux d'IGS avec réduction o coût préférentiel.
- j) Spécialistes :** Personne qui pratique une branche déterminée d'une science.
- k) Cabine d'Accueil Téléphonique :** Espace physique où les Coordinateurs prennent en charge les Services d'Assistance.

II. TERRITORIALITÉ

Les Services d'Assistance sont fournis sur le territoire des États-Unis du Mexique.

III. VALIDITÉ

Le programme est en vigueur pendant le voyage de l'AFFILIÉ et pendant tout le séjour à destination (5 jours avant et 15 jours après sa visite au parc de Grupo Xcaret engagé).

DESCRIPTION DES SERVICES

FRAIS MÉDICAUX ET DÉCÈS	COUVERTURE
Remboursement frais médicaux pour accident	À hauteur de 15,000 USD
Mort accidentelle	30,000 USD
ASSISTANCE MÉDICALE	COUVERTURE
Ambulance terrestre	2 évènements, en cas de péril
Ambulance aérienne	2 évènements, en cas de péril à hauteur de 15 000 USD
Déplacement du médecin à l'hôtel	Sans limite du nombre d'évènements, sans frais pour l'affilié
Consultation médicale téléphonique	Sans limite du nombre d'évènements, sans frais pour l'affilié
Assistance dentaire en cas d'urgence	2 évènements, à hauteur de 300 USD par évènement
Consultation en cabinet médical	Sans limite du nombre d'évènements, sans frais pour l'affilié
Réductions médicales	Sans limite d'évènements
Envoi de médicaments à l'hôtel	2 évènements, à hauteur de 100 USD par évènement
Visio-consultation comprenant la délivrance d'une ordonnance	Sans limite d'évènements, sans frais pour l'affilié
ASSISTANCE SPÉCIALISÉE	COUVERTURE
Assistance funéraire en cas d'accident	1 évènement à hauteur de 2 000 USD
Garantie Météo (nuit sans frais)	1 évènement à hauteur de 500 USD
Concierge	Sans limite du nombre d'évènements
Water protection	Un nouveau billet de la même valeur pour reprogrammer la visite
No show	Garantie pour reprogrammer la visite jusqu'à 24 mois ultérieurs
Écran protégé (filtration de liquides)	1 évènement à hauteur de 250 USD
Kit coups de soleil ou insolation	1 évènement à hauteur de 50 USD
ASSISTANCE VOYAGES	COUVERTURE†
Transport d'un proche parent en cas d'hospitalisation	1 billet aller-retour, classe économique
Paiement des frais d'hôtel d'un proche parent en cas d'hospitalisation	Jusqu'à 200 USD par jour, maximum 15 jours calendaires consécutifs
Paiement des frais d'hôtel pour convalescence	Jusqu'à 200 USD par jour, maximum 15 jours calendaires consécutifs
Rapatriement et/ou transfert du corps	Jusqu'à 20 000 USD
Réseau de réductions commerciales	Sans limite d'évènements, sans frais pour l'affilié
Envoi et récupération de bagages	Sans limite d'évènements, sans frais pour l'affilié
Aide à l'achat de produits de première nécessité en cas de vol ou perte de bagages	1 évènement à hauteur de 150 USD
Interruption du voyage en cas de situation de péril	1 évènement billet simple
Assistance juridique en cas de perte de documents	1 évènement sans frais (présence d'un avocat)
Aide financière aux démarches de remplacement de documents en cas de perte ou vol.	1 évènement à hauteur de 100 USD
Assistance juridique en cas de vol	1 évènement sans frais (présence d'un avocat)
Conseil juridique par téléphone	Sans limite d'évènements, sans frais pour l'affilié
Transmission de messages urgents	Sans limite d'évènements, sans frais pour l'affilié

ASSISTANCE ROUTIÈRE	COUVERTURE
Remorquage	1 évènement, sans frais pour l'affilié
Passage de courant	1 évènement, sans frais pour l'affilié
Remplacement de pneu	1 évènement, sans frais pour l'affilié
Ravitaillement essence	1 évènement, sans frais pour l'affilié
Serrurerie automobile	1 évènement, sans frais pour l'affilié
Envoi de taxi en cas d'urgence	1 évènement, à hauteur de 80 USD

FRAIS MÉDICAUX ET DÉCÈS

FRAIS MÉDICAUX EN CAS D'ACCIDENT

IGS remboursera les frais médicaux encourus par l'Affilié, si celui-ci requiert d'être hospitalisé pendant le voyage et à la suite d'un accident grave. Cette couverture est applicable à hauteur de la somme maximum indiquée dans ces conditions et le montant couvert sera soumis au taux de change de 20,00 MXN.

Les frais médicaux inclus dans la couverture sont les suivants :

- Consultations médicales.
- Analyses médicales.
- Admission en hôpital dans le centre médical le plus proche de l'Affilié.
- Interventions chirurgicales : dans les cas d'urgence qui exigent ce traitement immédiatement, et qui ne sauraient être repoussées jusqu'au retour du passager dans son pays d'origine.
- Thérapie et unité intensives coronaires : lorsque la nature de la maladie ou de la lésion l'exige.
- Médicaments : les frais encourus lors de l'achat des médicaments indiqués par le médecin ou le dentiste seront restitués.
- Prise en charge odontologique en Urgence : seuls sont couverts les frais pour prise en charge odontologique en urgence, limitée au traitement de douleurs aiguës et/ou extraction de la pièce dentaire, dans les limites de la somme assurée.
- Thérapie de rééducation physique ou physiothérapie : couverte en cas de traumatisme, sur prescription du médecin traitant.
- Le montant couvert sera soumis au taux de change de 20,00 MXN.

Exclusions :

Bagarres ou disputes, sauf si les lésions sont occasionnées lors d'un vol ou tentative de vol, à condition d'avoir porté plainte auprès du Ministère public.

Lésions subies à la suite de la participation directe de l'assuré à des actes criminels. La participation de l'assuré à des actes téméraires ou à toute autre manœuvre, expérience, exhibition, défi ou activité notoirement dangereuse, étant entendu celles qui mettent la vie et l'intégrité physique des personnes en grave danger.

MORT ACCIDENTELLE

IGS offre un soutien financier à hauteur du montant maximum indiqué dans ces conditions, afin de couvrir les frais dérivés du décès de l'affilié à la suite d'un accident survenu au cours du voyage, et si celui-ci a lieu dans la période de couverture.

- IGS sollicitera de l'affilié qu'il réunisse les documents suivants afin de définir la viabilité de la situation et effectuer les diligences nécessaires.

- Pièce d'identité officielle (assuré et bénéficiaire)
- Justificatif de domicile
- Certificat de décès
- Acte de décès
- CURP (assuré et bénéficiaire), Mexicains uniquement
- Acte de naissance (assuré et bénéficiaire)
- Acte de mariage et/ou attestation de concubinage
- Actions judiciaires complètes du MP (comprenant l'identification du cadavre, les résultats des analyses toxicologiques et d'alcoolémie)

Exclusions :

- Traitement médical ou chirurgical, ou décès résultant d'accidents subis par l'assuré sous l'effet de l'alcool (niveau d'alcool dans le sang supérieur à 0,8 grammes par litre, ou analyse de l'air expiré supérieur à 0,4 milligrammes par litre ; à défaut de celle-ci, une évaluation clinique afin de déterminer le degré d'intoxication éthylique, drogues, narcotiques ou hallucinogènes non prescrits comme médicament.
- Suicide ou toute tentative, consciente ou inconsciente, quelle que soit la cause ou circonstance qui le provoque.
- Toute lésion auto-infligée.
- Mutilation volontaire, même commise dans un état d'aliénation mentale ou due à l'inhalation volontaire de gaz de quelque sorte que ce soit.
- Mort ou lésions subies lors du service militaire, naval, policier ou en période de guerre, révolutions, à la suite de risques atomiques ou nucléaires de toute sorte, troubles populaires, insurrections ou rebellions.
- Bagarres ou disputes, sauf si les lésions sont occasionnées lors d'un vol ou tentative de vol, à condition d'avoir porté plainte auprès du Ministère public.
- Lésions subies à la suite de la participation directe de l'assuré à des actes criminels.
- La participation de l'assuré à des actes téméraires ou à toute autre manœuvre, expérience, exhibition, défi ou activité notoirement dangereuse, étant entendu celles qui mettent la vie et l'intégrité physique des personnes en grave danger.
- Empoisonnements de toute origine ou nature (sauf ceux dont la cause ou l'origine est de nature accidentelle).
- Interventions chirurgicales ou traitements pour avortements volontaires, provoqués ou induits et qui causent la mort.
- Lorsque l'Affilié se déplace en taxi aérien ou aéronefs qui n'appartiennent pas à une compagnie commerciale légalement établie et autorisée par la Direction Générale d'Aéronautique Civile ou son équivalent dans tout autre pays, pour le service de transport régulier de passagers.
- Lorsque l'assuré voyage comme pilote, mécanicien en vol ou membre de l'équipage de tout type d'aéronef, autre que celle d'une compagnie commerciale.
- Participation à des courses, paris, compétitions et défis rémunérés ou qui conforment l'occupation principale de l'Affilié.
- Lorsque l'Affilié voyage comme occupant d'une automobile ou tout autre véhicule de course, tests ou compétitions de sécurité, résistance ou vitesse.
- Lorsque l'assuré se déplace à moto, scooter et autres véhicules similaires à moteur, utilisés à des fins de travail ou professionnelles.
- Lésions causées à la suite de la pratique ou l'activité professionnelle de tout sport.

ASSISTANCE MÉDICALE

AMBULANCE TERRESTRE EN CAS DE SITUATION DE PÉRIL

Si l'affilié souffre un accident ou une maladie grave qui provoque des lésions ou des traumatismes qui

exigent un transfert, IGS organise et assume les frais dudit transfert de l'affilié vers le centre hospitalier le plus proche ou approprié, en ambulance terrestre.
Si nécessaire pour des motifs médicaux, ce transfert est effectué sous supervision médicale.

Exclusions :

- Les transferts supplémentaires sont exclus de cette couverture.
- Les patients ayant des antécédents de dépendance aux drogues, à l'alcool ou les patients psychiatriques sont exclus de cette couverture.

AMBULANCE AÉRIENNE POUR URGENGE MÉDICALE

Lorsque l'affilié souffre une urgence médicale pour laquelle l'équipe médicale d'IGS recommande son hospitalisation et transfert, IGS se charge de coordonner le transfert aérien vers le centre hospitalier le plus proche ou le plus adéquat. Si nécessaire pour des motifs médicaux, ce transfert est effectué sous supervision médicale.

Le service peut être effectué si dans la localité où se trouve le patient, l'infrastructure minimale pour les soins médicaux n'est pas disponible et qu'il est indispensable de le déplacer vers une autre localité où toutes les ressources physiques et le personnel médical requis selon le cas sont disponibles.

Exclusions :

- Le transfert aérien doit être programmé.
- Le transfert aérien est effectué à condition que la localité où se trouve le patient ne dispose pas de l'infrastructure minimale requise pour les soins médicaux et que le déplacement soit indispensable vers une autre localité disposant de toutes les ressources d'infrastructure et de personnel médical nécessaire.
- IGS sollicite au proche responsable, médecin traitant ou représentant légal désigné, de faire parvenir à l'équipe médicale d'IGS un rapport médical détaillé en précisant les antécédents, conditions actuelles, diagnostic et traitements ; ainsi que le pronostic d'évolution afin de réaliser le transfert, avec l'infrastructure et/ou l'équipement qui puisse garantir l'intégrité du patient à tout moment jusqu'à finalisation du transfert.
- Si les conditions de l'Affilié permettent son transfert par voie aérienne, le médecin traitant doit fournir l'autorisation de vol par écrit (Fit to fly). Si les conditions nécessaires ne sont pas réunies pour procéder au transfert, l'annulation ou reprogrammation de celui-ci est acceptée.
- Une fois que le proche, l'Affilié ou le représentant légal sont informés des conditions de vol et ses risques, IGS doit solliciter la signature du formulaire de décharge de responsabilités afin d'informer que la compagnie aérienne ou IGS sont libres de toute responsabilité concernant toute complication survenue pendant le transfert.
- L'Affilié doit disposer de la confirmation de réception par l'hôpital de destination afin de garantir sa prise en charge.

DÉPLACEMENT DU MÉDECIN À L'HÔTEL EN CAS D'URGENCE

Lorsque l'affilié ne peut se déplacer pour une consultation médicale et si la situation peut être résolue dans sa chambre par un médecin généraliste sans soins en salle d'urgence, un médecin est adressé jusque dans sa chambre, en fonction de l'évaluation médicale et de la disponibilité du réseau de médecins d'IGS.

Exclusions :

- Sont exclus de cette couverture les patients qui nécessitent d'une assistance médicale spécialisée.
- Les patients ayant des antécédents de dépendance aux drogues, à l'alcool ou les patients psychiatriques sont exclus de cette couverture.

- Sont exclus de cette couverture les patients qui nécessitent des soins cliniques.
- Est exclue de cette couverture la prestation de services médicaux qui nécessitent des procédures médicales.
- Soumis à l'autorisation du médecin du call center.
- L'affilié peut faire usage de son assistance après évaluation téléphonique et du médecin du call center.

CONSULTATION MÉDICALE TÉLÉPHONIQUE.

Si L'AFFILIÉ requiert d'assistance médicale, l'équipe IGS l'oriente au sujet de la marche à suivre selon le cas, sans émettre de diagnostic. À la demande de l'affilié et à sa charge, l'équipe médicale IGS met à disposition les moyens nécessaires à l'obtention d'un diagnostic, soit : à travers la visite d'un médecin à domicile ou un rendez-vous avec un médecin à son cabinet ou bien dans un centre hospitalier.

Tous les frais causés sont à la charge de l'affilié et IGS n'assume aucune responsabilité vis-à-vis du service reçu des fournisseurs étant intervenus dans ce Service.

Exclusions :

- Le médecin au téléphone ne modifie aucun traitement médical à usage chronique et/ou spécialisé.
- Aucun médicament à usage contrôlé n'est prescrit.

ASSISTANCE DENTAIRE EN CAS D'URGENCE

À la demande de l'AFFILIÉ, IGS facilite une consultation en urgence au cabinet du réseau le plus proche et le plus adéquat, qui peut inclure :

- Consultation pour urgence
- Radiographie périapicale intraorale
- Soins initiaux

Exclusions :

- 7Lésions auto-infligées ou participation de l'affilié et/ou de membres de son groupe familial dans des actes criminels, par négligence ou intentionnellement. La participation de l'affilié dans des combats, sauf en cas de légitime défense. La pratique de sports en tant que professionnel, la participation dans des compétitions officielles et des exhibitions.
- Pratiques sportives en compétitions professionnelles.

CONSULTATION EN CABINET AVEC UN MÉDECIN.

Si L'AFFILIÉ requiert une prise en charge médicale générale pour des soins d'Urgence en cabinet, IGS gère et couvre les frais à hauteur du montant et des événements indiqués dans ces conditions.

Exclusions:

- Les patients ayant des antécédents de dépendance aux drogues, à l'alcool, ou des patients psychiatriques sont exclus de cette couverture.
- Sont exclus de cette couverture les patients qui nécessitent des soins cliniques.
- Est exclue de cette couverture la prestation de services médicaux qui exigent des procédures médicales.
- L'affilié peut faire usage de son assistance après évaluation téléphonique et du médecin du call center.

RÉDUCTIONS MÉDICALES

IGS facilite à l'Affilié l'accès au réseau de réductions médicales auprès de :

- Hôpitaux
- Laboratoires
- Diagnostic sur dossier

IGS fournit ce service dans les villes principales. IGS n'est pas responsable du service fourni par ces établissements.

Exclusions:

- Soumis à disponibilité du fournisseur.
- IGS n'assume que la responsabilité concernant la gestion téléphonique, assignée dans les limites décrites de l'assistance fournie, mais n'assume aucune responsabilité vis-à-vis des résultats finaux, étant entendu dans tous les cas, qu'il s'agit d'une obligation de moyen et non de résultat.
- Soumis aux réductions proposées par le fournisseur.

MÉDICAMENTS AMBULATOIRES À L'HÔTEL

À l'issue de la consultation médicale IGS couvre l'AFFILIÉ, les médicaments prescrits par le médecin traitant à hauteur du montant maximum de la couverture.

Exclusions :

- Soumis à disponibilité du fournisseur.
- Soumis à disponibilité du médicament.

VISIO-CONSULTATION COMPRENANT LA DÉLIVRANCE D'UNE ORDONNANCE

8L'affilié a accès 24 heures sur 24, 365 jours par an, au service de médecin téléphonique ou appel visio programmé, où un médecin prend l'appel et oriente sur la marche à suivre en fonction des symptômes manifestes, puis oriente les conduites provisoires à assumer tandis que le contact professionnel médecin-patient est effectué.

Dans le cas où l'affilié requiert un appel visio, il doit contacter le numéro du call center ; le coordinateur envoie via WhatsApp ou Courriel un lien sur lequel l'affilié répond à un questionnaire pour établir un profil symptomatologique et attend quelques minutes pour être accueilli par le médecin.

Délai d'attente maximum de 15 minutes.

Exclusions:

- Le médecin au téléphone ne modifie aucun traitement médical à usage chronique et/ou spécialisé.
- Aucun médicament à usage contrôlé n'est prescrit.
- L'ordonnance n'est pas recevable dans toutes les pharmacies.
- L'envoi de médicaments n'est pas applicable dans toutes les pharmacies

ASSISTANCES SPÉCIALISÉES

ASSISTANCE FUNÉRAIRE EN CAS D'ACCIDENT

En cas de décès de l'Affilié pour cause d'accident, IGS effectue toutes les formalités nécessaires, y com-

pris vous adresser un avocat afin d'assister les proches endeuillés dans toutes les démarches juridiques ; IGS assume les frais funéraires à hauteur des montants indiqués dans les présentes conditions.

L'assignation des pompes funèbres dépend du réseau de fournisseurs IGS. Le service de base fourni comprend :

- a) Gestion des funérailles et Orientation
- b) Transfert vers l'agence funéraire en fourgon funéraire
- c) Soins esthétiques du corps
- d) Cercueil métallique de type économique
- e) Salle de recueillement pour 24 heures ou chapelle à domicile
- f) Transport d'accompagnement
- g) Crémation ou inhumation selon le cas.
- h) Urne pour les cendres.

Les services funéraires doivent être gérés par IGS ; en cas contraire, IGS n'assume aucune responsabilité vis-à-vis des bénéficiaires.

Exclusions :

- Accidents dérivés d'actes qualifiés comme des délits.
- Suicide, tentative de suicide, intoxications ou blessures auto-infligées, soit en toute connaissance de cause, ou bien en état d'aliénation mentale.
- La pratique ou l'exécution de tout sport qui constitue objectivement une aggravation flagrante du risque, sauf si elle est préalablement acceptée par l'affilié.
- Si l'affilié est en état d'ébriété, ou sous l'effet de tout narcotique à moins d'être administré sur prescription médicale. Ces états doivent être qualifiés par l'autorité compétente.
- Si l'affilié travaille comme pilote ou membre d'équipage d'avions civils ou commerciaux, à moins que sa couverture ne soit expressément et spécifiquement prévue et acceptée par l'affilié.
- Maladies terminales, préexistantes étant connues ou diagnostiquées avant la date de début de la couverture, ou à la date d'incorporation de l'affilié au service d'assistance, selon le cas.
- Si le coût du service d'assistance dépasse le montant établi, l'excédent est assumé par l'affilié ou le proche responsable. IGS est libre de toute responsabilité si en cas de force majeure, il lui est impossible de fournir les actions d'assistance prévues dans ces clauses, sans préjudice des indemnités qui pourraient être dues.

GARANTIE MÉTÉO

En cas de pluie constante et ininterrompue pendant trois heures ou plus entre 09h et 17h, l'affilié et ses accompagnateurs ont le droit à l'Assistance « garantie climat ».

L'affilié peut obtenir le paiement d'une nuit d'hôtel, en cas de pluie constante et ininterrompue pendant (1) jour ou plus, entre 09h et 17h. Le paiement est effectué par IGS lors du départ..

Exclusions :

Aucun remboursement n'est appliqué

CONCIERGE

IGS offre des conseils sur les informations préalables au voyage, les conditions météorologiques, les lieux d'intérêt, les routes, les événements culturels, la gastronomie, les visites guidées, les réservations d'hôtel, les restaurants, les activités dans les destinations, les spectacles, les discothèques, etc. au niveau national et lorsque l'affilié en a besoin.

Exclusions :

- Toute réservation et ses frais dérivés doivent être assumés par l'affilié.

WATER PROTECTION

L'affilié peut demander à changer la date de son billet pour sa prochaine visite, repousser de 24 mois maximum sa visite au parc ou en solliciter le remboursement, si à son arrivée au parc l'affilié est informé de la suspension d'activités aquatiques pour cause de pluie et par conséquent les activités prévues dans le parc ne peuvent être réalisées.

Exclusions

- À condition que l'affilié ait fait l'acquisition de son entrée et du programme au minimum 15 jours avant la date de début du voyage.
- Le service est applicable uniquement pour le(s) affilié(s) ayant fait l'acquisition de l'assistance, sans tenir compte du nombre acheté pour le même billet ou folio.

NO SHOW

L'affilié peut demander à changer la date de son billet pour sa prochaine visite, repousser de 24 mois maximum sa visite ou en solliciter le remboursement, dans le cas où sa visite est interrompue en raison des éventualités ci-dessous :

- 10Maladie (physique et/ou mentale) de l'affilié ou d'un proche parent au premier degré
- Accident qui empêche l'affilié de réaliser le voyage programmé
- Quarantaine médicale du titulaire à la suite d'un événement accidentel.
- En cas d'affectation directe par une Épidémie
- Lésion grave du titulaire qui empêche celui-ci de réaliser le voyage programmé.
- Aggravation de conditions médicales préexistantes du titulaire qui empêche le voyage.
- Complications liées à la grossesse du titulaire, jusqu'à la 20e semaine.
- Décès d'un proche parent direct.
- Décès du titulaire (y compris le suicide).
- Inondation ou incendie du logement du titulaire
- Changements de dates d'examen du titulaire (professionnel, obtention de diplôme, examens finaux.
- Interdiction de vol par le gouvernement local

Exclusions

- À condition que l'affilié ait fait l'acquisition de son entrée et du programme au moins 15 jours avant la date de début du voyage.
- L'affilié doit envoyer le rapport médical ou les documents qui justifient du motif de no show.
- Le service est applicable uniquement pour le(s) affilié(s) ayant fait l'acquisition de l'assistance, sans tenir compte du nombre acheté pour le même billet ou folio.

ÉCRAN PROTÉGÉ

IGS met à disposition de l'affilié la révision et le paiement de la réparation du dispositif téléphonique, à la suite d'une filtration de liquides. Ce service est applicable quand le dispositif ne fonctionne plus à cause de la filtration.

Exclusions :

- IGS paye le fournisseur à hauteur du montant signalé dans l'Assistance ; aucun remboursement n'est applicable.
- IGS n'est pas responsable du travail effectué par le professionnel.
- IGS n'assume aucun autre type de dommage au moment d'effectuer la réparation.

KIT COUPS DE SOLEIL

Après orientation médicale d'IGS, et pour cause de coups de soleil, insolation ou coup de chaleur, IGS couvre l'AFFILIÉ, les articles/médicaments prescrits par le médecin traitant à hauteur du montant maximum de la couverture.

Exclusions :

- Soumis à disponibilité du fournisseur.
- Soumis à disponibilité du médicament.

ASSISTANCE VOYAGES

TRANSPORT D'UN PROCHE PARENT EN CAS D'HOSPITALISATION

En cas d'hospitalisation de l'affilié en raison de lésions ou d'accident, et si celui-ci doit être hospitalisé, IGS offre à un proche parent un billet aller-retour en classe économique au départ de la ville de résidence permanente de l'affilié afin de se rendre à ses côtés. Ce service est limité à 1 (un) événement durant la période de validité du programme.

Exclusions :

- Pour la prestation du service, l'affilié doit remettre le rapport du médecin traitant qui justifie d'une situation de lésion ou d'accident.

PAIEMENT DES FRAIS D'HÔTEL D'UN PROCHE PARENT EN CAS D'HOSPITALISATION

En cas d'hospitalisation de l'affilié en raison d'un accident ou d'une maladie et si son hospitalisation a une durée prévue de plus de 4 (quatre) jours, IGS assume le paiement des frais d'hôtel jusqu'à épuisement du montant de couverture.

Le service est limité à 200,00 USD (deux cents dollars américains) par jour, jusqu'à 15 (quinze) jours calendaires consécutifs et limité à 1 (un) événement durant la période de validité du programme.

Exclusions :

- Pour la prestation du service, l'affilié doit remettre le rapport du médecin traitant qui justifie d'une situation de maladie grave ou aigüe.

PAIEMENT DES FRAIS D'HÔTEL POUR CONVALESCENCE

IGS gère et assume les frais nécessaires à la prolongation du séjour dans un hôtel choisi par l'affilié, immédiatement après sa sortie d'hôpital, si cette prolongation est prescrite par le médecin local et l'équipe médicale d'IGS.

Limité à un événement durant la période de validité du programme et à hauteur de 3 000,00 USD (trois mille dollars américains) maximum, soit 200,00 USD par jour, jusqu'à 15 (quinze) jours calendaires consécutifs.

Exclusions :

- Pour la prestation du service, l'affilié doit remettre le rapport du médecin traitant qui justifie d'une situation de maladie grave ou aigüe.

RAPATRIEMENT

Rapatriement funéraire : Dans le cas où le titulaire souffre un accident qui provoque son décès, IGS prend en charge les frais de rapatriement du corps jusqu'au lieu de résidence.

Pour commencer le processus de rapatriement des restes, les informations suivantes doivent être disponibles :

1. Nom et date de naissance du défunt.
2. Cause du décès.
3. Lieu de décès.
4. Lieu précis de localisation du défunt (morgue, hôpital, etc.)
5. Lieu précis de transfert
6. Nom(s) des proches parents chargés d'effectuer les démarches correspondantes.

Autres données pertinentes si elles sont disponibles :

1. Numéro de passeport
2. Numéro de Sécurité sociale.

1.Services funéraires

Les proches parents ont la faculté de choisir des pompes funèbres qui se charge de l'embaumement ou crémation des restes sur le lieu du décès, ainsi que des pompes funèbres au lieu de résidence pour la réception finale des restes.

2. Documents

Il revient aux autorités sanitaires du lieu où est survenu le décès de délivrer les documents nécessaires qui certifient le décès de la personne et l'accomplissement des dispositions sanitaires établies afin de permettre le transfert international des restes.

3. Visa pour l'autorisation de transit du corps ou des cendres

Les proches endeuillés et/ou les pompes funèbres présentent les documents délivrés par les autorités locales et les pompes funèbres par-devant le consulat pour vérification et obtention des visas permettant l'entrée des restes sur le territoire national.

En général, les démarches et les documents traités sont les suivants :

1. Expédition de l'acte de décès (Bureau of Health and Vital Statistics).
2. Autorisation de transit de restes humains (Bureau of Health and Vital Statistics).
3. Certificat d'embaumement et/ou crémation (Pompes funèbres).
4. Tous les documents délivrés par une autorité américaine lors du décès d'un Mexicain sur son territoire, tels que l'acte de décès (Death Certificate), le certificat d'embaumement et l'autorisation de transfert de restes humains, doivent être examinés et certifiés par le Service des documents mexicains du Consulat mexicain en question.
5. L'obtention de tous les documents par les pompes funèbres peut prendre plusieurs jours, surtout s'il s'agit d'un week-end ou d'un jour férié, car les bureaux du gouvernement américain sont fermés à ces dates-là.

4.- Transfert

Les pompes funèbres du lieu du décès sont responsables de prendre en charge les démarches de transport pour rapatrier le corps ou les cendres au lieu de résidence, en fonction de la disponibilité des

moyens de transport et des itinéraires.

Normalement, le rapatriement doit être effectué dans les 5 à 15 jours suivant le décès, en fonction de la cause du décès, de la disponibilité des vols, de l'expérience des pompes funèbres engagée, de la nécessité d'obtenir l'autorisation des proches parents.

Droits et obligations

Les pompes funèbres ont les obligations suivantes :

- Respecter les conditions du contrat de services et effectuer le transfert suivant ce qui a été convenu.
- Remettre les documents originaux et les traductions au Consulat mexicain.
- Prendre en charge les tenants et les aboutissants pour la réservation du vol auprès de la compagnie aérienne.
- Fournir un itinéraire détaillé de l'arrivée des restes au Mexique.

Les proches parents ont les obligations suivantes :

- 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).

Exclusions :

- Mouvements sismiques, inondations, éruptions volcaniques ou autres phénomènes naturels, à condition que pour ces motifs, l'autorité compétente ait fait une déclaration de zone de catastrophe.
- Épidémies ayant été déclarées comme telles par résolution de l'autorité sanitaire compétente.
- Suicides ou être sous l'effet de narcotiques ou de liqueur.
- Accidents dérivés d'actes qualifiés de délits.
- Si l'affilié travaille comme pilote ou membre d'équipage d'avions civils ou commerciaux, à moins que sa couverture ne soit expressément et spécifiquement prévue et acceptée par l'affilié.
- L'excédent est assumé par l'affilié ou le proche responsable. IGS est libre de toute responsabilité si en cas de force majeure, il lui est impossible de fournir les actions d'assistance prévues dans ces clauses, sans préjudice des indemnités qui pourraient être dues

RÉSEAU DE RÉDUCTIONS

À travers son call center spécialisé, IGS est disponible lorsque l'affilié nécessite des informations concernant les bénéfices offerts par IGS dans son réseau de réductions dans des sites touristiques et d'intérêt.

ENVOI ET RÉCUPÉRATION DE BAGAGES

IGS fournit à l'affilié l'information et le soutien téléphonique nécessaire à la localisation et récupération des bagages auprès de toute compagnie aérienne mondiale, ainsi que la gestion de l'envoi jusqu'au lieu d'origine. Tous les frais causés sont à la charge de l'affilié.

Ce service n'a pas de limite d'évènements.

AIDE À L'ACHAT DE PRODUITS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ EN CAS DE RETARD OU DE PERTE DE BAGAGES

En cas de retard de plus de 24 heures ou de perte de bagages, IGS assure le paiement de produits de première nécessité dont l'affilié a besoin pendant l'attente de ses bagages.

Exclusions :

- L'affilié doit fournir le rapport de la compagnie aérienne pour solliciter le service.

INTERRUPTION DU VOYAGE EN CAS DE SITUATION DE PÉRIL

IGS gère et assume le transfert de l'affilié à son domicile habituel en cas de sinistre audit domicile et prend en charge un aller simple en classe économique.

Ce service est limité à 1 (un) évènement durant la période de validité du programme.

CONSEIL JURIDIQUE TÉLÉPHONIQUE

IGS fournit des conseils juridiques par téléphone à l'affilié 24 heures sur 24, 365 jours par an pour toute consultation téléphonique liée aux branches du droit. Ce service n'a pas de limite d'événements.

Exclusions :

- IGS n'assume la responsabilité que de la gestion des professionnels qu'elle désigne, dans les limites décrites de l'assistance fournie, mais n'est pas responsable des résultats finaux, étant entendu dans tous les cas qu'il s'agit d'une obligation de moyen et non de résultat.
- IGS n'est pas responsable du résultat des démarches et des défenses effectuées par l'avocat que l'affilié engage directement

ASSISTANCE JURIDIQUE EN CAS DE PERTE DE DOCUMENTS

IGS aide et conseille l'affilié par téléphone pour qu'il puisse notifier les autorités et institutions correspondantes de la perte ou du vol de documents essentiels à la poursuite de son voyage (tels que : passeport, visa, chèques de voyage, cartes de crédit, billets d'avion, etc.). Si nécessaire, un avocat est adressé pour guider l'affilié sur les processus à suivre auprès des autorités compétentes.

Exclusions :

- IGS n'assume la responsabilité que de la gestion des professionnels qu'elle désigne, dans les limites décrites de l'assistance fournie, mais n'est pas responsable des résultats finaux, étant entendu dans tous les cas qu'il s'agit d'une obligation de moyen et non de résultat.
- IGS n'est pas responsable du résultat des démarches et des défenses effectuées par l'avocat que l'affilié engage directement.

AIDE FINANCIÈRE AUX DÉMARCHES DE DOCUMENTATION

En cas de perte ou de vol de documents, IGS fournit une aide financière à l'affilié afin de couvrir les démarches nécessaires au remplacement de ces derniers, à hauteur du montant maximum de la couverture.

Exclusions :

Soumis à notification préalable de l'affilié.

ASSISTANCE JURIDIQUE PRÉSENTIELLE EN CAS DE VOL

En cas de vol ou de vol à main armée, l'affilié peut contacter IGS afin d'obtenir une assistance juridique présenteielle pour gérer et organiser les démarches dérivées du vol. Le touriste peut solliciter une assistance pour effectuer les déclarations correspondantes au vol ou délit.

Exclusions :

- Est exclu de cette couverture tout effet personnel de tiers.
- IGS n'assume la responsabilité que de la gestion des professionnels qu'elle désigne dans les limites décrites de l'assistance fournie, mais n'est pas responsable des résultats finaux, étant entendu dans tous les cas qu'il s'agit d'une obligation de moyen et non de résultat.
- IGS n'est pas responsable du résultat des démarches et des défenses effectuées par l'avocat que l'affilié engage directement.

TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS.

À la demande de l'affilié, les messages urgents ou justifiés qu'il sollicite sont transmis en raison d'une Situation d'Urgence.

Ce service n'a pas de limite d'évènements.

ASSISTANCE ROUTIÈRE

SERVICE DE REMORQUAGE

Si la voiture objet de la présente couverture, ne peut circuler en raison d'une panne, d'une défaillance mécanique ou d'un accident, IGS prend en charge le remorquage au domicile ou au garage le plus proche du lieu de la panne.

Dans tous les cas, l'affilié doit accompagner la dépanneuse tout au long du remorquage de la moto ou de la voiture jusqu'à destination, sauf dans les cas où les occupants doivent être transférés vers un hôpital ou une clinique, ou s'il leur est impossible d'accompagner le véhicule.

Exclusions :

- Le service de remorquage n'est pas destiné au chargement, aux blessés ou aux véhicules immobilisés par l'autorité.
- IGS ne prend pas en charge ni n'organise les remorquages pour les services demandés dans le but de dégager ou de retirer la moto/voiture coincée ou bloquée dans des trous, des ravins, etc. C'est-à-dire, tout ce qui est considéré comme une manœuvre supplémentaire pour l'assistance au véhicule.

SECOURS ROUTIER

- Passage de courant
- Ravitaillement essence
- Remplacement de pneu crevé
- Serrurerie

Dans le cas où la voiture ou la moto nécessite un changement de pneu en raison d'une crevaison, d'un ravitaillement essence ou d'un redémarrage de la batterie (passage de courant), IGS organise et prend en charge les frais dans la limite de la couverture du déplacement d'un prestataire de services pour résoudre les éventualités mentionnées, de telle sorte que le véhicule puisse être mobilisé par ses propres moyens. Dans tous les cas, l'affilié doit accompagner le prestataire de services à tout moment.

Exclusions :

- Le service ravitaillement essence comprend 5 litres maximum ; le coût du carburant doit être assumé par l'affilié.

- Les péages, les manœuvres, les balisages ou le temps d'attente ne sont pas couverts.
- L'affilié doit être présent à tout moment pendant le remorquage et/ou l'assistance

TAXI EN CAS D'URGENCE

IGS organise l'envoi d'un taxi à l'intention de l'affilié en cas d'urgence. Ce service est limité à 1 (un) événement durant la période de validité du programme et jusqu'à 80,00 USD (quatre-vingts dollars américains).