

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

ASISTENCIA TE CUIDAMOS

I N T E G R A L

Condiciones Generales
de los Servicios



IGS

Integral Group Solution

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

Asistencia Médica Especializada Familiar	Eventos / Coberturas
Ambulancia terrestre por Emergencia	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Consulta con médicos generales en RED	2 eventos durante la vigencia / Hasta \$400 pesos por evento
Pago de medicamentos derivado de la consulta con médico en RED	2 eventos durante la vigencia / Hasta \$200 pesos por evento
Consulta con Médico Especialista	1 evento durante la vigencia / Hasta \$1,200 pesos por evento
Videoconsulta y médico general telefónico	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Pediatra telefónico	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Psicólogo telefónico	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Asistencia Hogar Tradicional	Eventos / Coberturas
Servicio de Plomería	2 eventos en combinación, durante la vigencia / Hasta \$600 pesos por evento
Servicio de Electricidad	
Servicio de Cerrajería	
Servicio de Vidriería	
Despensa segura	Eventos / Coberturas
Apoyo para pago de despensa en caso de hospitalización o incapacidad por accidente	1 evento durante la vigencia / Hasta \$500 pesos por evento
Asistencia Mascotas	Eventos / Coberturas
Consulta veterinaria en RED	1 evento durante la vigencia / Hasta \$700 pesos por evento
Vacuna contra la Rabia	1 evento durante la vigencia / Hasta \$500 pesos por evento
Pipeta Antipulgas	1 evento durante la vigencia / Hasta \$500 pesos por evento
Veterinario telefónico	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Asistencia Educativa	Eventos / Coberturas
Asistencia Educativa Telefónica HOME SCHOOL	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Asistencia Legal	Eventos / Coberturas
Asesoría legal telefónica con especialistas en todas las ramas del derecho	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Asistencia Funeraria (por muerte accidental)	Eventos / Coberturas
Recolección y traslado del cuerpo a la sala de velación, arreglo estético del cuerpo, ataúd básico, sala de velación o capilla domiciliar por 24 horas, trámites legales necesarios para el traslado, inhumación o cremación de cuerpo, asesoría legal funeraria, cremación (incluye urna para cenizas) o inhumación, Carroza fúnebre al cementerio	1 evento durante la vigencia / Hasta \$18,000.00 MXN / Aplica para el afiliado, cónyuge o hijos menores de 18 años
Repatriación por Fallecimiento	Eventos / Coberturas
<p>En caso de muerte natural y/o accidental del migrante, IGS realizará todas las formalidades necesarias para realizar la repatriación: El servicio consta de traer el cuerpo del afiliado o sus cenizas hasta el lugar de inhumación en México, (ya sea el domicilio de los familiares o en lugar en donde se vaya a realizar el servicio funerario.) IGS tomará a su cargo la coordinación y los gastos de embalsamamiento, ataúd de traslado, trámites y gastos de transporte. Se excluyen los gastos de inhumación y de entierro.</p> <p>Asesoramiento general: En caso de fallecimiento del afiliado/beneficiario, IGS brindará un asesoramiento telefónico para la coordinación de trámites necesarios para la inhumación, cremación o ceremonia funeraria en el lugar de residencia habitual del afiliado, así como también se asesorará sobre la contratación y gestión de la carroza fúnebre y/o sala velatorio.</p>	1 evento durante la vigencia / Hasta \$50,000.00 MXN

Asistencias Médica Especializada Familiar

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 lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

Este servicio se brindará al afiliado y sus beneficiarios.

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.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Consulta con médicos generales en RED: En caso de que afiliado presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro médico, IGS prestará el servicio de médico a domicilio, con el fin de asistirlo desde la comodidad de su hogar. En los casos en que el afiliado requiera el servicio en el consultorio del médico, se hará la coordinación de este y el pago hasta el monto estipulado.

Este servicio se brindará al afiliado y sus beneficiarios.

El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS. Este servicio se coordinará en las ciudades principales de la república mexicana.

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.
- No aplica ningún tipo de reembolso.
- El usuario podrá hacer uso de su asistencia con previa valoración telefónica y autorización del médico del call center.

Pago de medicamentos derivado de la consulta con médico en RED: A solicitud del afiliado y derivado de una consulta con nuestros médicos proveedores y de la emisión de receta de los mismos: IGS ofrece el apoyo de pago de medicamentos, limitado al monto estipulado en el programa contratado.

Este servicio se brindará al afiliado y sus beneficiarios.

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.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Consulta con Médico Especialista: Si el afiliado lo requiere, IGS por medio de sus agentes telefónicos y a través de su red de proveedores, hará la coordinación de una consulta con un médico especialista de primer contacto y el pago hasta el monto estipulado en este programa.

Este servicio se coordinará en las ciudades principales de la república mexicana. IGS solo brindará la coordinación de eventos y cubrirá hasta el monto de cobertura estipulado en el producto contratado, el afiliado deberá cubrir los gastos derivados adicionales.

El afiliado deberá contactar al call center de IGS para solicitar la programación de su cita médica, misma que se coordinará en un horario de 8 horas a 21 horas de lunes a domingo, con base a la disponibilidad de días y horarios de los médicos especialistas.

Este servicio se brindará al afiliado y sus beneficiarios.

Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizado por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.

Vídeo consulta y médico general telefónico: En caso de enfermedad, el afiliado tiene acceso las 24 horas al día, los 365 días del año, a los servicios de vídeo consulta médica programada u orientación médica telefónica, en las que un médico le atenderá por videollamada o por teléfono y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico-paciente.

Para solicitar la asistencia, el Afiliado deberá comunicarse a la línea del call center, el coordinador 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.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos de uso controlado.

Tiempo máximo de espera de 15 minutos.

Exclusiones:

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

Pediatra telefónico: El Afiliado tiene acceso al servicio de médico telefónico donde un médico Pediatra 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.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado 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.

Psicólogo telefónico: Si el afiliado lo requiere, IGS brindará orientación psicológica telefónica con asesoría especializada en padecimiento comunes, tales como: ansiedad, depresión, problemas interpersonales, etc.

Exclusiones:

- No se recetará medicamento controlado.

- 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 competa 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.

Despensa Segura

Apoyo para pago de despensa en caso de hospitalización o incapacidad por accidente: Durante la vigencia del programa, en caso de que el afiliado se encuentre hospitalizado o con una incapacidad temporal derivada de un accidente, IGS le brindará un apoyo económico por única ocasión para la compra de artículos de despensa con el fin de apoyar su economía familiar, al límite de cobertura y eventos del programa contratado.

La entrega podrá realizarse a través de un medio electrónico o, en su caso, en especie, conforme a disponibilidad y al procedimiento establecido por IGS.

Los artículos que puede llegar a contener la despensa son los indicados en la canasta básica oficiales que puede consultar en la siguiente liga, mismos que son enunciativos y son sujetos a disponibilidad en el momento de su solicitud:

<https://www.gob.mx/canastabasica>

Para acceder al beneficio, el afiliado deberá presentar documentación médica que acredite la

hospitalización o la incapacidad por accidente, emitida por una institución o profesional médico competente (IMSS, ISSSTE o médico tratante con cédula profesional), indicando diagnóstico, fechas y

relación con el accidente. El beneficio podrá solicitarse únicamente mientras el evento se encuentre vigente.

La documentación siguiente será requerida para el otorgamiento del apoyo y deberá entregarse digitalizada, legible y en formato PDF, conforme a los lineamientos del programa:

- Identificación oficial, INE/Ife, Pasaporte, Cedula profesional, FM2 o FM3 vigentes
- Informe médico oficial
- Orden médica oficial de incapacidad
- Estado de cuenta con CLABE Interbancaria a su nombre (para poder realizar el pago del beneficio en los casos aplicables)

Exclusiones:

- No aplica si la hospitalización o incapacidad no deriva de un accidente o no se acredita con documentación médica válida.
- No se otorgará más de un apoyo por evento, ni pagos adicionales o posteriores relacionados con el mismo hecho.
- No aplica en caso de dolo, mala fe, información falsa o documentación alterada.
- No aplica si el afiliado no cumple con las condiciones del servicio.
- No aplica reembolso.

Asistencia Mascotas

Consulta veterinaria en RED: en caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia (atropellamiento, lesiones por ataques de otros animales, traumatismos o lesiones sufridas por accidentes, caídas, ingestión de cuerpos extraños, golpe de calor, lesiones por acción violenta súbita y externa o envenenamiento accidental), en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta médica veterinaria en red.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos médicos.
- No aplica ningún tipo de reembolso

Vacuna contra la Rabia: IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación antirrábica a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center, 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 call center de IGS asistencia.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Pipeta antipulgas: en caso de que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta antipulgas. IGS cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido en el programa.

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.
- No aplica ningún tipo de reembolso.

Veterinario telefónico: IGS brindará a la afiliada orientación médica veterinaria telefónica para la mascota 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.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos quirúrgicos.

Asistencia Educativa

Asistencia Educativa Telefónica HOME SCHOOL: IGS pone a disposición de los hijos menores de 15 años del afiliado, expertos profesores en educación preescolar, básica primaria, secundaria y bachillerato en un horario de 8:00 horas a 20:00 horas, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación. Cada llamada no debe superar los 20 minutos, en caso de necesitar más tiempo la información será enviada al correo electrónico.

Exclusiones:

- IGS asume responsabilidad solo por la orientación telefónica dentro de los límites de esta asistencia, la cual constituye una obligación de medio y no de resultado.

Asistencia Legal

Asesoría legal telefónica con especialistas en todas las ramas del derecho: IGS brindará, a solicitud del afiliado, asistencia y consultoría legal telefónica primaria en materias penal, civil y familiar, orientando sobre los pasos a seguir en situaciones como denuncias por robo, delitos patrimoniales, conflictos de arrendamiento, sucesorios, divorcio, pensión alimenticia, custodia de menores u otros asuntos vinculados a estas ramas del derecho.

El servicio consiste en orientación jurídica telefónica y referencias de instituciones competentes, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Exclusiones.

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas si el afiliado contratara directamente con el abogado servicios adicionales a los coordinados por IGS.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados dentro de los límites de la asistencia, sin responsabilizarse por los resultados finales, entendiéndose en todo caso como una obligación de medio y no de resultado.
- No se cubren honorarios, gastos o representación legal presencial ante autoridades u otras dependencias públicas o privadas.
- El servicio queda excluido si el afiliado se encuentra bajo efecto del alcohol, drogas o sustancias tóxicas.

Asistencia Funeraria (por muerte accidental)

Asistencia Funeraria: En caso de muerte del afiliado derivada de un accidente, IGS con su equipo especializado, brindara coordinación en todo el territorio mexicano, los servicios de:

El servicio Funerario incluye:

- Recolección y traslado de cuerpo a la sala de velación
- Arreglo estético del cuerpo
- Ataúd básico
- Sala de velación o capilla domiciliaria por 24 horas
- Trámites legales necesarios para el traslado, inhumación o cremación de cuerpo
- Asesoría legal funeraria
- Cremación (incluye urna para cenizas) o inhumación
- Carroza fúnebre al cementerio

El afiliado deberá comunicarse al call center especializado de IGS.

*Esta asistencia será brindada al primer riesgo para el afiliado o sus beneficiarios, cualquiera que utilice esta asistencia dará por agotado el beneficio de la misma, el servicio se cubrirá hasta el límite de cobertura incluido en este paquete.

La edad máxima de aceptación para esta asistencia es de 65 años.

Exclusiones:

- Accidentes producto de actos calificados como delito.
- Se excluyen pandemias y epidemias.
- Suicidio, intento de suicidio, intoxicaciones o heridas causadas a sí mismo, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
- Encontrarse el afiliado bajo los efectos de cualquier narcótico a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica.
- El monto de cobertura se aplicará de manera progresiva para atender los servicios en orden de necesidad, hasta agotar el límite estipulado. En caso de que algunos servicios excedan dicho tope, estos no estarán cubiertos y deberán ser asumidos directamente por el afiliado o sus familiares.
- 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.
- No aplica reembolso

Repatriación por fallecimiento

Repatriación por fallecimiento: En caso de muerte natural y/o accidental del migrante, IGS realizará todas las formalidades necesarias para realizar la repatriación: El servicio consta de traer el cuerpo del afiliado o sus cenizas hasta el lugar de inhumación en México, (ya sea el domicilio de los familiares o en el lugar en donde se vaya a realizar el servicio funerario.) IGS tomará a su cargo la coordinación y los gastos de embalsamamiento, ataúd de traslado, trámites y gastos de transporte.

El límite de cobertura para este servicio será el contemplado en el programa contratado.

Asesoramiento general: IGS brindará un asesoramiento telefónico para la coordinación de trámites necesarios para la inhumación, cremación o ceremonia funeraria en el lugar de residencia habitual del afiliado, así como también se asesorará sobre la contratación y gestión de la carroza fúnebre y/o sala velatorio.

Se excluyen los gastos de inhumación y de entierro.

Para facilitar la prestación del servicio, el familiar o representante deberá notificar oportunamente a IGS y proporcionar la información necesaria para la coordinación, incluyendo:

- a) El lugar donde se encuentre el cuerpo (nombre, dirección y teléfono)
- b) Datos del médico tratante o autoridad competente
- c) En su caso, datos de la funeraria de origen
- d) Documentación oficial requerida para acreditar el fallecimiento y la identidad del afiliado.
- e) Dirección y número de teléfono del hospital o ubicación del cuerpo del afiliado.

La falta de notificación a IGS hará que se considere al representante o familiar, como responsable de los costos y gastos ocurridos.

Si no se proporciona información veraz y oportuna, o se niega el acceso a la información indispensable, se perderá el derecho a recibir el servicio. IGS definirá, en cada caso, el momento, fechas y medios más adecuados para el traslado, con base en criterios médicos, legales y operativos. La falta de notificación a IGS o la realización de gestiones por cuenta propia sin coordinación previa puede ocasionar que los costos y gastos generados sean asumidos por los familiares.

Exclusiones:

- Gastos de inhumación, entierro y cualquier costo asociado a ceremonias o servicios funerarios adicionales.
- Casos en los que la repatriación sea materialmente imposible por causas de fuerza mayor o disposiciones de autoridad.
- Fallecimientos derivados de hechos intencionales o dolosos, actos ilícitos, guerra, terrorismo, insurrección, disturbios sociales o situaciones similares.
- Suicidio o fallecimiento derivado de intento de suicidio.
- Fallecimientos vinculados con la ingestión intencional o administración de drogas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Casos en los que el afiliado o sus familiares no se identifiquen como tales o incumplan las obligaciones de notificación y entrega de información previstas en estas condiciones.
- 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.