

Condiciones Generales de los Servicios

Paquete de Asistencias

✱ Club Xolos



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.

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

Asistencias Médicas	Coberturas
Ambulancia Terrestre por Emergencia (durante el partido)	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Médico telefónico	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Pediatra telefónico	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Referencias con médicos generales, especialistas, hospitales	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Asistencia Legal	Coberturas
Asistencia Legal presencial en caso de robo del automóvil. (abogado de primera instancia)	1 evento durante vigencia / Sin costo para el afiliado
Asesoramiento jurídico por responsabilidad civil	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Asesoría en caso de robo de automóvil	
Asistencia Vial	Coberturas
Servicio de Grúa por emergencia por falla mecánica	Sin límite / Con costo preferencial
Cambio de llanta por pinchadura	
Paso de corriente	
Suministro de gasolina hasta 5 lts. (costo de la gasolina a cargo del afiliado)	

Asistencias médicas

Ambulancia terrestre por emergencia (durante el partido): en caso de que el afiliado requiera un traslado médico terrestre de emergencia durante el partido para el cuál adquirió boleto y contrató este paquete de asistencias, derivado 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.

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 se cubren traslados a personas con síntomas de COVID-19 o declarados con la enfermedad descrita.

Médico telefónico. El Afiliado tiene acceso las 24 horas al día 365 día del año, al servicio de médico telefónico, donde un médico le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico-paciente.

Tiempo máximo de espera de 15 minutos.

Exclusiones:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

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.

Referencias con médicos generales, especialistas y hospitales. Cuando el afiliado lo requiera, IGS brindará, vía telefónica, el servicio de referencias de médicos generales, especialistas y hospitales disponibles en el área geográfica de residencia o ubicación del afiliado, considerando criterios básicos compartidos por el mismo, con costos preferenciales. El objetivo de esta asistencia es facilitar información de contacto y orientación inicial sobre profesionales de la salud que puedan atender de forma presencial o virtual según las necesidades del usuario.

Exclusiones:

- IGS no cubre los honorarios, gastos ni servicios derivados de la contratación del profesional referido.
- No se incluyen tratamientos médicos, procedimientos médicos, atención médica de largo plazo ni prescripción de medicamentos.
- Esta asistencia constituye únicamente un servicio de referencia y no sustituye la atención clínica o médica especializada.

Asistencia Legal

Asistencia legal presencial en caso de robo del automóvil (abogado de primera instancia). A solicitud del afiliado, IGS coordinará la presencia de un abogado para acompañarlo ante la autoridad competente durante el levantamiento de acta o presentación de la denuncia por robo del automóvil. El abogado brindará orientación sobre los requisitos, la secuencia del trámite y las ventanillas o áreas de atención correspondientes, con el fin de facilitar la correcta radicación del asunto reportado.

Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado de gestiones o defensas si el afiliado contrata directamente con el abogado servicios adicionales a los coordinados por IGS.
- No incluye defensa técnica o representación procesal, audiencias posteriores, ampliaciones de denuncia o diligencias adicionales; ni elaboración o revisión de escritos, convenios, desistimientos, querellas o gestiones notariales.
- No aplica en casos derivados de conducta dolosa del afiliado, hechos intencionales, participación en riñas o competencias temerarias.
- IGS asume responsabilidad únicamente por la coordinación del servicio dentro de los límites de esta asistencia, tratándose de una obligación de medios y no de resultados.
- El servicio queda excluido si el afiliado se encuentra bajo el efecto de alcohol, drogas o sustancias tóxicas.

Asesoría legal telefónica en caso de robo del automóvil. A solicitud del afiliado, IGS brindará orientación legal vía telefónica para apoyar en los pasos a seguir ante el robo del automóvil, incluyendo información sobre requisitos, orden del procedimiento para la presentación de la denuncia o levantamiento de acta, y recomendaciones generales para realizar el trámite ante la autoridad competente.

Exclusiones:

- No incluye representación o defensa legal, comparecencias, audiencias, diligencias, ampliaciones de denuncia, ni seguimiento procesal.
- No incluye elaboración, revisión o presentación de escritos, convenios, desistimientos, querellas, ni gestiones notariales.
- IGS no será responsable por resultados derivados de gestiones realizadas directamente por el afiliado o por servicios adicionales contratados por éste con terceros.

- No aplica en casos derivados de conducta dolosa del afiliado, hechos intencionales, participación en riñas o competencias temerarias.
- IGS asume responsabilidad únicamente por la coordinación del servicio dentro de los límites de esta asistencia, tratándose de una obligación de medios y no de resultados.
- El servicio queda excluido si el afiliado se encuentra bajo el efecto de alcohol, drogas o sustancias tóxicas.

Asesoramiento jurídico por responsabilidad civil. IGS brindará, a solicitud del afiliado, asistencia y consultoría legal telefónica inmediata, cuando esta sufra un accidente, indicándole los pasos a seguir, sus derechos y obligaciones ante autoridades y terceros.

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 Vial

Arrastre de grúa por emergencia por falla mecánica (solo automóvil de uso particular, no accidente): en caso de que el auto, objeto de la presente cobertura no pueda circular debido a una falla mecánica, IGS se hará cargo del traslado hasta el domicilio o taller más cercano al lugar de la avería (solo en Ciudad). En todos los casos, el afiliado deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del auto hasta el lugar del destino.

Exclusiones.

- El servicio de remolque no se prestará a la carga, o aquellos vehículos que hayan sido
- inmovilizados por la autoridad.
- IGS tampoco se hará cargo ni organizará traslados a los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el auto atascada o atorada en huecos, barrancos, etc. Es decir, todo aquello considerado como maniobra adicional para auxiliar al vehículo.
- No aplica en caso de accidente de tránsito o de cualquier tipo.
- No aplican servicios carreteros

Auxilio vial para automóvil o motocicleta:

- ✓ Cambio de llanta
- ✓ Paso corriente
- ✓ Suministro de gasolina*

En caso de que el automóvil o motocicleta requiera, paso de corriente, cambio de llanta o suministro de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura, del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

Exclusiones.

- El servicio de suministro de gasolina es hasta 5 litros, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.
- No aplican reembolsos

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.