



ASISTENCIA BANORTE

Condiciones Generales de
prestación de los Servicios

Glosario de términos

Definiciones

- **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. DE C.V
- **Coordinación:** Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del beneficiario en relación con los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 72 horas después del momento de afiliación al programa.
- **Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de México.
- **Proveedor:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al beneficiario 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:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.
- **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 beneficiario para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitados.
- **Situación de asistencia:** Cuando el beneficiario 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.
- **Residencia permanente:** El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en México dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Beneficiarios:** Titular de la tarjeta de crédito, cónyuge, hijos menos de 21 años y padres del titular.

Las coberturas y Servicios de Asistencia incluidas en las siguientes descripciones, serán coordinados y brindados por IGS ASISTENCIA.

Asistencias
Hogar Express
Asistencia Legal
Hogar Tradicional Ante emergencia
Información, Referencias y Coordinación
Asistencia Médica
Adulto Mayor
Asistencia Veterinaria

Descripciones

Hogar express

Monto máximo por evento \$800.00 mxn, hasta 2 eventos anuales en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

Armado de muebles en el hogar

Podrá solicitar la mano de obra para realizar armado de algún mueble nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiera técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más De 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la Casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.

Destape de cañerías e instalación de grifería

En caso de que el afiliado tenga obstruida las cañerías del baño, lavamanos, lavaplatos, etc. IGS gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el desbloqueo de estos ductos y normalizar su funcionamiento, siempre que las instalaciones lo permitan. Generalmente deben poseer un registro para acceder a la realización de estos.

Exclusiones:

- Retiro de muebles o sanitarios que necesiten ser removidos para el destape, trabajos de albañilería mejoras ni modificaciones, aguas negras, aguas sanitarias o aguas residuales.

Instalación de lámparas, eléctricas menores, apagadores

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas o apagadores en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado. La instalación se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda.
- Queda excluida la mano de obra de más de un (1) técnico.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso el afiliado deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente. (ejemplo escalera).

Reparación de goteras o filtraciones

Cuando el afiliado solicite asistencia por la presencia de goteras o filtraciones en la residencia permanente, por rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de emergencia para reparar la gotera.

Exclusiones:

- Cuando se trate de la reparación de goteras que tengan una antigüedad superior a un (1) año.
- Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares y no sea accesible desde superficie externa.

- Cuando el daño se ocasione por una mala instalación de los anclajes, ganchos, amarres, fijación y traslajos de la teja que conforman la cubierta y/o no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.
- Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.

Lavado y secado de alfombras

En caso de que alguna alfombra de pared o de piso en la residencia permanente del afiliado resulte afectada por manchas de comida, líquidos fuertes (perfumes, etc.), líquidos con colorantes, etc. IGS enviará a la residencia permanente previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar el lavado y secado de la alfombra.

Exclusiones:

- Este servicio no garantiza que la alfombra recupere el estado de esta cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto.

Mano de obra en pintura, barnizado de puertas, sillas y mesas

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para pintar paredes o cielos en mal estado o por suciedad en área de cocina, baño principal, y habitación principal, no incluye demás cuartos o salas.

Los materiales o insumos tales como: pinturas, cubre muebles, y cubre pisos, deberán ser provistos por el afiliado.

El técnico proveerá materiales menores como brochas, rodillos, recipientes.

Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada y libre de muebles o accesorios; el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio.

El servicio mano de obra pintura paredes no incluye empastado, aplicación de yeso, aplicación de productos antihongos o antibacterianos, instalación o desinstalación de muebles.

Cualquier gasto adicional será cubierto por el afiliado.

Exclusiones:

- Corrección de humedades en muros hasta pintura) en las propiedades vecinas de terceras personas.
- Los trabajos de mano de obra pintura paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

Perforación de muros/ instalación de soportes tv, repisas, espejos o cuadros

Si el afiliado necesita realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para arreglos, colocación de materiales decorativos, IGS enviará un técnico especialista Para realizar estas tareas.

El servicio incluye el costo de los materiales para la perforación e instalación, traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes. Etc.) deberán ser provistos por el afiliado.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.

Instalación de cortinas, persianas, cortineros y closets

Podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas en la vivienda asegurada. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del beneficiario. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas, deberá ser provisto por el beneficiario. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina (s).

Exclusiones:

- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Servicio de cerrajería

A petición del afiliado, si este requiere el cambio y/o reposición de cerradura, manillas, brazos hidráulicos, bisagras, poleas, etc. IGS enviará a un técnico especializado que realizará la asistencia para realizar este cambio y/o reposición de las cerraduras o lo que el afiliado necesite.

Exclusiones:

- Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de cerrajería para apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, candados, alacenas y aquellas que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares.

igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

- La apertura aplica para las puertas exteriores de acceso al inmueble, se excluyen puertas interiores.

Pintura e impermeabilización

IGS enviara a un especialista en caso de necesidad, solo en caso de filtración.

Cambios de puertas, tope de puertas, mauser de seguridad, bisagras, etc.

Si el afiliado requiere alguna de estas asistencias, IGS enviará a un técnico especialista en el área, para la reparación de la puerta.

Exclusiones:

- Solo se hará el cambio si la puerta corresponde a la fachada principal que pone en riesgo la seguridad del titular.
- El objeto que instalar debe ser semejante en características de tamaño, grosor, material para realizar el cambio.
- Las bisagras deben ser iguales o semejantes a las originales.
- La reparación de la puerta solo se hará en caso de que la puerta tenga algún daño, que impida el cierre o intento de robo.
- La puerta y accesorios que agregar son por parte del afiliado, IGS solo contará con el equipo necesario para desinstalación o instalación de esta.
- Los mauser solo se colocará en el material adecuado para hacer la instalación como madera, aluminio, o metálicas.
- La instalación de los topes de las puertas solo aplicará para puertas de exteriores, acceso al inmueble.

Accesorios de Baño y cocina

Podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de baños y cocina que el afiliado haya adquirido y para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado y montaje de accesorios dentro de la residencia permanente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos accesorios antiguos.

Instalación de papel tapiz y cenefa

Por solicitud del afiliado, IGS ofrecerá una asistencia de un especialista para el aplicado del papel tapiz, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

Exclusiones:

- No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.
- Falta de Impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.

Reparación de herrería

A necesidad del afiliado IGS enviará a un especialista para las reparaciones necesarias que resguarden su seguridad.

Exclusiones:

- Solo aplicará la reparación en ventanas y puerta principales que den a la calle.
- No se harán cambios, remodelaciones o modificaciones de ningún tipo.
- No aplicara para puertas eléctricas o mantenimiento de estas.
- La asistencia se ofrecerá en horarios y días disponibles por él proveedor.

Servicio de conexión con técnicos de aparatos electrónicos

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, distintos a los ofrecidos dentro de la cobertura de asistencia hogar, IGS a su solicitud podrá enviar un profesional que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado. Los servicios por conexión con especialistas en temas de hogar, como albañilería, carpintería, pintores, fumigadores, electricistas y otros, la asistencia se ofrecerá en horarios y días disponibles por él proveedor.

Servicio de conexión con técnicos profesionales varios

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, distintos a los ofrecidos dentro de la cobertura de asistencia hogar, IGS a su solicitud podrá enviar un profesional que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado. Los servicios por conexión con especialistas en temas de hogar, como albañilería, carpintería, pintores, fumigadores, electricistas y otros, la asistencia se ofrecerá en horarios y días disponibles por él proveedor.

Asistencia Legal

Legal vía telefónica

Por este servicio y a solicitud del afiliado IGS brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría 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 de domicilio.
- 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.

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.

Estos servicios serán proporcionados sin límite de costo y eventos.

Gestoría

El servicio de gestoría se brinda para los siguientes trámites administrativos (Persona física) 1 evento al año. Sin costo para el Afiliado

- 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.

Términos y condiciones de la prestación de estos servicios:

El tiempo de duración del servicio es determinado por las autoridades correspondientes, legislación, autoridades administrativas y recaudadoras de cada localidad. El servicio de gestoría ofrecido por IGS no contempla contribuciones, pago de derechos ni multas requeridas por la dependencia correspondiente; este siempre será a cargo y cuenta del Afiliado. Para poder dar inicio con cualquiera de los trámites antes mencionados el afiliado tendrá que hacer llegar a IGS la documentación requerida por cada autoridad ante la cual se llevará a cabo el trámite, de lo contrario no se podrá iniciar por ningún motivo con el trámite.

Exclusiones:

- La gestoría vehicular solo se proporcionará en Estado de México como acompañamiento ya que por decreto gubernamental el trámite debe ser de manera presencial por el afiliado.
- En algunos casos es necesario contar con poder notariado, esto dependerá del trámite.
- La expedición de cualquier documento que corresponda a un municipio diferente, donde se encuentre el asegurado debe ser tramitado en su lugar de origen.

Asistencia legal en caso de robo de auto

Si se presenta el robo de auto del afiliado, 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.

Estos servicios serán proporcionados sin límite de costo y 2 eventos anuales.

Exclusiones:

- Solo aplicara para el carro registrado asegurado por el afiliado.
- 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.

Asistencia legal en caso de robo en el domicilio

Si se presenta el robo en el domicilio del afiliado, 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.

Estos servicios serán proporcionados sin límite de costo y sin límite de eventos.

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.

Asistencia Hogar Tradicional por emergencia

Servicio de cerrajería

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.

Monto máximo por evento \$500.00 mxn, hasta 3 eventos anuales en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

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 guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.

Servicio de plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda del tarjetahabiente (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan, solo se cubre hasta un máximo de 3 metros por evento en destaponamiento.

Monto máximo por evento \$500.00 mxn, hasta 3 eventos anuales en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

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 en los sus 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.

Servicio de electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente 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. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

Monto máximo por evento hasta \$500.00 mxn, con un límite de 3 eventos anuales en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

Exclusiones:

- 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respetivo 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).

Servicio de vidriería

IGS brindará esta asistencia siempre y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

Monto máximo por evento Hasta \$500.00 mxn, con un límite de eventos de 3 veces por año en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

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.

Información, Referencia y Coordinación

IGS, a petición del afiliado, dará la información, dará referencias acordes a sus necesidades y hará la coordinación para los siguientes servicios: Servicios domésticos, aseo, jardineros, conductores, choferes, vigilantes, arquitectos, ebanistas, pintores, meseros, estilistas, manicuristas. Renta de automóviles, etc.

Esta asistencia no tendrá límite de eventos, el pago de los servicios será cubierto por el afiliado.

Asistencia Médica

Orientación médica telefónica

En situaciones de emergencia médica, el grupo familiar 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.

Servicio de ambulancia

En caso de que el grupo familiar requiera 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, esta asistencia se ofrecerá sin límite de cobertura y sin límite de eventos.

Exclusiones:

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

Médico a domicilio

En caso de que el grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de médico a domicilio con el fin de asistir al afiliado desde la comodidad de su hogar en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS, únicamente ciudades principales.

Monto máximo por evento \$1,000.00 mxn, hasta 2 eventos anuales en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

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.

Enfermera a domicilio

En caso de que el grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería Relacionados con enfermedades de bajo riesgo y que presente una Incapacidad mayor a cinco (5) días, IGS enviará al domicilio del afiliado una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa Autorización del médico del call center de IGS.

Monto máximo por evento \$1,000.00 mxn, hasta 2 eventos anuales en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

Exclusiones:

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

Pediatra a domicilio

En caso de que el niño (a) de la familia lo requiera, IGS prestará el servicio de médico a domicilio con el fin de asistir al afiliado desde la comodidad de su hogar en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS, únicamente ciudades principales.

Monto máximo por evento \$1,000.00 mxn, hasta 2 eventos anuales en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes que requieran atención en clínica.

Mensajería para recoger resultados médicos

Si el usuario presenta incapacidad superior a tres (3) días, momento en el cual podrá contar con cobertura de esta asistencia durante la incapacidad y hasta máximo 15 días posteriores a la misma, se pone a disposición del usuario la asistencia de mensajería por emergencia, donde se coordinará el retiro de resultados médicos, desde el laboratorio hasta el lugar de su residencia. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 24 horas de anticipación y cubre sólo un trayecto.

Esta cobertura está limitada a un numero de tres (3) eventos por año, con un límite de cobertura \$400.00 mxn.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, cualquier documento diferente a resultados médicos.
- Queda excluido de la presente cobertura, resultados médicos que vulneren la protección de datos personales.

Exámenes básicos a domicilio

IGS a solicitud del afiliado, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico. (glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y Examen de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 hrs después de haber sido tomada la muestra.

La asistencia se brindará por 2 eventos al año, y con un límite de cobertura de \$800.00 mxm.

Exclusiones:

- Cualquier otro examen fuera de la cobertura anterior mencionada.

Terapias básicas físicas a domicilio

Cuando el afiliado o grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas en el domicilio que el afiliado o persona del grupo familiar indique o en red, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física, las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

Se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año y con un límite de cobertura de máximo \$800.00 mxn.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

Exclusiones:

- Cualquier terapia que requiera de material clínico.

- El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos, adicionalmente se debe tener la orden médica.

Terapias básicas respiratorias domicilio

Cuando el afiliado o grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas en el domicilio que el afiliado o persona del grupo familiar indique o en red, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: asma, problemas respiratorios, etc. Las terapias respiratorias básicas, las realiza un profesional.

Se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año y con un límite de cobertura de máximo \$800.00 mxn.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

Exclusiones:

- Cualquier terapia que requiera de material clínico.
- El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos, adicionalmente se debe tener la orden médica.

Asistencia Adulto Mayor

Orientación médica telefónica

En situaciones de emergencia médica, el grupo familiar 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.

Servicio de ambulancia

En caso de que el grupo familiar requiera 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, esta sin límite de cobertura y sin límite de eventos.

Exclusiones:

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

Enfermera a domicilio

En caso de que el grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería Relacionados con enfermedades de bajo riesgo y que presente una Incapacidad mayor a cinco (5) días, IGS enviará al domicilio del afiliado una Enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa Autorización del médico del call center de IGS.

Monto máximo por evento \$1,000.00 mxn, hasta 2 eventos anuales en combinación, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

Exclusiones:

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

Terapias básicas físicas a domicilio

Cuando el afiliado o grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas en el domicilio que el afiliado o persona del grupo familiar indique o en red, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física, las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

Se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año y con un límite de cobertura de máximo \$800.00 mxn.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

Exclusiones:

- Cualquier terapia que requiera de material clínico.
- El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos, adicionalmente se debe tener la orden médica.

Cuidados Domiciliarios

IGS ofrecerá a sus afiliados, por convalecencia post-hospitalaria el pago de renta de los equipos necesarios para su pronta recuperación, esta asistencia tendrá un máximo de 10 días, si el afiliado necesita una cama hospitalaria el colchón correrá por cuenta de este.

Esta asistencia se ofrecerá con un límite de un (1) evento al año y una cobertura de la mitad del costo que tenga.

Exclusiones:

- El afiliado debe tener el reporte médico hecho por el médico tratante del afiliado.
- El cuidado debe darse en el domicilio registrado.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios médicos que requieran procedimientos.

Traslado o transportación adulto mayor

A petición del afiliado, si este requiere trasladarse, IGS coordinará un taxi o medio de transportación requerido por el beneficiario al lugar de destino que este necesite el cual será con costo para el afiliado, esta cobertura se ofrecerá sin límite de eventos.

Asistencia Veterinaria

Asistencia 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.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

La llamada tendrá un límite de 15 minutos.

Consulta médica veterinaria 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, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta veterinaria en red veterinaria.

Se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año y con un límite de cobertura de máximo \$800.00 mxn.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, mascotas que requieran atención en clínica.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos.

Traslado de la mascota por enfermedad o accidente

Si el propietario de la mascota requiere traslado de emergencia para la mascota a un centro de atención; IGS asistencia coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota, dentro del perímetro urbano.

Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carné de vacunas al día y que la mascota no haya sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses, además de esto, la urgencia no debe estar relacionada con patologías preexistentes.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo de \$800.00 mxn.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.

Traslado de la mascota por hospitalización del afiliado o viaje

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota a un centro de guardería por inmovilidad o necesidad del afiliado; IGS asistencia coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota, dentro del perímetro urbano de ciudades capitales.

Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con los documentos que exija la guardería o centro de cuidado, además de esto.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo de \$800.00 mxn.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.

Vacunación médica veterinaria a domicilio

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en el domicilio del propietario de la mascota, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo anual. (vacuna contra la rabia) esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carné de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de \$500.00 mxn.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio de vacunación para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.

Medicamentos a domicilio

Si el usuario presenta incapacidad superior a tres (3) días, momento en el cual podrá contar con cobertura de esta asistencia durante la incapacidad y hasta máximo 15 días posteriores a la misma, se pone a disposición del usuario la asistencia de mensajería por emergencia, donde se coordinará la compra de los medicamentos necesitados, desde el lugar de la tienda farmacia hasta el lugar de residencia de la mascota. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 24 horas de anticipación y cubre sólo un trayecto.

Esta cobertura está limitada a un numero 1 evento anual, con un límite de cobertura \$300.00 mxn.

Exclusiones:

- No se hará envío de medicamentos que no cuenten con receta médica.

Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización o viaje del afiliado

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, o si lo requiere, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por

3 días continuos en un centro designado y autorizado por IGS asistencia. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales. El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

La asistencia se prestará con 2 eventos al año durante 3 días de guardería, con un límite de cobertura máximo de \$800.00 mxn.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.

Asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos extraños

Si a consecuencia de ingesta de cuerpo extraño, la mascota sufre alteraciones de tráquea y visualmente vulnera su vida y necesita asistencia de urgencia, IGS especialistas en asistencias enviará un médico veterinario a la residencia permanente de la mascota. Se entiende por ingesta de alimentos que tras su ingestión ocasione un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo \$800.00 mxn.

Exclusiones:

Para efectos de esta asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Así mismo, sólo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando éste haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria, así pues, la prestación de este servicio solo se prestará si se cuenta con la radiología, ecografía o laparotomía exploratoria.

Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura de \$800.00 mxn.

Exclusiones:

Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán Prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado.

Servicio de cremación por enfermedad o accidente grave

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave Inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura de \$1,200.00 mxn.

Exclusiones:

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.

Baño y peluquería

Canina en caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS pagará los servicios de baño y peluquería.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carné de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

La asistencia se prestará por 1 evento anual con un límite de cobertura de hasta \$500,00 mxn.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que no se encuentren al día en vacunas. Pipeta antipulgas.

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta antipulgas. Esta se aplicará sobre la piel del perro con el fin de eliminar las pulgas en la mascota. IGS cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de hasta \$300.00 mxn.

Referencia y coordinación

IGS en desarrollo de la asistencia, pone a disposición de sus afiliados, su call center para cualquier requerimiento del afiliado respecto a restaurantes para mascotas, ferias, parques, clínicas veterinarias, boutiques, salón de belleza, etc.

Obligaciones del Afiliado (Garantías)

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A)** Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en México, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B)** El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C)** Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D)** Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor e IGS.

Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en los distintos estados del país, el trámite de reembolso se hará en la ciudad de México.

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Independencia

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente anexo, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto de la cobertura, a la que accede el presente anexo de asistencia.

Exclusiones Generales

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la Compañía no cubrirá los siguientes casos:

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.

- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Daños preexistentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad Instituida.
- Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación de este.
- Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en, pruebas falsas.

Procedimiento De Cancelaciones

El tarjetahabiente titular deberá llamar al (55) 88512020 y en la opción 6 “Para Cancelaciones” podrá solicitar la baja del servicio de asistencia. IGS se encargará de darlo de baja tanto en su sistema a través del cual brinda los servicios de asistencia como de la base de cobranza.