



Condiciones Generales

Asistencia acompañamiento del duelo

Indice

Condiciones generales

Descripción del servicio	3
Cuadro de coberturas	3
Requisitos	4
Definiciones	4
Definiciones y procedimientos	5
Cobertura acompañamiento al duelo	6
- <i>Apoyo psicológico post duelo</i>	
- <i>Asesoría en emergencia funeraria legal</i>	
- <i>Preventiva religiosa en misas, santos óleos, desahucios</i>	
- <i>Apoyo en trámites de documentos afines</i>	
- <i>Acompañamiento espiritual en duelo con la familia</i>	
Exclusiones	7
Información adicional	8

Descripción del servicio.

IGS prestará los servicios de asistencia relacionados en el cuadro de coberturas a los clientes, que hayan sido reportados a Integral Group Solution (IGS) oportunamente. Los servicios serán prestados considerando los límites en términos de número de eventos, monto de cada servicio y de acuerdo con las condiciones y términos generales.

Cuadro de coberturas:

Asistencia Acompañamiento del duelo		
Asistencias	Coberturas	Eventos por año
Cobertura Acompañamiento del duelo	Monto Máximo por evento	Máximo por evento
Apoyo psicológico post duelo: Manejo y tratamiento terapéutico en el duelo.		
Asesoría en emergencia funeraria legal: Sucesión intestada, Testamentos, Defunción, Trámites de sepelio.		
Preventiva religiosa en misas, santos óleos, desahucios: Derivación con especialista, Responso religioso en cementerio o crematorio.	Sin límite	Sin límite
Apoyo en trámites de documentos afines: Trámites con entidades bancarias y aseguradoras.		
Acompañamiento espiritual en duelo con la familia: Manejo del dolor, fortalecimiento espiritual, proceso de aceptación, práctica en la meditación y oración.		

Términos y condiciones generales del servicio

Requisitos:

Para obtener los servicios, los Afiliados deberán:

1. Podrán acceder al servicio **“asistencia acompañamiento al duelo”** los clientes de que hayan adquirido una asistencia y cuya información haya sido reportada oportunamente a IGS.
2. Sólo podrán adquirir el servicio de **“asistencia acompañamiento al duelo”**, las personas naturales mayores de 18 años y que sean legalmente facultadas para contratar, conforme la legislación vigente.
3. La base debe haber sido reportada formalmente a IGS, a más tardar 15 días después del inicio formal de la asistencia.
4. Se deberá garantizar que todos los clientes cumplen con las condiciones para acceder al servicio de **“asistencia acompañamiento al duelo”** y deberá facilitarles el acceso a los términos y condiciones de esta.
5. Solicitar los servicios por medio de la línea telefónica 634-8835 dispuesta exclusivamente para los Afiliados. Cualquier servicio solicitado, coordinado o recibido por un medio diferente al dispuesto por IGS se entenderá como excluido de los servicios.

Definiciones:

Los Afiliados que cumplan con todos los requisitos podrán solicitar y recibir los Servicios incluidos en el cuadro de coberturas, conforme a las siguientes definiciones y descripciones detalladas de servicios:

Afiliado: Se entenderán por Afiliados a los clientes que han sido reportados formalmente a IGS con el ánimo de ser incluidos en el grupo de personas que pueden solicitar y recibir los servicios.

Servicios: Hace referencia a los servicios que componen los **“ASISTENCIA ACOMPAÑAMIENTO AL DUELO”**, cuyas condiciones generales, particulares, límites y exclusiones se detallan en el presente documento.

Situación de la asistencia: Todo hecho, acto, o evento que genere la necesidad del servicio de asistencia, que haya ocurrido en los términos, con las características y de acuerdo con las limitaciones establecidas en las condiciones generales y particulares, que den derecho a la prestación de los servicios.

Costo preferencial: Valor generalmente inferior al del mercado, por el cual IGS contrata servicios de una red de proveedores y que trasladará a los afiliados en caso de que estos lo requieran voluntariamente y como adición o complemento de algún servicio de asistencia prestado por IGS.

Proveedor: Empresa o persona física, profesional y especializada, que en representación de IGS presta al Afiliado cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Fecha de inicio: Momento a partir del cual los servicios estarán a disposición de los afiliados.

Periodo de cobertura: Periodo durante el cual los afiliados podrán solicitar y recibir los servicios.

Límite geográfico: Este servicio se encuentra disponible en Lima Metropolitana y Callao. En provincia, se considerará la atención en un radio de acción de 30 km a la redonda de las ciudades capitales principales.

Deficiones y procedimientos:

Los Afiliados podrán acceder a los Servicios de “**asistencia acompañamiento al duelo**” perteneciente, con tan solo llamar al número 634-8835 y solicitar los servicios que se describen a continuación:

Descripción de servicios

La activación de la cobertura se dará al momento del fallecimiento y previa solicitud a la central para la derivación y/o orientación correspondiente.

Cobertura acompañamiento al duelo

Apoyo psicológico post duelo

En el caso de que el Afiliado requiera de un psicólogo especialista que consista en el manejo, acompañamiento y tratamiento terapéutico que atraviesen un proceso de duelo como consecuencia del fallecimiento de un familiar o persona cercana. El ejecutivo asignará a un especialista para el tratamiento y este se llevará de manera virtual según disponibilidad y coordinación previa

Asesoría en emergencia funeraria legal

IGS a solicitud del Afiliado coordinará la conexión telefónica y/o virtual con un especialista para brindar el servicio de orientación en procedimientos legales tras el fallecimiento y estos son aprobados por la central. En todos los casos, los gastos derivados de la prestación de servicios profesionales correrán por cuenta del Afiliado. Asimismo, IGS no se hará responsable por los resultados de las gestiones o defensas realizadas por el abogado asignado.

Preventiva religiosa en misas, santos óleos, desahucios

Los familiares del Afiliado solicitarán al número asignado la atención en la coordinación de la realización de actos religiosos como misas, administración de santos óleos y acompañamiento en situación de desahucio. Los servicios serán coordinados con representantes o ministros de culto, y podrán realizarse de manera virtual según disponibilidad y previa coordinación.

Apoyo en trámites de documentos afines

A solicitud del beneficiario se le brindará orientación con un especialista en la gestión de documentación y procedimientos derivados del

fallecimiento de la persona ante dichas entidades bancarias y aseguradoras afines en información de requisitos y documentación necesaria para la activación y/o liberación de fondos financieros. El ejecutivo coordinará la atención del servicio que será de manera telefónica o virtual sujeta a disponibilidad y si se requiere algún gasto adicional correrán por cuenta del Afiliado.

Acompañamiento espiritual en duelo con la familia

IGS en coordinación previa con el Afiliado, realizará la derivación de la atención del servicio solicitado con un ministro religioso para el apoyo en el manejo del dolor emocional desde una perspectiva espiritual y las Prácticas de meditación, oración conforme a las creencias religiosas del solicitante y disponibilidad del ministro. Este servicio se realizará bajo la modalidad virtual o telefónica para la solicitud del mismo.

ESTOS SERVICIOS SE BRINDARÁN SIN LÌMITE DE MONTOS Y SIN LÌMITE DE EVENTOS.

Exclusiones:

Se encuentran excluidos de los servicios de asistencia de acompañamiento del duelo, los siguientes eventos o las consecuencias directas de los mismos:

- No exista coordinación previa con la central de asistencia, salvo imposibilidad debidamente justificada.
- El solicitante proporcione información falsa, incompleta o fraudulenta.
- Tratamientos psicológicos o psiquiátricos de largo plazo.
- Atención de trastornos mentales preexistentes o diagnosticados previamente al fallecimiento.
- Casos que requieran hospitalización o intervención clínica especializada.
- Elaboración de documentos legales complejos (sucesiones, litigios, demandas, etc.).
- Costos asociados a trámites (tasas, impuestos, honorarios externos).
- Asesoría en casos que involucren controversias legales entre herederos o terceros.

- Se requieran ceremonias especiales no contempladas en la cobertura estándar.
- El beneficiario no acepte la intervención conforme a su voluntad o creencias.
- Pago de tasas, derechos administrativos, multas o cualquier costo asociado.
- Procesos complejos como sucesiones intestadas, partición de bienes o conflictos legales.
- Servicios fuera de los canales y horarios establecidos por la central de asistencia.

Información adicional

- Los pagos efectuados por los Contratantes o terceros al comercializador durante la comercialización se consideran abonados a la Empresa.
- Todas las comunicaciones relacionadas con el certificado de asistencia serán remitidas vía correo electrónico del Afiliado.
- El presente producto presenta obligaciones a cargo del Afiliado cuyo incumplimiento podría afectar los servicios o prestaciones a las que se tendría derecho.