

Para nosotros **tu tranquilidad**
es lo más importante.

ASISTENCIA TE CUIDAMOS

H O G A R

Condiciones Generales
de los Servicios



Glosario de **Términos**

Definiciones

EL PRESTADOR: IGS ASISTENCIA S.A DE C.V.

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.

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

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

Afiliado: el titular de la asistencia.

Beneficiarios: Cónyuge e hijos menores de 18 años del afiliado.

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 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 EL PRESTADOR telefónicamente al afiliado a su solicitud.

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.

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

Módulo Asistencia Hogar	Eventos / Coberturas
Servicio de Plomería	2 eventos en combinación, durante la vigencia / Hasta \$800 pesos por evento
Servicio de Electricidad	
Servicio de Cerrajería	
Servicio de Vidriería	
Instalación de llaves y/o Mezcladoras	
Destape de cañerías	
Instalación de cortinas o persianas	
Instalación de repisas	
Sellado con silicona por filtraciones	

Módulo Asistencia Hogar

IGS brindará apoyo para la ejecución de trabajos menores en el hogar, relacionados con instalación, armado y mantenimiento dentro de la vivienda. El afiliado contará con 2 (dos) eventos en combinación durante la vigencia, aplicables a cualquiera de los servicios descritos en esta sección, limitado a la cobertura incluida en el programa contratado.

Servicios cubiertos:

- Instalación de llaves y/o mezcladoras
- Destape de cañerías
- Instalación de cortinas y persianas
- Instalación de repisas
- Sellado con silicona por filtraciones.
- Servicio de Plomería
- Servicio de Cerrajería
- Servicio de Electricista
- Servicio de Vidriería

Servicio de Plomería: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de agua potable propia de la vivienda del tarjetahabiente (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro del agua, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan, solo se cubre hasta un máximo de 3 metros por evento en destaponamiento.

Exclusiones:

- Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.
- No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
- No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.
- Esta cobertura aplicara únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.
- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, alentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección.

- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.
- No aplican reembolsos.

Servicio de Electricista: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado y se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en México, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos, accesorios (apagadores, contactos, etc.)
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiese llamado a los Números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o La avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a Ningún reembolso.
- Se otorgará la prestación del servicio siempre y cuando la falla sea originada dentro del domicilio y compete a las autoridades encargadas (CFE).
- No aplican reembolsos.

Servicio de cerrajería: Cuando a consecuencia de descompostura, inutilización de la cerradura por hurto o intento del mismo, pérdida, extravío o robo de las llaves, u otra causa que impida la apertura de la vivienda; a solicitud del afiliado, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso al mismo, el correcto cierre de la puerta de este y efectuará una copia de las llaves. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra, hasta el límite de cobertura dentro de este plan.

Exclusiones:

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de cajas fuertes, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.
- No aplican reembolsos.

Servicio de vidriería: IGS brindará esta asistencia siempre y cuando sea a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto que produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento del inmueble. Se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por inmueble: casa, departamento o lugar habitacional del afiliado.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento del negocio. Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en México o que hayan sido discontinuados.
- No se incluye marcos, la reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.
- No incluyen roturas que hayan sido de mala fe
- No aplican reembolsos.

IGS asume responsabilidad únicamente por la gestión y coordinación del servicio dentro de los límites descritos, tratándose de una obligación de medios y no de resultado. No aplica ningún tipo de reembolso.

Obligaciones del afiliado (garantías):

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A. Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en México, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

Exclusiones generales:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del afiliado.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en, pruebas falsas.