



## Paquete de Asistencias para tu Changarro

Asistencia Tenderos		
Asistencia Médica	Eventos	Monto Máximo
Ambulancia terrestre por emergencia	Sin límite	Hasta el hospital más cercano
Médico telefónico	Sin límite	Sin límite
Asistencia Negocio por Emergencia	Evento	Monto Máximo
Envío y pago de plomero por emergencia en el comercio	2 eventos en combinación al año	Hasta \$800.00 MXN por evento
Envío y pago de cerrajero por emergencia en el comercio		
Envío y pago de electricista por emergencia		
Envío y pago de vidriero por emergencia		
Servicios de conexión para trabajos de mantenimiento	Sin límite	Sin límite
Asistencia Legal	Eventos	Monto Máximo
Envío de abogado en caso de robo en el comercio	2 eventos al año	Abogado de primera instancia
Asesoría legal telefónica en caso de robo del automóvil utilitario	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal vía telefónica en materia civil	Sin límite	Sin límite
Asesoría en trámites	Sin límite	Sin límite
Asistencia Funeraria	Evento	Monto Máximo
Recolección y traslado de cuerpo a la sala de velación	1 evento Aplica para el Titular	Hasta \$15,000.00 MXN
Arreglo estético del cuerpo		
Ataúd básico		
Sala de velación por 24 horas		
Trámites legales necesarios para el traslado, inhumación o cremación de cuerpo		
Asesoría legal funeraria		
Cremación (incluye urna para cenizas) o inhumación		
Carroza fúnebre al cementerio		

## ***Glosario de términos de la Asistencia***

### **Definiciones**

**Beneficiarios:** Los descritos en el cuadro de asistencia.

**Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS 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.

**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 IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitados.

**Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición del afiliado.

**IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A DE C.V.

**Periodo de vigencia:** El afiliado tiene derecho a los servicios de asistencia hasta que termine su membresía.

**País de residencia:** para la prestación del servicio el usuario debe encontrarse dentro de territorio mexicano.

**Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS 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 IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud

**Servicios:** para la prestación del servicio, el afiliado deberá proporcionar el número de ID/Nombre completo o número de folio asignado por la empresa para la que trabaja.

**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.

## Descripción de las Asistencias

### Asistencia Médica

**Ambulancia terrestre por emergencia:** en caso de que el titular o empleados requieran un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio mexicano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

#### Exclusiones:

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

**Médico telefónico:** en situaciones de emergencia médica, el titular tiene acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia 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.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura 24 hrs, 365 días del año.

#### Exclusiones:

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

### Asistencia al Comercio

**Envío y pago de plomero por emergencia en el comercio:** cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de agua potable propia del establecimiento del tendero (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro del agua, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

#### Exclusiones:

- Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.
- No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
- No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.
- Esta cobertura aplicara únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.
- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, reparación de goteras debido

a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

**Envío y pago de cerrajero por emergencia en el comercio:** cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la vivienda, a solicitud del afiliado, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de esta. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

**Exclusiones:**

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarrropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.

**Envío y pago de electricista por emergencia en el comercio:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del establecimiento tienda física, comercio del afiliado y se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

**Exclusiones:**

- No incluyen trabajos de albañilería
- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en México, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos, accesorios (apagadores, contactos, etc.)
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiese llamado a los Números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o La avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a Ningún reembolso.
- Se otorgará la prestación del servicio siempre y cuando la falla sea originada dentro del domicilio y competa a las autoridades encargadas (CFE).

**Envío y pago de vidriero por emergencia en el comercio:** IGS brindará esta asistencia siempre y cuando sea a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto que produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento del establecimiento.

Se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia.

**Exclusiones:**

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda. Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en México o que hayan sido descontinuados.

- No se incluye marcos, la reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.
- No incluyen roturas que hayan sido de mala fe.

**Servicios de conexión para trabajos de mantenimiento, fumigaciones, entre otras:** Si el afiliado lo requiere, IGS brindara la orientación telefónica para la cotización de trabajos de mantenimiento, fumigaciones, pintura, impermeabilización, herrería, carpintería, acabados, recubrimientos, ebanistería, decoración, plomería, lavado de muebles o alfombras, cancelería, vidriería y jardinería. Todo trabajo será costado por el afiliado.

## Asistencia Legal

**Abogado presencial en caso de robo en el comercio:** si se presenta el robo en el establecimiento del tendero, a solicitud de este, IGS brindará asistencia legal presencial al afiliado para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación judicial y cualquier otra que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

### 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 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. 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.

**Abogado presencial en caso de robo del automóvil utilitario:** si se presenta el robo de auto del utilitario, a solicitud del tendero, IGS brindará asistencia legal presencial al afiliado para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación judicial y cualquier otra que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

### Exclusiones:

- Solo aplicara para el carro registrado asegurado por el tendero.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados 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.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

**Asistencia legal telefónica en materia civil, penal, laboral, etc.:** por este servicio y a solicitud del afiliado IGS brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoria legal las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sobre:

- Asistencia legal telefónica en caso de robo en el comercio.
- Asesoría legal telefónica
- Asesoramiento jurídico telefónico por responsabilidad civil
- Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito
- Asesoría legal telefónica en temas laborales y de propiedades
- Asistencia legal telefónica en caso de fallecimiento de titular o familiar
- Asistencia legal telefónica materia civil, penal y familiar

### Exclusiones:

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

**Asistencia telefónica en Trámites:** el servicio se brinda para los siguientes trámites administrativos:

- Obtención de cédula profesional
- Obtención de copias de acta de matrimonio, acta de nacimiento, y acta de defunción
- Trámites Vehiculares (únicamente particulares)
- Obtención de certificado de adquisición o enajenación de bienes inmuebles (no propiedad)

- Trámite de alta y baja de autos, incluye autos nuevos y usados
- Cambio de propietario
- Reposición de placas y tarjeta de circulación
- Expedición de Permiso de Circulación
- Pago de Impuestos sobre Tenencia

#### Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado tiempo de las gestiones que se el afiliado realice por algún trámite.
- IGS no será responsable de cambios realizados por parte de la autoridad en los procesos de los trámites, así como de la información que se tenga disponible de referencia y que no esté actualizada por la autoridad correspondiente para la obtención de los trámites.

#### Asistencia Funeraria

**Asistencia Funeraria:** en caso de muerte del tendero, IGS pondrá a su cargo a su equipo especializado para coordinar los servicios de:

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

#### Cobertura:

- El servicio aplica por muerte por accidental de forma inmediata.
- Por muerte natural la asistencia tendrá un período de espera de 90 días posterior a la contratación.
- Asesoría jurídica telefónica en caso de denuncia por homicidio, accidente, etc.
- La asistencia se prestará desde los 3 meses hasta un límite de 69 años de edad.
- Pago directo.

#### 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.
- 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 expresa 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.