



Asistencia IGS

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS

MEXICO

DESTINATION CLUB
por xcaret

ASISTENCIA IGS

Condiciones generales

I. DEFINICIONES.

- a) Afiliado:** Toda persona que tenga acceso a los Servicios de Asistencia descritos en el presente Anexo.
- b) Servicios de Asistencia:** Los Servicios Asistenciales que brinda IGS a los Afiliados en los términos del presente Anexo, para los casos de Situación de Asistencia de los mismos.
- c) Coordinador:** Persona que forma parte de la Cabina de Atención Telefónica.
- d) Situación de Asistencia:** Todo accidente o enfermedad de un Afiliado, ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en el presente Anexo, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los Servicios de Asistencia.
- e) Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud del Afiliado que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- f) Accidente Grave:** Se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
- g) Urgencia:** Se considera urgencia a toda situación que, en opinión del Afiliado, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.
- h) Emergencia:** Definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
- i) Referencias Médicas con Descuento:** Todo aquella información o dato proporcionado al Afiliado de la red de proveedores médicos de IGS con descuento o costo preferencial.
- j) Especialistas:** Persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
- k) Cabina de Atención Telefónica:** Espacio físico en donde los Coordinadores atienden los Servicios de Asistencia.

II. TERRITORIALIDAD

Los Servicios de Asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

III. VIGENCIA.

El programa estará vigente durante el viaje del AFILIADO, (5 días antes y 15 días posteriores de su visita al parque de Grupo Xcaret contratado).

IV. Tipo de cambio

Las coberturas expresadas en USD dentro del presente anexo estarán sujetas al tipo de cambio vigente al momento de la prestación del servicio.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

| GASTOS MÉDICOS Y FALLECIMIENTO | COBERTURA |
|---|------------------|
| Reembolso de gastos médicos por accidente | Hasta 15,000 USD |
| Muerte accidental | 30,000 USD |

| ASISTENCIA MÉDICA | COBERTURA |
|--------------------------------------|---|
| Ambulancia terrestre | 2 eventos, por emergencia |
| Ambulancia aérea | 2 eventos, por emergencia hasta 15,000 USD |
| Envío de médico al hotel | Sin límite en número de eventos, sin costo para el afiliado |
| Consulta médica telefónica | Sin límite en número de eventos, sin costo para el afiliado |
| Asistencia por emergencia dental | 2 eventos, hasta 300 USD por evento |
| Consulta con médico en consultorio | Sin límite en número de eventos, sin costo para el afiliado |
| Descuentos médicos | Sin límite de eventos |
| Medicamentos al hotel | 2 eventos, Hasta 100 USD por evento |
| Apoyo para la compra de medicamentos | 2 eventos, hasta 100 USD por evento |
| Video consulta con emisión de receta | Sin límite de eventos, sin costo para el afiliado |
| Pediatra telefónico | Sin límite de eventos, sin costo para el afiliado |

| ASISTENCIA ESPECIALIZADA | COBERTURA |
|--|---------------------------|
| Asistencia funeraria por accidente | 1 evento, hasta 2,000 USD |
| Garantía de Clima (noche sin costo) | 1 evento hasta 500 USD |
| Concierge | Sin límite de eventos |
| Pantalla protegida (por filtración de líquidos) | 1 evento hasta 250 USD |
| Kit por quemaduras de sol o insolación | 1 evento hasta 50 USD |
| Tratamientos y servicios de SPA por cumpleaños, aniversario o luna de miel (pago directo a Xcaret) | 50% de descuento |

| ASISTENCIA EN VIAJES | COBERTURA |
|--|--|
| Apoyo por cancelación de viaje (por accidente muerte de familiar de 1er grado) | 1 evento hasta \$2,000 USD |
| Apoyo para alimentos y/o transportación en caso de retraso de vuelo | 1 evento hasta \$250 USD |
| Traslado de un familiar en caso de hospitalización | Boleto redondo, clase económica |
| Pago de hotel de un familiar en caso de hospitalización | Hasta 200 USD por día, máximo 15 días naturales consecutivos |
| Pago de hotel por convalecencia | Hasta 200 USD por día, máximo 15 días naturales consecutivos |
| Repatriación y/o traslado de cuerpo | Hasta 20,000 USD |
| Red de descuentos comerciales | Sin límite de eventos, sin costo para el afiliado |
| Envío y recuperación de equipaje | Sin límite de eventos, sin costo para el afiliado |

Apoyo para compra de artículos de primera necesidad en caso de robo o pérdida de equipaje

1 evento hasta 150 USD

Interrupción de viaje por emergencia

1 evento boleto sencillo

Asistencia legal por pérdida de documentos

1 evento sin costo
(Abogado presencial)*

Apoyo económico para el trámite de reposición de documentos por pérdida o robo.

1 evento hasta 100 USD

Asistencia legal en caso de robo

1 evento sin costo
(Abogado presencial)*

Asesoría legal telefónica

Sin límite de eventos, sin costo para el afiliado

Transmisión de mensajes urgentes

Sin límite de eventos, sin costo para el afiliado

ASISTENCIA VIAL

COBERTURA

Arrastre de grúa

1 evento, sin costo para el afiliado

Paso de corriente

1 evento, sin costo para el afiliado

Cambio de llanta

1 evento, sin costo para el afiliado

Suministro de gasolina

1 evento, sin costo para el afiliado

Cerrajería de auto

1 evento, sin costo para el afiliado

Envío de taxi por emergencia

1 evento, hasta 80 USD

ASISTENCIA MASCOTA

COBERTURA

Veterinario telefónico

1 evento, sin costo para el afiliado

Consulta con médico veterinario por emergencia

1 evento hasta 200 USD

Asistencia legal presencial ante la reclamación de un tercero de daños y perjuicios

1 evento, sin costo

GASTOS MÉDICOS Y FALLECIMIENTO

GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE

IGS reembolsará los gastos en los que el Afiliado incurra, si durante el viaje y a consecuencia de un accidente grave, el Afiliado requiera de hospitalización médica. Esta cobertura procederá hasta la cantidad máxima indicada en las presentes condiciones.

Los gastos médicos incluidos dentro de la cobertura son los siguientes:

- Consultas médicas.
- Exámenes médicos.
- Internaciones Hospitalarias en el centro médico más próximo al lugar donde éste se encuentre.
- Intervenciones quirúrgicas: en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del pasajero a su país de origen.
- Terapia y unidad intensivas coronaria: cuando la naturaleza de la enfermedad o la lesión así lo requiera.
- Medicamentos: se cubrirá el reintegro de los gastos con la compra de medicamentos indicados por la atención médica u odontológica.
- Atención Odontológica de Emergencia: estarán cubiertos únicamente los costos por atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor agudo y/o extracción de la pieza dentaria, dentro de los límites de la suma asegurada.
- Terapia de recuperación física o fisioterapia: se cubre en caso de traumatismo, bajo prescripción del médico que lo atendió.

Exclusiones:

Peleas o riñas, salvo en aquellos casos donde las lesiones fueron producidas por asalto o intento de esté, siempre y cuando sean denunciadas ante el Ministerio Público.

Lesiones sufridas como consecuencia de la participación directa del asegurado en actos delictuosos. La participación del asegurado en actos temerarios o en cualquiera maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendido por tales aquellas donde se pone en grave peligro la vida e integridad física de las personas.

MUERTE ACCIDENTAL.

IGS brindará como apoyo económico hasta el monto máximo indicado en las presentes condiciones, a fin de cubrir gastos derivados del fallecimiento del afiliado a consecuencia de accidente ocurrido durante el viaje, y cuando este se encuentre dentro del periodo de cobertura.

- IGS solicitará al afiliado, reunir la siguiente documentación para dictaminar la viabilidad del caso y realizar las gestiones necesarias.
- Identificación oficial (asegurado y beneficiario)
- Comprobante de Domicilio
- Certificado de defunción
- Acta de defunción
- CURP (asegurado y beneficiario), solo mexicanos
- Acta de nacimiento (asegurado y beneficiario)
- Acta de matrimonio y/o constancia de concubinato
- Actuaciones completas del MP (que incluyan identificación del cadáver, resultado de los estudios toxicológicos y alcoholemia)

Exclusiones:

- Tratamiento médico o quirúrgico, o el fallecimiento que resulten de accidentes sufridos por el asegurado al encontrarse bajo los efectos del alcohol (nivel de alcohol en sangre superior a 0.8 gramos por litro, o la prueba en aire espirado superior a 0.4 miligramos por litro; y a falta de esta, una evaluación clínica para determinar el grado de intoxicación etílica, drogas, narcóticos o alucinógenos no prescritos como medicamento.
- Suicidio o cualquier intento del mismo, consciente o inconsciente, cualquiera que sea la causa o circunstancia que lo provoque.
- Cualquier lesión auto infligida.
- Mutilación voluntaria, aun cuando se cometa en estado de enajenación mental o debido a la inhalación voluntaria de gas de cualquier clase.
- La muerte o lesiones sufridas al presentar servicio militar, naval, policiaco o en tiempo de guerra, revoluciones, a consecuencia de riesgos atómicos o nucleares de cualquier índole, alborotos populares, insurrecciones o rebeliones.
- Peleas o riñas, salvo en aquellos casos donde las lesiones fueron producidas por asalto o intento de esté, siempre y cuando sean denunciadas ante el Ministerio Público.
- Lesiones sufridas como consecuencia de la participación directa del asegurado en actos delictuosos.
- La participación del asegurado en actos temerarios o en cualquiera maniobra, experimento, exhibición, desafío o actividad notoriamente peligrosa, entendido por tales aquellas donde se pone en grave peligro la vida e integridad física de las personas.
- Envenenamientos de cualquier origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente).
- Intervenciones quirúrgicas o tratamientos por abortos voluntarios, provocados o inducidos y que causen la muerte.
- Cuando el Afiliado viaje en taxis aéreas o en aeronaves que no pertenezcan a una línea comer-

cial legalmente establecida y autorizada por la Dirección General de Aeronáutica Civil o por su equivalente en cualquier otro país, para el servicio de transporte regular de pasajeros.

- Cuando el asegurado viaje como piloto, mecánico en vuelo o miembro de la tripulación de cualquier tipo de aeronave, distinta a la de una línea comercial.
- Participación en carreras, apuestas, competencias y desafíos que sean remunerados o sean la ocupación principal del Afiliado.
- Cuando el Afiliado viaje como ocupante de algún automóvil o cualquier otro vehículo de carreras, pruebas o contiendas de seguridad, resistencia o velocidad.
- Cuando el asegurado viaje en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor, utilizados con fines laborales o profesionales.
- Las lesiones producidas como consecuencia de la práctica o actividad profesional de cualquier deporte.

ASISTENCIA MÉDICA

AMBULANCIA TERRESTRE POR EMERGENCIA

Si el afiliado sufre un Accidente o Enfermedad Grave que le provoque lesiones o traumatismos que requieran un traslado, IGS organizará y cubrirá el costo del traslado del afiliado al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre.

Si fuera necesario por razones médicas se realizará dicho traslado bajo supervisión médica.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.
- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.

AMBULANCIA AÉREA POR EMERGENCIA MÉDICA

Cuando el afiliado sufra una emergencia médica, en donde el equipo médico de IGS recomiende su hospitalización y traslado, IGS coordinará el traslado aéreo al centro hospitalario más cercano o apropiado. Si fuera necesario por razones médicas, se realizará dicho traslado bajo supervisión médica.

El servicio se podrá llevar a cabo cuando en la localidad en donde se encuentre el paciente, no se tenga la infraestructura mínima para atención médica y se requiera el desplazamiento a otra localidad que sí cuente con todos los recursos físicos y personal médico requeridos según sea el caso.

Exclusiones:

- El traslado aéreo deberá ser programado.
- El traslado aéreo se llevará a cabo siempre y cuando, en la localidad en donde se encuentre, no se tenga la infraestructura mínima requerida para la atención médica y sea necesario el desplazamiento a otra localidad con todos los recursos de infraestructura y personal médico necesario.
- IGS solicitará al familiar responsable, médico tratante o representante legal designado, hacer llegar al equipo médico de IGS un informe médico detallado, especificando antecedentes, condiciones actuales, diagnóstico y tratamientos; así como el pronóstico de evolución, con la finalidad de realizar el traslado, con la infraestructura y/o equipo que garantice la integridad del paciente en todo momento hasta conclusión del mismo.
- Si las condiciones del Afiliado permiten el traslado por vía aérea, el médico tratante deberá otorgar la autorización para volar por escrito (Flip to fly). En caso de no existir las condiciones necesarias para iniciar su traslado, se aceptará la cancelación o reprogramación del mismo.
- Una vez que el familiar, Afiliado o representante legal estén informados sobre las condiciones del vuelo y sus riesgos IGS deberá solicitarle firmar el formato de deslinde de responsabilidades con la finalidad de dar a conocer que se deslinda de cualquier responsabilidad a la aerolínea o a IGS de cualquier complicación presentada durante el traslado.

- El Afiliado deberá contar con la confirmación de la recepción por parte del hospital a donde será trasladado, con la finalidad de estar garantizado su atención.

ENVÍO DE MÉDICO AL HOTEL POR EMERGENCIA

Cuando el afiliado no pueda trasladarse a consulta médica y la situación pueda resolverse en su habitación por un médico general sin requerir atención médica en una sala de urgencias, se procederá al envío de un médico a hasta su habitación, sujeto a valoración médica y disponibilidad de la red médica de IGS.

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.
- Sujeto a autorización del médico del call center.
- El afiliado podrá hacer uso de su asistencia con previa valoración telefónica y del médico del call center.

CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA.

Cuando EL AFILIADO necesite asistencia médica, el equipo de IGS, le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir un diagnóstico. A solicitud del afiliado y con cargo al mismo, el equipo médico de IGS dispondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea: Mediante la visita a domicilio de un médico o concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario.

Todos los gastos que se originen serán a cargo del afiliado, y IGS no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte los proveedores que intervengan en este Servicio.

Exclusiones:

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

ASISTENCIA DENTAL POR EMERGENCIA

IGS brindará a petición del AFILIADO una consulta de Emergencia en el consultorio de la red que se encuentre más cercano y adecuado, la cual podrá incluir:

- Consulta por urgencia
- Radiografía periapical intraoral
- Curaciones iniciales

Exclusiones:

- Autolesiones o participación del afiliado y/o integrantes de su grupo familiar en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del afiliado en combates, salvo en caso de defensa propia. La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.

- Prácticas deportivas en competencia profesional.

CONSULTA CON MÉDICO EN CONSULTORIO.

Si EL AFILIADO requiriera la atención médica general para atender alguna Emergencia en consultorio, IGS gestionará y cubrirá hasta el monto y eventos indicados en las presentes condiciones.

Exclusiones:

- 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.
- El afiliado podrá hacer uso de su asistencia con previa valoración telefónica y del médico del call center.

DESCUENTOS MÉDICOS

IGS proporcionará al Afiliado acceso a red de descuentos médicos en:

- Hospitales
- Laboratorios
- Estudios de gabinete

IGS proporcionará este servicio en ciudades principales. IGS no será responsable por el servicio proporcionado por estos establecimientos.

Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- 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.
- Sujeto a los descuentos colocados por el proveedor.

MEDICAMENTOS AL HOTEL

Derivado de la consulta médica IGS cubrirá al AFILIADO, los medicamentos que sean recetados por el médico tratante hasta el monto máximo de la cobertura.

Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Sujeto a disponibilidad del medicamento.

APOYO EN LA COMPRA DE MEDICAMENTOS

A solicitud DEL AFILIADO y derivado de una consulta con nuestros proveedores y emisión de recetas de los mismos, IGS ofrece el apoyo para el pago de medicamentos de cualquier tipo.

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.

VIDEO CONSULTA CON EMISIÓN DE RECETA

El afiliado tiene acceso las 24 horas al día 365 día del año, al servicio de médico telefónico o video llamada programada, 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.

En el caso de que el afiliado requiera Video llamada, el mismo deberá comunicarse a la línea del call center, el coordinar 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.

Tiempo máximo de espera de 15 minutos.

Exclusiones:

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado.
- La receta no aplica en todas las farmacias.
- El envío de medicamentos no aplica con todas las farmacias.

CONSULTA PEDIÁTRICA TELEFÓNICA

Cuando EL AFILIADO requiera asistencia médica de orientación pediátrica, el equipo médico de IGS le brindará orientación acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir un diagnóstico. A solicitud del AFILIADO y con cargo al mismo, el equipo médico de IGS dispondrá los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea mediante la visita a domicilio de un médico o concertando una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario.

Todos los gastos que se originen serán a cargo DEL AFILIADO, e IGS no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a los servicios recibidos por parte de los proveedores que intervengan en este servicio.

Exclusiones:

- El pediatra telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetarán medicamentos de uso controlado.

ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS

ASISTENCIA FUNERARIA POR ACCIDENTE

En caso de fallecimiento del Afiliado por accidente, IGS realizará todas formalidades necesarias, incluyendo el envío de un abogado para que asista a los deudos en todos los trámites legales y cubrirá los gastos funerarios hasta el monto indicado en las presentes condiciones.

La asignación de la funeraria será en función a la red de proveedores de IGS, y se brindará el servicio funerario básico que incluye:

- a) Gestoría del funeral y Orientación
- b) Traslado a la agencia funeraria en carroza fúnebre
- c) Arreglo estético del cuerpo

- d) Ataúd metálico de tipo económico
- e) Sala de velación por 24 horas o capilla domiciliaria
- f) Transporte de acompañamiento
- g) Cremación o Inhumación según proceda.
- h) Urna para cenizas.

Los servicios funerarios tendrán que ser coordinados por IGS, de lo contrario IGS no tendrá responsabilidad alguna, para con los beneficiarios.

Exclusiones:

- Accidentes producto de actos calificados como delito.
- Suicidio, intento de suicidio, intoxicaciones o heridas causadas a sí mismo, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
- La práctica o el desempeño de cualquier deporte que objetivamente constituya una flagrante agravación del riesgo, salvo que sea previamente aceptada por el afiliado.
- Encontrarse el afiliado en estado de ebriedad, o bajo los efectos de cualquier narcótico a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica. Estos estados deberán ser calificados por la autoridad competente.
- Desempeñarse el afiliado como piloto o tripulante de aviones civiles o comerciales, a menos que exprese y específicamente se prevea y acepte su cobertura por el afiliado.
- Enfermedades terminales, preexistentes que hayan sido conocidas o diagnosticadas con anterioridad a la fecha de inicio de la cobertura, o a la fecha de incorporación del afiliado a la asistencia, según corresponda. en caso de que el costo del servicio de asistencia exceda el monto establecido,
- El excedente será cubierto por el afiliado o familiar responsable. 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.

GARANTÍA DE CLIMA

En caso de lluvia constante e ininterrumpida durante tres horas o más en un horario de entre las 09:00 y 17:00 horas, dará derecho al afiliado y sus acompañantes a la Asistencia "garantía de clima". El afiliado podrá contar con el pago de una noche de hotel, por lluvia constante e ininterrumpida durante (1) día o más, en un horario entre las 09.00 y 17.00 horas. El pago será realizado por IGS en el Check out.

Exclusiones:

- No aplican reembolsos

CONCIERGE

IGS ofrecerá asesoría sobre información previa al viaje, estado del tiempo, lugares de interés, carreteras, eventos culturales, gastronomía, visitas guiadas, reservaciones de hotel, restaurantes, actividades en destinos, restaurantes, espectáculos, discotecas, etc. a nivel nacional y cuando el afiliado lo requiera.

Exclusiones:

- Toda reserva y gastos derivados deberán ser cubiertos por el afiliado.

PANTALLA PROTEGIDA

IGS coloca a disposición DEL AFILIADO, la revisión y pago de la reparación del equipo celular, a consecuencia de la filtración de líquidos. Este servicio aplicará cuando el dispositivo no sea funcional deriva-

do de la filtración.

Exclusiones

- IGS hará el pago hasta el monto indicado en la Asistencia al proveedor, no aplican reembolsos.
- IGS no se hará responsable del trabajo hecho por el profesional.
- IGS no cubrirá otro tipo de daño al momento de realizar la reparación.

KIT PARA QUEMADURAS DE SOL

Derivado de la orientación médica del IGS, y a consecuencia de quemaduras de sol, insolación o golpe de calor, IGS cubrirá al AFILIADO, los artículos/medicamentos que sean recetados por el médico tratante hasta el monto máximo de la cobertura.

Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Sujeto a disponibilidad del medicamento.

TRATAMIENTOS DE SPA POR CUMPLEAÑOS Y LUNA DE MIEL

EL AFILIADO podrá acceder a tratamientos de spa dentro del Hotel de Grupo Xcaret. IGS cubrirá el 50% del costo del servicio mediante pago directo a Grupo Xcaret, quedando el 50% restante a cargo DEL AFILIADO.

Este beneficio será exclusivo para AFILIADOS que se encuentren celebrando su cumpleaños, aniversario o festejando su luna de miel.

El servicio estará sujeto a la disponibilidad, políticas y condiciones operativas de Grupo Xcaret. Para hacer válido el beneficio, EL AFILIADO deberá solicitar el servicio a IGS, quien será el único canal autorizado para la coordinación y gestión del pago correspondiente. Los servicios solicitados directamente con Grupo Xcaret no serán elegibles para la aplicación del beneficio.

Todos los gastos adicionales, propinas, servicios no incluidos o cualquier consumo extra serán a cargo DEL AFILIADO. IGS no asumirá responsabilidad alguna respecto a la calidad, ejecución o resultados de los servicios prestados.

Exclusiones:

- Servicios no coordinados previamente a través de IGS.
- Consumos, productos o cargos adicionales no incluidos en el tratamiento contratado
- Servicios sujetos a restricciones específicas de Grupo Xcaret. Solicitudes que no correspondan a celebraciones de cumpleaños o luna de miel.
- No aplican reembolsos.

ASISTENCIA EN VIAJES

APOYO POR CANCELACION DE VIAJE

En caso de accidente del AFILIADO o a consecuencia del fallecimiento de algún familiar de primer grado DEL AFILIADO fallezca antes o durante el viaje y EL AFILIADO desee regresar a su lugar de origen, IGS coordinará y realizará el pago hasta el monto estipulado.

IGS podrá solicitar AL AFILIADO la documentación necesaria para acreditar la inasistencia:

- Informe médico
- Comprobante de compra del boleto de transporte (avión, barco, autobús, etc.).
- Confirmación de viaje en donde se visualice la fecha del viaje y pasajeros.
- Acta de defunción del familiar.

Exclusiones:

- Daño causado a sí mismo de manera intencional, suicidio o intento de suicidio.
- Alcoholismo, drogadicción, o enfermedades o complicaciones físicas relacionadas con éstas
- Cancelación por causas personales
- Cancelación o retraso por la aerolínea.
- Eventos climáticos
- Cuando EL AFILIADO proporcione datos o hechos falsos o incorrectos.

TAXI SEGURO POR DEMORA DE VUELO

A petición DEL AFILIADO, y en caso de que el vuelo sea demorado por más de 6 h oras o sea cancelado, IGS coordinará un taxi y hará un pago de taxi hasta el lugar de destino que este necesite. EL AFILIADO deberá proporcionar evidencia de la demora o cancelación del vuelo.

Exclusiones:

- No aplican reembolsos
- Servicios no coordinados previamente a través de IGS.

APOYO PARA ALIMENTOS Y/O TRANSPORTACIÓN EN CASO DE RETRASO DE VUELO

A petición DEL AFILIADO, y en caso de que su vuelo presente una demora mayor a 6 horas o sea cancelado, IGS otorgará un apoyo para gastos de alimentación o transportación.

El beneficio se cubrirá hasta por un monto máximo de 250 USD por evento. EL AFILIADO deberá proporcionar evidencia de la demora o cancelación del vuelo para la validación del servicio.

IGS se reserva el derecho de validar la procedencia del beneficio conforme a las condiciones del programa. Cualquier gasto que exceda el monto máximo establecido será a cargo DEL AFILIADO.

TRASLADO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN

En caso de hospitalización del afiliado por lesiones o accidente, y este requiera hospitalización, IGS ofrecerá a un familiar un boleto de avión ida y vuelta en clase económica con origen en la ciudad de residencia permanente del afiliado, a fin de acudir a su lado. Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique una situación de lesión o accidente.

PAGO DE HOTEL DE FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN

En caso de hospitalización del afiliado a causa de algún accidente o enfermedad y de que su hospitali-

zación se prevea de una duración superior a 4 (cuatro) días, IGS se hará cargo del pago de hotel hasta agotar el monto de cobertura.

El servicio está limitado hasta 200.00 USD (doscientos dólares americanos) por día, hasta 15 (quince) días naturales consecutivos, y se encontrará limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa.

Exclusiones:

- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique una situación de enfermedad grave o aguda.

PAGO DE HOTEL POR CONVALECENCIA

IGS coordinará y cubrirá los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el afiliado, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital, si dicha prolongación ha sido prescrita por el médico local y el equipo médico de IGS.

Limitado a un evento durante la vigencia del programa y hasta máximo 3,000.00 USD (Tres mil dólares americanos), es decir 200.00 USD por día, hasta 15 (quince) días naturales consecutivos.

Exclusiones:

- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique una situación de enfermedad grave o aguda.

REPATRIACIÓN

Repatriación funeraria: En caso del que el titular tenga un accidente que produzca su fallecimiento, IGS se encargará de cubrir los gastos de repatriación del cadáver hasta su lugar de residencia.

Para comenzar el proceso de repatriación de restos se necesita tener a la mano la siguiente información:

1. Nombre y fecha de nacimiento del difunto.
2. Causa del fallecimiento.
3. Sitio del fallecimiento.
4. Lugar preciso donde se localiza el difunto (morgue, hospital, etc.)
5. Lugar preciso a donde será trasladado.
6. Nombre o nombres de los familiares que estarán encargados de realizar los trámites correspondientes.

Otros datos relevantes en caso de contar con ellos:

1. Número de pasaporte

1. Servicios funerarios

Los familiares tienen la capacidad de seleccionar una funeraria que se haga cargo del embalsamamiento o cremación de los restos en el lugar del fallecimiento, así como una funeraria en su lugar de residencia para la recepción final de los restos.

2. Documentación

Las autoridades sanitarias del lugar donde ocurrió el fallecimiento son responsables de expedir la documentación necesaria que certifique el deceso de la persona y el cumplimiento de las disposiciones sanitarias establecidas para permitir el traslado internacional de los restos.

3. Visa al permiso de tránsito de cadáver o restos crematorios

Los deudos y/o las funerarias presentan la documentación emitida por las autoridades locales y las funerarias al consulado para su revisión y para obtener los visados que permitan la internación de los restos a su país de residencia.

En general, los trámites y documentación que se procesan son:

1. Expedición del acta de defunción (Bureau of Health and Vital Statistics).
2. Permiso de tránsito de restos humanos (Bureau of Health and Vital Statistics).
3. Certificado de embalsamamiento y/o cremación (Funeraria).
4. Todos los documentos expedidos por una autoridad estadounidense con motivo del fallecimiento de un mexicano en su territorio, tales como Acta de Defunción (Death Certificate), Certificado de embalsamamiento y Permiso de traslado de restos humanos, deberán ser revisados y certificados por el Departamento de Documentación a mexicanos del Consulado mexicano del que se trate.
5. La obtención de toda la documentación por parte de la casa funeraria puede demorar varios días, sobre todo si se trata de un fin de semana o día festivo, debido a que las oficinas del Gobierno Americano se encuentran cerradas en esas fechas.

4.- Traslado

La funeraria en el lugar del fallecimiento es responsable de llevar a cabo los trámites de transportación para repatriar el cuerpo o cenizas hasta su lugar de residencia, de acuerdo con la disponibilidad de medios de transporte y rutas.

Normalmente, el traslado debe realizarse de cinco a 15 días después del fallecimiento, dependiendo de la causa de muerte, de la disponibilidad de vuelos, de la experiencia de la funeraria contratada, de la necesidad de conseguir autorización de familiares.

Derechos y obligaciones

La funeraria debe:

- Respetar las condiciones del contrato de servicios y llevar a cabo el traslado según lo acordado.
- Remitir los documentos originales y traducciones al Consulado de México.
- Encargarse de los pormenores para la reservación del vuelo con la línea aérea.
- Proporcionar un itinerario detallado de la llegada a su país de residencia

Los familiares deben:

- 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).

Exclusiones:

- Movimientos sísmicos, inundaciones, erupciones volcánicas u otros fenómenos de la naturaleza, siempre que ellos hayan dado lugar a la declaración de zona de catástrofe por la autoridad competente.
- Epidemias que hayan sido declaradas como tales por resolución de la autoridad sanitaria competente.
- Suicidios o estar bajo efectos de narcóticos o licores.
- Accidentes producto de actos calificados como delito.
- 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.
- El excedente será cubierto por el afiliado o familiar responsable. 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.

RED DE DESCUENTOS

IGS a través de su call center especializado estará disponible para cuando afiliado necesite información respecto a los beneficios que ofrece IGS en su red de descuentos en sitios turísticos y de interés.

ENVÍO Y RECUPERACIÓN DE EQUIPAJE

IGS proporcionará al afiliado la información y apoyo telefónico necesario para la localización y recuperación de equipaje en cualquier aerolínea del mundo, así como coordinación del envío hasta el lugar de origen. Todos los gastos que se generen correrán a cargo del afiliado. Este servicio no tiene límite de eventos.

APOYO PARA COMPRA DE ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD EN CASO DE DEMORA O PÉRDIDA DE EQUIPAJE

En caso de demora más de 24 horas o pérdida equipaje, IGS realizará el pago de artículos de primera necesidad que el afiliado requiera para esperar el equipaje.

Exclusiones:

- El afiliado deberá proporcionar el informe de la aerolínea para solicitar el servicio.

INTERRUPCIÓN DE VIAJE POR EMERGENCIA

IGS coordinará y cubrirá el traslado del afiliado a su domicilio habitual en caso de siniestro en dicho domicilio; se cubrirá boleto sencillo en clase económica. Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa.

ASISTENCIA LEGAL POR PÉRDIDA DE DOCUMENTACIÓN

IGS auxiliará y asesorará vía telefónica al afiliado para que realice la notificación de pérdida o robo de documentos esenciales para la continuación de su viaje (como son: pasaporte, visa, cheques de viajero, tarjetas de crédito, boletos de avión, etc.) a las autoridades e instituciones correspondientes. En caso de requerirlo, se realizará el envío de un abogado para orientar al afiliado sobre los procesos a seguir ante las autoridades pertinentes.

Exclusiones:

- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados 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. El presente servicio se prestará.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA

IGS brindará orientación legal telefónica al afiliado las 24 horas del día, los 365 días del año para cualquier consulta telefónica relacionada con las ramas del derecho. Este servicio no tiene límite de eventos.

Exclusiones:

- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados 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.

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

APOYO ECONÓMICO PARA EL TRÁMITE DE DOCUMENTACIÓN

Derivado de la pérdida o robo de documentación, IGS brindará apoyo económico al afiliado a fin de cubrir los trámites necesarios para la reposición de los mismos, hasta el monto máximo de la cobertura.

Exclusiones:

Sujeto a previa notificación del afiliado.

ASISTENCIA LEGAL PRESENCIAL POR ROBO

En caso de robo o asalto el afiliado podrá comunicarse con IGS para contar con asistencia presencial para la gestión y coordinación de trámites derivados del robo. El turista podrá solicitar asistencia para procesar las denuncias correspondientes al robo o hurto.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura cualquier pertenencia de un tercero.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados 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. El presente servicio se prestará.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

A petición del afiliado, se transmitirán los mensajes urgentes o justificados que éste le solicite derivados de una Situación de Emergencia.

Este servicio no tiene límite de eventos.

ASISTENCIA VIAL

SERVICIO DE GRÚA

En caso de el auto, objeto de la presente cobertura no puede circular debido a una avería, falla mecánica o accidente, IGS se hará cargo del traslado hasta el domicilio o taller más cercana al lugar de la avería.

En todos los casos, el afiliado deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado de la motocicleta o auto hasta el lugar del destino, exceptuando los casos en el que los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro hospitalario o clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Exclusiones:

- El servicio de remolque no se prestará a la carga, a heridos, 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 la motocicleta/auto atascada o atorada en huecos, barrancos, etc. Es decir, todo aquello considerado como maniobra adicional para auxiliar al vehículo.

AUXILIO VIAL

- Paso corriente
- Suministro de gasolina
- Cambio de llanta pinchada
- Cerrajería

En caso de que el auto o motocicleta requiera cambio de llanta por pinchada, suministro de gasolina o reiniciación de batería (paso de corriente), 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 afiliado 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 se cubren casetas, maniobras, abanderamientos, ni tiempo de espera.
- El afiliado deberá estar presente en todo momento mientras se realiza el arrastre y/o asistencia.

ENVÍO TAXI POR EMERGENCIA

IGS coordinará el envío de un taxi para el afiliado en caso de Emergencia. Este servicio está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del programa y hasta por \$80.00 USD (ochenta dólares americanos).

ASISTENCIA MASCOTA

ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

IGS brindará AL AFILIADO 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.

CONSULTA CON MÉDICO VETERINARIO POR EMERGENCIA

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 veterinaria en red veterinaria.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente Asistencia, mascotas que requieran asistencia médica especializada.

- Queda excluido de la presente Asistencia, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos médicos.

ASISTENCIA LEGAL PRESENCIAL POR RECLAMACIÓN DE TERCEROS

En caso de que EL AFILIADO enfrente una reclamación formal por parte de un tercero derivada de presuntos daños y perjuicios, ocurridos durante la vigencia de la asistencia, IGS coordinará la asistencia legal presencial a través de un abogado de su red.

El servicio comprenderá la orientación y representación legal inicial DEL AFILIADO ante las instancias correspondientes, incluyendo la asesoría sobre las acciones a seguir y, en su caso, el acompañamiento en diligencias derivadas de la reclamación.

IGS se reserva el derecho de validar la procedencia del servicio.

Exclusiones:

- Reclamaciones derivadas de actos dolosos o intencionales.
- Asuntos preexistentes o ocurridos fuera de la vigencia de la asistencia.
- Procesos penales, laborales, fiscales o administrativos no relacionados con daños y perjuicios reclamados por un tercero.
- Pago de indemnizaciones, sanciones o cualquier obligación económica derivada de la resolución del caso.