



hoteles  
xcaret

# Assistência IGS

Condições gerais

## Assistência IGS

### I. DEFINICIONES

- a. **Segurado:** Toda pessoa que tem acesso aos Serviços de Assistência descritos no presente Anexo.
- b. **Serviços de Assistência:** Os Serviços de Assistência que a IGS oferece aos Segurados nos termos do presente Anexo, para os casos de Situação de Assistência dos mesmos.
- c. **Coordenador:** Pessoa que faz parte do Serviço de Atendimento Telefônico ao Cliente
- d. **Situação de Assistência:** Todo acidente ou doença de um Segurado, que aconteceu de acordo com os termos e com as limitações estabelecidas no presente Anexo, assim como as outras situações descritas que dão direito à prestação dos Serviços de Assistência.
- e. **Doença:** Qualquer alteração na saúde do Segurado que acontecer, originar ou manifestar-se durante a vigência do presente contrato.
- f. **Acidente Grave:** Define-se como o surgimento súbito e inesperado de manifestações com ou sem perda da consciência cuja gravidade da impressão de morte eminente.
- g. **Urgência:** Considera-se urgência toda situação que, em opinião do Segurado, sua família ou quem queira que tome a decisão, requeira de atendimento médico imediato.
- h. **Emergência:** Definida como uma lesão ou doença que indiquem uma ameaça imediata para a vida de uma pessoa e cuja assistência não pode demorar.
- i. **Referências Médicas com Desconto:** Todas as informações ou dados proporcionados ao Segurado da rede de fornecedores médicos a IGS com desconto ou custo preferencial.
- j. **Especialista:** Pessoa que pratica um ramo determinado de uma ciência.
- k. **Cabine de Atendimento Telefônico:** Espaço físico onde os Coordenadores realizam os Serviços de Assistência.

**II. TERRITORIALIDADE.** Os Serviços de Assistência são prestados no destino de viagem do AFILIADO, no estado de Quintana Roo, México.

**III. VIGÊNCIA.** O programa estará vigente durante a viagem do AFILIADO (5 dias antes e 15 dias após o seu check-in).

**IV. TAXA DE CÂMBIO.** As coberturas expressas em USD no presente anexo estarão sujeitas à taxa de câmbio vigente no momento da prestação do serviço.

## DESCRIPTION DES SERVICES

GASTOS MÉDICOS E FALECIMIENTO	COBERTURA
Reembolso de gastos médicos por acidente	Até 15,000 USD
Morte accidental	Até 30,000 USD

ASSISTÊNCIA MÉDICA	COBERTURA
Ambulância terrestre	2 eventos, por emergência
Ambulância aérea	2 eventos, por emergência até 15.000 USD
Envio de médico ao hotel	Sem limite no número de eventos, sem custo para o segurado
Consulta médica telefônica	Sem limite no número de eventos, sem custo para o segurado
Assistência para emergência dental	2 eventos, até 300 USD por evento
Consulta com médico em consultório	Sem limite no número de eventos, sem custo para o segurado
Descontos médicos	Sem limite no número de eventos, sem custo para o segurado
Medicamentos até hotel	2 eventos, Até 100 USD por evento
Apoio para a compra de medicamentos	2 eventos, Até 100 USD por evento
Vídeo consulta com emissão de receita	Sem limite no número de eventos, sem custo para o segurado
Pediatra telefônico	Sem limite no número de eventos, sem custo para o segurado

ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	COBERTURA
Assistência funerária por acidente	1 evento, até 2,000 USD
Garantia em relação ao clima	1 evento, até 500 USD
Concierge	Sem limite no número de eventos, sem custo para o segurado
Tela protegida (Por filtração de líquidos)	1 evento, até 250 USD
Kit por queimaduras de sol ou insolação	1 evento, até 50 USD

ASSISTÊNCIA EM VIAGENS	COBERTURA
Apoio por cancelamento de viagem	1 evento, até 2,000 USD
Apoio para alimentação e/ou transporte em caso de atraso de voo	1 evento, até 250 USD
Traslado de um familiar no caso de hospitalização	1 passagem redonda, classe econômica
Pagamento de hotel para um familiar no caso de hospitalização	Até 200 USD por dia, máximo 15 dias calendário
Pagamento de hotel por convalescência	Até 200 USD por dia, máximo 15 dias calendário
Repatriação e/ou traslado de corpo	Até 20.000 USD
Rede de descontos comerciais	Sem limite de eventos, sem custo para o segurado
Envio e recuperação de bagagem	Sem limite de eventos, sem custo para o segurado
Apoio para compra de artigos de primeira necessidade em caso de roubo ou perda de bagagem	1 evento até 150 USD

Interrupção de viagem por emergência	1 evento passagem de ida/volta
Assistência legal por perda de documentos	1 evento sem custo (Advogado presencial)
Apoio econômico para trâmite de reposição de documentos por perda ou roubo.	1 evento, até 100 USD
Assistência legal no caso de roubo	1 evento sem custo (Advogado presencial)
Assessoria legal telefônica	Sem limite de eventos, sem custo para o segurado
Transmissão de mensagens urgentes	Sem limite de eventos, sem custo para o segurado

ASSISTÊNCIA VIÁRIA	COBERTURA
Reboque com guincho	1 evento, sem custo para o segurado
Partida auxiliar (bateria)	1 evento, sem custo para o segurado
Troca de pneu	1 evento, sem custo para o segurado
Fornecimento de gasolina	1 evento, sem custo para o segurado
Chaveiro automotivo	1 evento, sem custo para o segurado
Envio de táxi por emergência	1 evento, até 80 USD

  

ASSISTÊNCIA PARA PETS	COBERTURA
Veterinário telefônico	1 evento, sem custo para o segurado
Consulta com médico veterinário por emergência	1 evento, até 200 USD
Assistência jurídica presencial em caso de reclamação de terceiros por danos e prejuízos	1 evento, sem custo para o segurado

## GASTOS MÉDICOS E FALECIMENTO

### GASTOS MÉDICOS POR ACIDENTE

A IGS reembolsará as despesas em que O AFILIADO incorrer, caso durante a viagem e em consequência de um acidente grave, O AFILIADO necessite de hospitalização médica. Esta cobertura será válida até o valor máximo indicado nas presentes condições e estará sujeita à taxa de câmbio estabelecida nas mesmas condições.

As despesas médicas incluídas dentro da cobertura são as seguintes:

- Consultas médicas.
- Exames médicos.
- Internações hospitalares no centro médico mais próximo do local onde o afiliado se encontre.
- Intervenções cirúrgicas: nos casos de emergência que requeiram de forma imediata este tratamento e que não possam ser adiadas até o retorno do passageiro ao seu país de origem.
- Terapia e unidade intensiva coronariana: quando a natureza da doença ou da lesão assim o exigir.
- Medicamentos: será coberto o reembolso das despesas com a compra de medicamentos indicados pelo atendimento médico ou odontológico.
- Atendimento odontológico de emergência: estarão cobertos unicamente os custos por atendimento odontológico de urgência, limitado ao tratamento da dor aguda e/ou extração da peça dentária, dentro dos limites da soma segurada.

- Terapia de reabilitação física ou fisioterapia: será coberta em caso de traumatismo, sob prescrição do médico que realizou o atendimento.

#### Exclusões:

- Brigas ou conflitos, salvo nos casos em que as lesões tenham sido produzidas por assalto ou tentativa do mesmo, desde que sejam denunciadas perante o Ministério Público.
  - Lesões sofridas como consequência da participação direta do segurado em atos delituosos.
- A participação do segurado em atos temerários ou em qualquer manobra, experimento, exibição, desafio ou atividade notoriamente perigosa, entendendo-se como tais aquelas em que se coloca em grave perigo a vida e a integridade física das pessoas.

#### MORTE ACIDENTAL

A IGS oferecerá como apoio econômico até o montante máximo indicado nestas condições, a fim de cobrir gastos derivados do falecimento do segurado a consequência do acidente ocorrido durante a viagem, e quando este estiver dentro do período de cobertura.

A IGS solicitará ao segurado, reunir a seguinte documentação para determinar a viabilidade do caso e realizar as gestões necessárias.

A IGS solicitará ao segurado, reunir a seguinte documentação para determinar a viabilidade do caso e realizar as gestões necessárias.

- Identificação oficial (assegurado e beneficiário)
- Comprovante de Residência
- Certificado de óbito
- Certidão de óbito
- CURP (assegurado e beneficiário), só para mexicanos
- Certidão de nascimento (assegurado e beneficiário)
- Certidão de casamento e/ou constância de concubinato
- Atuações completas do MP (que incluíam identificação do cadáver, resultado dos estudos toxicológicos e alcoolemia)

#### Exclusões:

- Tratamento médico ou cirúrgico, ou o falecimento que derivem de acidentes sofridos pelo fato do assegurado estar sob os efeitos de álcool (nível de álcool no sangue superior a 0,8 gramas por litro, ou o teste no ar espirado superior a 0,4 miligramas por litro; e a falta desta, uma avaliação clínica para determinar o grau de intoxicação etílica, ou por drogas, ou narcóticos ou alucinógenos não prescritos como medicamento.
- Suicídio ou qualquer tentativa do mesmo, consciente ou inconsciente, qualquer que seja a causa ou circunstância que o provoque.
- Qualquer lesão auto infringida.
- Mutilação voluntária, mesmo quando seja cometida em estado de alienação mental ou devido à inalação voluntária de gás de qualquer tipo.
- A morte ou lesões sofridas durante serviço militar, naval, policial, em tempos de guerra, revoluções, riscos atômicos ou nucleares de qualquer índole, desordens populares, insurreições ou rebeliões.
- Brigas ou conflitos, a menos que seja o caso de lesões produzidas por assalto ou tentativa de assalto, desde que denunciadas no Ministério Público.
- Lesões decorrente da participação direta do assegurado em atos delitivos.
- A participação do assegurado em atos temerários ou em qualquer manobra, experiência, exibição, desafio ou atividade notoriamente perigosa, entendendo por tais aquelas onde se coloca em grave perigo a vida e integridade física das pessoas.

- Envenenamentos de qualquer origem ou natureza (exceto aqueles cuja causa ou origem seja um acidente).
- Intervenções cirúrgicas ou tratamentos por aborto voluntários, provocados ou induzidos e que causem a morte.
- Quando o Segurado viaje em táxis aéreos ou em aeronaves que não pertençam a uma linha comercial legalmente estabelecida e autorizada pela Direção Geral de Aeronáutica Civil ou pelo seu equivalente em qualquer outro país, para o serviço de transporte regular de passageiros.
- Quando o segurado viajar como piloto, mecânico de voo ou membro da tripulação de qualquer tipo de aeronave, exceto às de uma linha comercial.
- Participação em corridas, apostas, competições e desafios que sejam remunerados ou sejam a ocupação principal do Segurado.
- Quando viajar como ocupante de um automóvel ou qualquer tipo de veículos de corrida, testes ou disputas de segurança, resistência ou velocidade.
- Quando o segurado viajar de motocicleta, aeroplano ligeiro e outros veículos semelhantes de motor utilizados com fins trabalhistas ou profissionais.
- As lesões produzidas devido à prática profissional de qualquer esporte.

## ASSISTÊNCIA MÉDICA

### AMBULÂNCIA TERRESTRE POR EMERGÊNCIA

Se o segurado sofrer um Acidente ou Doença Grave que lhe provoque lesões ou traumatismo que requeira de um traslado, a IGS organizará e cobrirá os custos do traslado do segurado ao centro hospitalar mais próximo ou apropriado, em ambulância terrestre. Se for necessário por razões médicas se realizará o traslado mencionado sob supervisão médica.

#### Exclusões:

- Estão excluídos desta cobertura, traslados adicionais.
- Estão excluídos desta cobertura, pacientes com antecedentes de dependência de drogas, álcool ou psiquiátricos

### AMBULÂNCIA AÉREA POR EMERGÊNCIA MÉDICA

Quando o segurado sofrer uma emergência médica, onde a equipe médica da IGS recomente sua hospitalização e traslado, a IGS coordenará o traslado aéreo ao centro hospitalar mais próximo ou apropriado. Se for necessário por razões médicas, o referido traslado será realizado sob supervisão médica.

O serviço poderá ser realizado quando na localidade onde o paciente está, não existir infraestrutura mínima para atendimento médico e for necessário o deslocamento a outra localidade que conte com todos os recursos físicos e pessoal médico requeridos.

#### Exclusões:

- Traslado aéreo deverá ser programado.
- O traslado aero será realizado desde que na localidade onde o paciente está, não existir a infraestrutura mínima requerida para o atendimento médico e seja, então, necessário o deslocamento a outra localidade com todos os recursos de infraestrutura e pessoal médico necessário.
- A IGS solicitará ao familiar responsável, ao médico tratante ou ao representante legal designado, que faça chegar à equipe médica da IGS um relatório médico detalhado, especificando antecedentes, condições atuais, diagnóstico e tratamentos; assim como o prognóstico de evolução, com a finalidade de realizar o traslado adequado, com a infraestrutura e/ou equipe que garanta a integridade do paciente a toda hora até a conclusão do mesmo.
- Se as condições do Segurado permitirem o traslado via aérea, o médico tratante deverá outor-

- gar por escrito a autorização para voar (Fit to fly). No caso de que não existam as condições necessárias para iniciar seu traslado, se aceitará o cancelamento ou reprogramação do mesmo.
- Depois que o familiar, Segurado ou representante legal estiverem informados sobre as condições do voo e seus riscos a IGS deverá pedir a assinatura do formulário de isenção de responsabilidade com a finalidade de informar que se exime a linha aérea ou a IGS de qualquer complicação apresentada durante o traslado.
  - O Segurado deverá contar com a confirmação da recepção por parte do hospital para onde será trasladado, com a finalidade de garantir seu atendimento.

### ENVIO DE MÉDICO AO HOTEL POR EMERGÊNCIA

Quando o segurado não puder trasladar-se para a consulta médica e a situação puder ser resolvida no seu quarto de hotel por um médico geral, sem requerer do atendimento médico em uma sala de urgências, um médico será enviado até seu quarto de hotel. Esta condição está sujeita à avaliação médica e disponibilidade da rede médica da IGS.

#### Exclusões:

- Estão excluídos da presente cobertura, os pacientes que requeiram de assistência médica especializada.
- Estão excluídos da presente cobertura, os pacientes com antecedentes de dependência de drogas, álcool e psiquiátricos.
- Estão excluídos da presente cobertura, os pacientes que requeiram de atendimento em clínica.
- Sont exclus de cette couverture les patients qui nécessitent des soins cliniques.
- Estão excluídos desta cobertura a prestação de serviços médicos que exijam procedimentos.
- Sujeito à autorização do médico do call center.
- O segurado poderá fazer uso da sua assistência com uma avaliação telefônica prévia e do médico do call center.

### ORIENTAÇÃO MÉDICA TELEFÔNICA.

Quando O SEGURADO precisar de assistência médica, a equipe da IGS, o orientará sobre os passos a seguir conforme o caso, sem emitir um diagnóstico. A solicitação do segurado e a expensas suas, a equipe médica da IGS disporá dos meios necessários para a obtenção de um diagnóstico, a saber: mediante a visita em domicílio de um médico ou marcando uma consulta com o médico em seu consultório ou em um centro hospitalar.

Todos os gastos gerados serão por conta do segurado, e a IGS não terá nenhuma responsabilidade em relação ao serviço recebido por parte de fornecedores que intervierem neste Serviço.

#### Exclusões:

- Médico via telefônica não modificará tratamentos médicos de uso crônico e/ou especializados.
- Não serão receitados medicamentos de uso controlado

### ASSISTÊNCIA DENTAL DE EMERGÊNCIA

A IGS oferecerá a pedido do SEGURADO uma consulta de Emergência no consultório da rede que se encontre mais próximo do segurado e que seja adequado, o que poderia incluir:

- Consulta de urgência
- Radiografia periapical intraoral
- Curativos iniciais

### Exclusões:

- Autolesões ou participação do segurado e/ou integrante do seu grupo familiar em atos criminais seja este culpável ou com dolo. A participação do segurado em lutas, exceto em caso de defesa própria. A prática de esportes como profissional, a participação em competições oficiais e em exibições.
- Práticas esportivas em competição profissional

### CONSULTA COM MÉDICO NO CONSULTÓRIO

Se O SEGURADO precisar de atendimento médico geral para alguma Emergência em consultório, a IGS fará a gestão e cobrirá as despesas até o limite do valor e eventos indicados nestas condições.

### Exclusões:

- Estão excluídos desta cobertura, os pacientes com antecedentes de drogas, álcool ou psiquiátricos.
- Estão excluídos desta cobertura, pacientes que requeiram atendimento em clínica.
- Estão excluídos desta cobertura, a prestação de serviços médicos que requeiram de procedimentos.
- O segurado poderá fazer uso da sua assistência com prévia avaliação telefônica e do médico do call center.

### DESCONTOS MÉDICOS

A IGS proporcionará ao Segurado acesso à rede de descontos médicos em:

- Hospitais
- Laboratórios
- Exames médicos com equipamento especializado.

A IGS oferecerá este serviço nas principais cidades. A IGS não se responsabiliza pelo serviço proporcionado por estes estabelecimentos.

### Exclusões:

- Sujeito à disponibilidade do fornecedor.
- A IGS só assumirá responsabilidade pela gestão telefônica, dentro dos limites descritos na assistência prestada, mas não se responsabilizará pelos resultados finais, entendendo-se em todo caso, que é uma obrigação de meios não de resultado.
- Sujeito aos descontos oferecidos pelo fornecedor.

### MEDICAMENTOS AMBULATÓRIOS NO HOTEL

Decorrente da consulta médica a IGS cobrirá para o SEGURADO, os medicamentos que forem receitados pelo médico tratante até o limite máximo da cobertura.

### Exclusões:

- Sujeito a disponibilidade do fornecedor.
- Sujeito a disponibilidade do medicamento.

### APOIO NA COMPRA DE MEDICAMENTOS

A pedido DO AFILIADO e derivado de uma consulta com nossos fornecedores e emissão de receitas dos

mesmos, a IGS oferece o apoio para o pagamento de medicamentos de qualquer tipo.

#### Exclusões:

- A IGS não será responsável pelo resultado do diagnóstico e tratamento médico realizado pelo médico assistente.
- Sujeito à disponibilidade do fornecedor.
- Sujeito à disponibilidade do medicamento.
- O presente serviço não considera nenhum tipo de reembolso, nem pagamentos adicionais.

#### VÍDEO CONSULTA COM EMISSÃO DE RECEITA

O segurado tem acesso as 24 horas por dia 365 dias por ano, ao serviço médico telefônico ou vídeo chamada programada, onde um médico atenderá a chamada e orientará sobre o procedimento a seguir conforme os sintomas manifestados, orientará as condutas provisionais que devem ser assumidas enquanto se realiza um contato profissional médico-paciente.

Caso o segurado requeira uma Vídeo chamada, este deverá entrar em contato com a linha do call center, o coordenador enviará via WhatsApp ou e-mail um link onde o segurado deverá responder um questionário onde apresentará sua sintomatologia e deverá esperar uns minutos para que o médico o atenda.

O tempo máximo de espera é de 15 minutos.

#### Exclusões:

- O médico telefônico não modificará tratamentos médicos de uso crônico e/ou especializado.
- Não se receitará medicamentos de uso controlado.
- A receita não aplica em todas as farmácias.
- O envio de medicamentos não aplica a todas as farmácias.

#### CONSULTA PEDIÁTRICA TELEFÔNICA

Quando O AFILIADO necessitar de assistência médica de orientação pediátrica, a equipe médica da IGS fornecerá orientação sobre as medidas a seguir conforme o caso, sem emitir um diagnóstico. A pedido do AFILIADO e por conta do mesmo, a equipe médica da IGS disponibilizará os meios necessários para a obtenção de um diagnóstico, seja por meio da visita domiciliar de um médico ou agendando uma consulta com um médico em seu consultório ou em um centro hospitalar. Todos os gastos que se originarem serão por conta DO AFILIADO, e a IGS não terá nenhuma responsabilidade em relação aos serviços recebidos por parte dos fornecedores que intervenham neste serviço.

#### Exclusões:

- O pediatra telefônico não modificará tratamentos médicos de uso crônico e/ou especializado.
- Não serão receitados medicamentos de uso controlado.

### ASSISTÊNCIAS ESPECIALIZADAS

#### ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA POR ACIDENTE

Em caso Morte Acidental do Segurado, a IGS realizará todas as formalidades necessárias, incluindo o envio de um advogado para dar assistência aos familiares em todos os trâmites legais e cobrirá as despesas funerárias até o limite indicado nestas condições.

A designação da funerária será em função da rede de fornecedores da IGS, e o serviço funerário oferecido será o básico que inclui:

- a) Gestão do funeral e Orientação.
- b) Traslado à agência funerária em carro funerário.
- c) Disposição estética do corpo.
- d) Caixão metálico do tipo econômico.
- e) Sala de velório 24 horas ou capela domiciliar.
- f) Transporte de acompanhamento.
- g) Cremação ou enterro se for o caso.
- h) Urna para cinzas.

Os serviços funerários terão que ser coordenados pela IGS, do contrário a IGS não terá nenhuma responsabilidade em relação aos beneficiários.

#### Exclusões:

- Acidentes produto de atos classificados como criminais.
- Suicídio, tentativa de suicídio, intoxicações ou feridas causadas a si mesmo, quer estando no seu perfeito juízo ou mentalmente perturbado.
- A prática ou o desempenho de qualquer esporte que objetivamente constituía um agravamento significativo do risco, a menos que aceite anteriormente pelo segurado.
- O segurado se encontra em estado de ebriedade, ou sob os efeitos de qualquer narcótico a menos que tenha sido administrado por prescrição médica. Estes estados deverão ser classificados pela autoridade competente.
- O segurado se desempenha como piloto ou tripulante de aviões civis ou comerciais, a menos que esteja expresso e especificamente previsto e seja aceita a cobertura pelo segurado.
- Doenças terminais, preexistentes que tenham sido conhecidas ou diagnosticadas antes da data de início da cobertura, ou antes da data de incorporação do segurado à assistência, conforme corresponda.
- No caso de que o custo do serviço de assistência exceda o montante estabelecido, o excedente será coberto pelo segurado ou familiar responsável. A IGS fica relevada da responsabilidade quando por causa de força maior lhe for impossível prestar ações de assistência prescritas nestas cláusulas, sem prejuízo das indenizações cabíveis.

#### GARANTIA EM RELAÇÃO AO CLIMA

Em caso de chuva constante e ininterrupta durante três horas ou mais entre as 9:00 e 17:00 horas, dará ao segurado e seus acompanhantes o direito à Assistência de "garantia em relação ao clima". O segurado poderá contar com o pagamento de uma noite de hotel, por chuva constante ininterrupta durante (1) dia ou mais, em um horário entre as 9:00 e 17:00. O pagamento será realizado pela IGS no Check out.

#### Exclusões:

- Não aplicam reembolsos

#### CONCIERGE

A IGS oferecerá assessoria sobre informações prévias à viagem, sobre as condições do tempo, lugares de interesse, estradas, eventos culturais, gastronomia, visitas guiadas, reservas de hotel, restaurantes, atividades nos destinos, espetáculos, discotecas, etc., a nível nacional e quando o segurado as desejar.

#### Exclusões:

- Toda reserva e despesas decorrentes deverão ser cobertas pelo segurado.

#### Tela protegida (por filtração de líquidos)

O segurado poderá solicitar mudança da data do seu boleto (ticket) para a sua próxima visita, reagen- dar sua visita ao parque em até 24 meses ou solicitar o reembolso do mesmo, quando ao chegar ao parque for informado da suspensão das atividades aquáticas devido às chuvas e conseqüentemente não puder realizar as atividades previstas dentro do parque.

#### Exclusões:

- Desde que o segurado tenha adquirido o acesso ao programa com uma antecedência mínima de 15 dias antes da data do início da viagem.
- O serviço aplicará unicamente para o ou os segurados que tenham adquirido a assistência, inde- pendentemente de quantos tenham comprado o mesmo boleto (ticket) ou número de compra (fólio).

#### KIT PARA QUEIMADURAS DE SOL

Derivado da orientação médica da IGS, e devido a queimaduras de sol, insolação ou golpe de calor, a IGS cobrirá para o SEGURADO, os artigos/medicamentos que forem receitados pelo médico tratante até o limite máximo da cobertura.

#### Exclusões:

- Sujeito a disponibilidade do fornecedor.
- Sujeito a disponibilidade do medicamento

### ASSISTÊNCIA EM VIAGENS

#### APOIO POR CANCELAMENTO DE VIAGEM.

Em caso de acidente do AFILIADO ou em consequência do falecimento de algum familiar de primeiro grau DO AFILIADO antes ou durante a viagem, e O AFILIADO deseje retornar ao seu local de origem, a IGS coordenará e realizará o pagamento até o valor estipulado.

A IGS poderá solicitar AO AFILIADO a documentação necessária para comprovar a ausência:

- Relatório médico
- Comprovante de compra do bilhete de transporte (avião, barco, ônibus, etc.).
- Confirmação de viagem onde se visualize a data da viagem e os passageiros.
- Certidão de óbito do familiar.

#### Exclusões:

- Dano causado a si mesmo de forma intencional, suicídio ou tentativa de suicídio.
- Alcoolismo, dependência de drogas, ou doenças ou complicações físicas relacionadas a estes
- Cancelamento por causas pessoais
- Cancelamento ou atraso por parte da companhia aérea.
- Eventos climáticos
- Quando O AFILIADO fornecer dados ou fatos falsos ou incorretos.

## APOIO PARA ALIMENTAÇÃO E/OU TRANSPORTE EM CASO DE ATRASO DE VOO

A pedido DO AFILIADO, e em caso de que seu voo apresente um atraso superior a 6 horas ou seja cancelado, a IGS concederá um apoio para despesas de alimentação ou transporte.

O benefício será coberto até um valor máximo de 250 USD por evento. O AFILIADO deverá fornecer evidência do atraso ou cancelamento do voo para a validação do serviço.

A IGS reserva-se o direito de validar a procedência do benefício conforme as condições do programa. Qualquer despesa que exceda o valor máximo estabelecido será por conta DO AFILIADO.

## TRASLADO DE FAMILIAR POR HOSPITALIZAÇÃO

No caso de hospitalização do segurado por lesões ou acidente, e precise ser hospitalizado, a IGS oferecerá a um familiar uma passagem de avião ida e volta em classe econômica com origem na cidade de residência permanente do segurado, a fim de estar ao seu lado. Este serviço se limita a 1(um) evento durante a vigência do programa.

### Exclusões:

- Para a prestação do serviço o segurado deverá entregar o relatório do médico tratante que justifique uma situação de lesão ou acidente.

## PAGAMENTO DE HOTEL DE FAMILIAR POR HOSPITALIZAÇÃO

No caso de hospitalização do segurado devido a algum acidente ou doença e que a sua hospitalização preveja uma duração superior a 4 (quatro) dias, a IGS se responsabilizará pelo pagamento do hotel até esgotar o montante da cobertura.

O serviço está limitado a um total de US\$ 200.00 (duzentos dólares americanos) por dia, até 15 (quinze) dias calendário, e está limitado a 1 (um) evento durante a vigência do programa.

### Exclusões:

- Para a prestação do serviço o segurado deverá entregar o relatório do médico tratante que justifique uma situação de doença grave ou aguda.

## PAGAMENTO DE HOTEL POR CONVALESCENÇA

A IGS coordenará e cobrirá as despesas necessárias para a prolongação da estadia em um hotel escolhido pelo segurado, imediatamente depois de ter sido dado de alta do hospital, se a referida prolongação foi prescrita pelo médico local e a equipe médica da IGS.

Limitado a um evento durante a vigência do programa e até o limite máximo de US\$ 3.000,00 (três mil dólares americanos), isto é US\$ 200,00 por dia, até (quinze) dias calendário.

### Exclusões:

- Para a prestação do serviço o segurado deverá entregar o relatório do médico tratante que justifique uma situação de doença grave ou aguda.

## REPATRIAÇÃO

Repatriação funerária: caso o titular tenha um acidente que produza seu falecimento, a IGS se encarre-

gará de cobrir as despesas de repatriação do cadáver até o seu local de residência. Para começar o processo de repatriação de restos mortais é necessário ter à mão a seguinte informação:

1. Nome e data de nascimento do defunto.
2. Causa do falecimento.
3. Local do falecimento.
4. Local exato onde se encontra o defunto (necrotério, hospital, etc.)
5. Local exato para onde será levado.
6. Nome ou nomes dos familiares que estarão encarregados da realização dos trâmites correspondentes.

Outros dados relevantes no caso de contar com eles:

1. Número do passaporte
2. Número do Seguro Social (Social Security)

### 1. Serviços funerários

Os familiares têm a faculdade de selecionar uma funerária para embalsamar ou cremar os restos mortais no local do óbito, assim como uma agência funerária no México para a recepção final dos restos mortais.

### 2. Documentação

As autoridades sanitárias do local onde ocorreu o falecimento são os responsáveis da emissão da documentação necessária que certifique a morte da pessoa e o cumprimento das disposições sanitárias estabelecidas para emitir o traslado internacional dos restos mortais.

### 3. Visto para a autorização de trânsito do cadáver ou restos cremados

As pessoas em luto e/ou as funerárias devem apresentar a documentação emitida pelas autoridades locais e pelas funerárias ao consulado para sua revisão a fim de obter os vistos que autorizem a entrada dos restos mortais o seu local de residência.

Em geral, os trâmites e documentação que devem ser processados são:

1. Expedição da certidão de óbito (Bureau of Health and Vital Statistics).
2. Permissão de trânsito de restos humanos (Bureau of Health and Vital Statistics).
3. Certificado de embalsamamento e/ou cremação (Funerária).
4. Todos os documentos emitidos por uma autoridade dos Estados Unidos da América por motivo de falecimento de um mexicano no seu território, tais como Certidão de Óbito (Death Certificate), Certificado de embalsamamento e Permissão de traslado de restos humanos, deverão ser revisados e certificados pelo Departamento de Documentação para mexicanos do Consulado mexicano correspondente.
5. A obtenção de toda documentação por parte da funerária pode demorar vários dias, principalmente quando se trata de um fim de semana ou feriado, isto devido a que os escritórios do Governo Americano estão fechados nessas datas.

### 4. Traslado

A funerária no lugar do falecimento é responsável pela realização dos trâmites de transporte para a repatriação do corpo ou cinzaso seu local de residência, de acordo com a disponibilidade de meios de transporte e rotas.

Normalmente, o traslado deve ser realizado entre os 5 e 15 dias após o falecimento, dependendo da causa da morte, da disponibilidade de voos, da experiência da funerária contratada, da necessidade de obter a autorização dos familiares.

## Direitos e obrigações

### A funerária deve:

- Respeitar as condições do contrato de serviços e realizar o traslado conforme o contratado.
- Apresentar os documentos originais e respectivas traduções no Consulado do México.
- Encarregar-se dos detalhes para a reserva do voo com a linha aérea.
- Proporcionar um itinerário detalhado da chegada dos restos mortais ao México.

### Os familiares devem:

- Proporcionar os dados da pessoa falecida e apresentar seus documentos pessoais para identificá-la.
- Chegar a um acordo e decidir cuidadosamente sobre os serviços a serem contratados. –
- Cobrir o custo do traslado conforme o acordado (se este fosse o caso, a IGS determinará os montantes a cobrir).

### Exclusões:

- Movimentos sísmicos, inundações, erupciones vulcânicas ou outros fenômenos da natureza, desde que apresentem a uma declaração de zona de catástrofe pela autoridade competente.
- Epidemias que tenham sido declaradas como tais por resolução da autoridade sanitária competente.
- Suicídios ou estar sob os efeitos de narcóticos ou licores.
- Acidentes produtos de atos classificados como criminais.
- Desempenhar-se o segurado como piloto ou tripulante de aviões civis ou comerciais, a menos que expresse y específicamente previsto e aceito sua cobertura pelo segurado.
- O excedente será coberto pelo segurado ou familiar responsável. A IGS fica isenta de responsabilidade nos casos de declaração por causa de força maior e lhe seja impossível prestar as ações de assistência prescritas nestas cláusulas, sem prejuízo das indenizações que pudessem chegar a existir.

## REDE DE DESCONTOS

A IGS, através do seu call center especializado, estará disponível para informar o segurado sobre os benefícios que a IGS oferece em sua rede de descontos em locais turísticos e de interesse.

## ENVIO E RECUPERAÇÃO DE BAGAGEM

A IGS oferecerá ao segurado as informações e o apoio telefônico necessário para a localização e recuperação da sua bagagem em qualquer linha aérea do mundo, assim como a coordenação para o envio até o local de origem. Todas as despesas geradas no processo serão por conta do segurado. Este serviço não tem limite de eventos.

## APOIO PARA A COMPRA DE ARTIGOS DE PRIMEIRA NECESSIDADE NO CASO DE DEMORA OU PERDA DA BAGAGEM

Caso a entrega da bagagem demore mais de 24 horas ou haja perda da mesma, a IGS realizará o pagamento de artigos de primeira necessidade que o segurado requeira para esperara a bagagem.

### Exclusões:

- Segurado deverá proporcionar o relatório da linha aérea para solicitar o serviço.

## ASSISTÊNCIA LEGAL POR PERDA DE DOCUMENTAÇÃO

A IGS auxiliará e assessorará via telefônica o segurado para que realize a notificação de perda ou roubo de documentos essenciais para a continuidade da sua viagem (como são: passaporte, visto,

cheques de viagem, cartões de crédito, passagem de avião, etc) às autoridades e instituições correspondentes. Caso necessário, um advogado será enviado para orientar o segurado sobre os processos a seguir diante das autoridades pertinentes.

#### **Exclusions:**

- A IGS somente assumirá responsabilidade pela gestão dos profissionais por ele designados nos limites descritos de assistência prestada, mas não se responsabilizará pelos resultados finais, entendendo-se que é uma obrigação de meios e não de resultado.
- A IGS não será responsável pelo resultado das gestões e defesas realizadas por parte do advogado que contrate diretamente o segurado.

#### **APOIO ECONÔMICO PARA O TRÂMITE DE DOCUMENTAÇÃO**

Em caso de perda ou roubo de documentos, a IGS oferecerá apoio financeiro ao Segurado a fim de cobrir os custos dos trâmites necessários para a reposição, até o montante limite da cobertura.

#### **Exclusões:**

- Sujeito a previa notificação do segurado.

#### **ASSISTÊNCIA LEGAL PRESENCIAL POR ROUBO**

No caso de roubo ou assalto o segurado poderá entrar em contato com a IGS a fim de obter assistência presencial para a gestão e coordenação de trâmites derivados do incidente. O turista poderá solicitar assistência para processar as denúncias correspondentes ao roubo ou furto.

#### **Exclusões:**

- A IGS apenas assumirá a responsabilidade pela gestão dos profissionais por ela designados dentro dos limites descritos da assistência prestada, mas não será responsável pelos resultados finais, entendendo-se em todo caso, que é uma obrigação de meios e não de resultados. Este serviço será prestado.
- A IGS não será a responsável pelo resultado das gestões e defesas realizadas do advogado contratado diretamente pelo segurado.

#### **TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES.**

A pedido do segurado, as mensagens urgentes ou justificadas serão transmitidas quando o segurado, derivado de uma situação de Emergência, assim o requerer.

Este serviço não tem limite de eventos.

### **ASSISTÊNCIA VIAL**

#### **SERVIÇO DE GUINCHO**

Caso o carro, objeto da presente cobertura não puder circular devido a um problema, falha mecânica ou acidente, a IGS se encarregará do traslado até a residência ou oficina mais próxima ao lugar do problema.

Em todos os casos, o segurado deverá acompanhar o guincho durante todo o trajeto de traslado da motocicleta ou carro até o local de destino, exceto nos casos em que os ocupantes tenham que ser

trasladados a um centro hospitalar ou clínica, ou que se encontrem impossibilitados para acompanhar o veículo.

#### Exclusões:

- Serviço de reboque não será prestado para cargas, feridos ou veículos que tenham sido imobilizados pelas autoridades.
- A IGS também não se encarregará nem organizará traslados dos serviços requeridos com o propósito de tirar ou retirar a motocicleta/automóvel de dentro de buracos, barrancos, valas, etc. Isto é, tudo aquilo considerado como uma manobra adicional para auxiliar o veículo..

#### ASSISTÊNCIA RODOVIÁRIA:

- Passa corrente
- Fornecimento de gasolina
- Troca de pneu furado
- Serviço de Chaveiro

Caso o automóvel ou motocicleta requeira de troca de pneu furado, de gasolina ou reiniciar a bateria (passa corrente), a IGS organizará e assumirá o custo até o limite da cobertura do envio de um prestador de serviços para solucionar as eventualidades mencionadas, de tal forma que o veículo possa se mobilizar pelos seus próprios meios. Em todos os casos o segurado sempre deverá acompanhar o prestador de serviço.

#### Exclusões:

- Serviço de fornecimento de gasolina é de até 5 litros, o custo de combustível deve ser assumido pelo segurado.
- A IGS não cobre pedágios, manobras, sinalização, nem tempo de espera.
- O segurado deverá estar presente em todo momento enquanto se realiza o reboque e/ou assistência..

#### TAXI PARA EMERGÊNCIA

A IGS coordenará o envio de um táxi para o segurado em caso de Emergência. Este serviço está limitado a 1 (um) evento durante a vigência do programa e até por US\$ 80,00 (oitenta dólares americanos)

### PET CARE ASSISTANCE

#### ORIENTAÇÃO VETERINÁRIA TELEFÔNICA

A IGS fornecerá AO AFILIADO orientação médica veterinária telefônica para o pet 24 horas por dia, 365 dias por ano. Na linha de assistência, um médico veterinário o atenderá, orientará sobre os procedimentos a seguir conforme a sintomatologia apresentada e orientará sobre as condutas provisórias que devem ser adotadas enquanto se estabelece o contato profissional veterinário-pet.

#### CONSULTA COM MÉDICO VETERINÁRIO POR EMERGÊNCIA

Em caso de acidente ou doença súbita do pet ocorrida durante a vigência da assistência e que seja considerada como uma urgência (atropelamento, lesões por ataques de outros animais, traumatismos ou lesões sofridas por acidentes, quedas, ingestão de corpos estranhos, golpe de calor, lesões por ação violenta súbita e externa ou envenenamento acidental), nos termos e condições descritos no presente documento, a IGS especialistas em assistências prestará o serviço de consulta veterinária

em rede veterinária.

**Exclusões:**

- Fica excluído da presente Assistência, pets que requeiram assistência médica especializada.
- Fica excluído da presente Assistência, a prestação de serviços veterinários que requeiram procedimentos médicos.

**ASSISTÊNCIA LEGAL PRESENCIAL POR RECLAMAÇÃO DE TERCEIROS**

Em caso de que O AFILIADO enfrente uma reclamação formal por parte de um terceiro decorrente de supostos danos e prejuízos, ocorridos durante a vigência da assistência, a IGS coordenará a assistência legal presencial através de um advogado de sua rede.

O serviço compreenderá a orientação e representação legal inicial DO AFILIADO perante as instâncias correspondentes, incluindo a assessoria sobre as ações a seguir e, se for o caso, o acompanhamento em diligências decorrentes da reclamação. A IGS reserva-se o direito de validar a procedência do serviço.

**Exclusões:**

- Reclamações decorrentes de atos dolosos ou intencionais.
- Assuntos preexistentes ou ocorridos fora da vigência da assistência.
- Processos penais, trabalhistas, fiscais ou administrativos não relacionados com danos e prejuízos reclamados por um terceiro.
- Pagamento de indenizações, sanções ou qualquer obrigação econômica decorrente da resolução do caso.