

Asistencia **LIGHT**

Condiciones Generales
de prestación de
los Servicios





ASISTENCIA LIGHT

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A de C.V.
- **Afiliado:** La persona física titular beneficiaria del obsequio.
- **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 afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición del afiliado. Que comienzan 24 horas después del momento del envío del mensaje de texto hasta 3 meses.
- **Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta 3 meses, siempre y cuando mantenga activo su póliza de seguro.
- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de conseguir un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.
- **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 fidedigna 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 condicionado.
- **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 de los servicios de asistencia solicitados.
- **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 condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita



y evidente (excluyendo la enfermedad). En caso de asistencia vial, se entenderá por accidente todo lo relacionado con accidente de tránsito.

- **Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.
- **Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Residencia permanente:** El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente condicionado debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Enfermedad:** Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.
- **Enfermedad de bajo riesgo:** Es aquella alteración leve del funcionamiento normal de un organismo o de una de sus partes que no comprometa su vida.
- **Enfermedad (asistencia veterinaria):** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.
- **Valor cubierto según evento:** El tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.
- **Línea de Call Center:** Número telefónico 24/7 donde el afiliado podrá solicitar los servicios de acuerdo a las coberturas 2207-8520, así mismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan.
- **\$** La moneda de curso legal en El Salvador es el dólar americano.

2. ASISTENCIAS

ASISTENCIAS	COBERTURA	EVENTOS TRIMESTRALES
ASISTENCIAS HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicio de plomería	USD \$40	1 evento
Servicio de electricista	USD \$40	1 evento
Servicio de cerrajería	USD \$40	1 evento
ASISTENCIA MÉDICA - ODONTOLÓGICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Phono Doctor Adulto	Sin Límite	3 eventos
Phono Médico Odontológico - Orientación Dental Telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Médico o enfermera a domicilio por emergencia	USD \$40	1 evento
Exámenes de laboratorio por emergencia	USD \$40	1 evento



ASISTENCIA MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación Veterinaria Telefónica	Sin Límite	1 evento
Informes de vacunación	Sin Límite	Sin Límite
Guardería de mascotas en caso de hospitalización del afiliado	USD \$25	1 evento (Max. 2 días)

2.1. ASISTENCIA HOGAR

Estas coberturas aplican en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial.

Las siguientes asistencias, **plomero, electricista y cerrajero por emergencia**, se prestarán combinables entre sí, por un máximo de un (1) evento durante el periodo de vigencia, hasta por un máximo de cuarenta dólares (US\$40.00).

ELECTRICISTA POR EMERGENCIA

Por el presente anexo, IGS enviará a la copropiedad denunciada, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas de los bienes comunes de la copropiedad, exclusivamente en los siguientes casos:

- A. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, si se ven afectados los acabados se cubrirá únicamente el resane en cemento, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- B. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rosetas. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, la compañía cubrirá solamente la mano de obra.

IGS: deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en el país, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a. Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets, fluorescentes, así como en totalizadores breakers o tacos.



- b. Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas, malacates, tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico
- c. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o en construcción.
- d. Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro de la propiedad, sean de uso de un propietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un propietario en particular.
- e. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.
- f. Cuando el daño se genere en los tableros de controles del sistema de bombeo.

CERRAJERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las puertas de ingreso a la vivienda, IGS enviará a la propiedad previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta, IGS no cubrirá los gastos generados por sustituir la cerradura.

Exclusiones a la cobertura de cerrajería:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la copropiedad a través de puertas interiores, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, 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).

FONTANERO POR EMERGENCIA

Por el presente anexo, IGS enviará a la propiedad previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas de los bienes comunes de la copropiedad exclusivamente en los siguientes casos:

- a. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.



- b. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.
- c. Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de bienes comunes que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampa grasas, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.

Exclusiones a la cobertura de plomería:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de fontanería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
2. Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
3. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la copropiedad, por humedades o filtraciones.
4. Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: grifos, cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la propiedad.
5. Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto-cemento y/o de cerámica.
6. Cuando el daño se presente en el mobiliario de la propiedad, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.
7. Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados y/o en emboquillamientos.
8. Cuando el daño se presente en tuberías que, no obstante, se encuentren dentro de la propiedad, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular.
9. Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

2.2. ASISTENCIA MÉDICA

Estas coberturas tienen una edad mínima de ingreso de dieciocho (18) años de edad y sin límite de edad máxima de ingreso.

PHONO DOCTOR ADULTO

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado podrá



comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional **2207-8520**; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud. La asistencia se realiza por tres (3) eventos y sin límite económico.

PHONO MÉDICO ODONTOLÓGICO - ORIENTACIÓN DENTAL TELEFÓNICA

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado y/o los integrantes de su grupo familiar podrá comunicarse con un profesional dispuesto por el proveedor designado por IGS, a través de la línea telefónica dispuesta por estas últimas, línea en la cual se brindará orientación dental telefónica ante cualquier emergencia en su salud dental. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO POR EMERGENCIA

Las asistencias: médico a domicilio por emergencia, enfermera a domicilio para curaciones básicas y exámenes de laboratorio por emergencia, se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento durante la vigencia y con un límite de cobertura de cuarenta dólares (US\$40.00).

MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso de que el afiliado 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, y será brindado únicamente en ciudades principales (dentro del perímetro urbano de la cabecera departamental).

El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, o del lugar autorizado a la luz del servicio contratado, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir.

ENFERMERA A DOMICILIO PARA CURACIONES BÁSICAS

En caso que el afiliado requiera curaciones básicas que no ameriten traslado al hospital ni atención por un profesional médico, IGS enviará para el afiliado a nivel nacional dentro del perímetro urbano de la cabecera departamental hasta el domicilio registrado por el afiliado, dentro del perímetro urbano una enfermera para realizar las curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones), en caso



de ser necesario la enfermera podrá aplicar medicamentos que estén formulados por un médico, el afiliado debe presentar la orden médica al momento de la prestación del servicio.

Los únicos medicamentos autorizados por Integral Group Solution para la aplicación en sitio son: anti-inflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.

Condiciones del servicio:

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, es necesario que el afiliado presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:
 - Membrete de la institución médica.
 - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
 - Cuidados necesarios para el paciente.
 - Nombre, firma y sello del médico.
- Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el afiliado.
- IGS no cubre el valor de los medicamentos.

EXÁMENES DE LABORATORIO POR EMERGENCIA

IGS a solicitud del afiliado titular y por orden médica, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, general de heces y orina. Las tomas de los anteriores exámenes se realizarán en los laboratorios asignados por el call center de IGS. El retiro de los resultados es a cuenta del afiliado y será a partir de 24 horas después de tomada la muestra. La asistencia se brindará por un (1) evento al año, y con un límite de cobertura de cuarenta dólares (US\$40.00) por evento.

Exclusiones:

- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano de las cabeceras departamentales.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de Integral Group Solution.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o



postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).

- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

2.3. ASISTENCIA MASCOTA

Estas coberturas van dirigidas a perros y gatos con edad mínima de ingreso de tres (3) meses de edad.

ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

A través de la línea de call center dispuesta en El Salvador **2207-8520**, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por IGS a través de un proveedor, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

El tiempo máximo por llamada será de 15 minutos. La asistencia se realiza por un (1) evento y sin límite económico.

SERVICIO DE INFO VACUNAS

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre centros de vacunación o jornadas de vacunación. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

GUARDERÍA DE MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por dos (2) 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 (incluida tos de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino y el seguro de corresponder.

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

La asistencia se prestará por un (1) evento con un límite económico de veinticinco dólares (US\$25.00) por evento.

3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

3.1. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- A) El afiliado, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **2207-8520**.
- B) El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado, o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el afiliado, o grupo familiar si es el caso, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

3.2. PROCEDIMIENTO PARA ACLARACIONES, RECLAMOS O SOLICITUD DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO

En caso que el afiliado tenga alguna duda sobre las coberturas del plan, reclamación



sobre la prestación del servicio o solicitud de cancelación, debe proceder de la siguiente manera:

- A) El afiliado se comunicará al 2207-8520, opción 2, en horario de Lunes a Viernes de 9:00 am a 6:00 pm.
- B) El afiliado suministrará al funcionario del proveedor que atiende la llamada la inquietud, reclamo o solicitud de cancelación.
- C) Una vez el funcionario valide la información, procederá a dar la solución dentro de las siguientes 48 horas hábiles.

4. 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 El Salvador, 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 IGS 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.

5. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas de alto riesgo, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado 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 condicionado, 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.



6. INDEPENDENCIA

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

7. PERMANENCIA

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

8. EXCLUSIONES

8.1 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 consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial no impida.
- Territorialidad. Los servicios de asistencia HOGAR serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.
- Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a su voluntad.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por IGS.
- 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 o beneficiario.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, 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 este plan de asistencia.



- 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.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente y este no hubiese podido procurarse para si el servicio).