

Conditions Générales
VISITRAVEL ASSIST

Glossaire *terminologique*

Définitions

IGS : IGS ASISTENCIA S.A DE C.V.

Coordination : activité administrative fournie par IGS, impliquant de synchroniser différentes actions et définir la meilleure façon de regrouper les ressources disponibles afin de répondre aux demandes de l'adhérent vis-à-vis des services d'assistance.

Date d'effet de validité : date à partir de laquelle les services d'assistance offerts par IGS sont à la disposition de l'adhérent.

Période de validité : période pendant laquelle l'adhérent peut accéder aux services d'assistance.

Bénéficiaires : le titulaire de l'assistance.

Pays de résidence : aux effets de ces conditions générales, il s'agit du territoire mexicain.

Fournisseur : société ou personne physique spécialisée dans les domaines détaillés dans les présentes et qui, en représentation d'IGS, assiste l'adhérent lors de tout service décrit dans ces conditions générales.

Référence : information mise à jour et vérifiée concernant les services, fournie par IGS par voie téléphonique à la demande de l'adhérent.

Services : les services d'assistance considérés dans le programme décrit dans cette annexe.

Incident : chaque incident impliquant une urgence ou la prestation d'un service d'assistance et pour lequel un technicien, employé, fournisseur, professionnel, opérateur d'IGS se présente auprès d'un adhérent afin de procéder à la prestation du service d'assistance demandé.

Situation d'assistance : lorsque l'adhérent se trouve dans une situation qui implique une urgence ou une demande d'assistance et qui répond aux termes, caractéristiques et restrictions établies dans cette annexe, à condition que ceux-ci aient lieu au cours de la période et dans le territoire de validité.

Accident : tout évènement qui provoque des dommages matériels et/ou corporels à un adhérent, causé uniquement et directement par un motif externe, violent, fortuit et évident (sauf en cas de maladie).

Description des services inclus

Assistance médicale	Incidents	Montant maximum
Assistance médicale pour accident ou maladie	1 incident	À hauteur de USD 10 000
Ambulance terrestre d'urgence	1 incident	Sans frais pour l'adhérent
Médecin généraliste à l'hôtel	1 incident	À hauteur de USD 100
Paieement et envoi de médicaments à l'hôtel	1 incident	À hauteur de USD 150
Frais dentaires d'urgence	1 incident	À hauteur de USD 500
Téléconsultation et émission d'ordonnance	Illimité	Sans frais pour l'adhérent
Test antigénique COVID-19	1 incident	Sans frais pour l'adhérent
Références médicales, d'hôpitaux, cliniques, etc.	Illimité	Sans frais pour l'adhérent
Assistance voyage	Incidents	Montant maximum
Annulation voyage pour hospitalisation	1 incident	À hauteur de USD 2 000
Rapatriement funéraire	1 incident	À hauteur de USD 15 000
Transport d'un proche d'urgence	1 incident	Billet d'avion classe touriste
Frais d'hôtel pour convalescence	1 incident	À hauteur de USD 500
Frais d'hôtel pour quarantaine COVID-19	1 incident	À hauteur de USD 500
Protection bagages	Incidents	Montant maximum
Localisation et envoi de bagages à l'hôtel	1 incident	Sans frais pour l'adhérent
Aide aux achats de produits de première nécessité en cas de retard ou de perte de bagages.	1 incident	À hauteur de USD 250
Assistance légale	Incidents	Montant maximum
Assistance légale téléphonique	Illimité	Sans frais pour l'adhérent
Assistance légale sur place pour vol/agression aux touristes	1 incident	Sans frais pour l'adhérent
Assistance légale sur place en cas d'accident de la circulation	1 incident	Sans frais pour l'adhérent
Concierge	Incidents	Montant maximum
Information préalable au voyage, météo, sites d'importance, autoroutes, événements culturels, gastronomie, visites guidées, réservations d'hôtel, restaurants, activités sur place, etc.	Illimité	Les frais des services souscrits sont à la charge de l'adhérent
Réductions et bénéfices sur les sites touristiques et les lieux d'intérêt.	Illimité	Les frais des services souscrits sont à la charge de l'adhérent

Description des Services inclus

Assistance médicale

Assistance médicale pour accident ou maladie : Si l'adhérent a un accident pendant son séjour, IGS prend en charge les frais d'hospitalisation, intervention chirurgicale, honoraires du médecin à hauteur du montant de couverture.

Exclusions :

- Aucun type de remboursement n'est effectué.
- Le paiement doit être effectué directement auprès de l'hôpital ou la clinique.
- Toute procédure doit être validée par le médecin du centre d'appels.
- En cas d'excédent, celui-ci doit être assumé par l'adhérent ou un membre de sa famille.
- Les greffes et/ou transfert d'organes ou de membres quels qu'ils soient sont exclus.
- Maladies ou états pathologiques causés par l'ingestion intentionnelle ou administration de produits toxiques (drogues) narcotiques ou par l'utilisation de médicaments sans ordonnance médicale.
- Suicide ou maladies et blessures résultant d'une tentative de suicide.
- Grossesses durant les 3 derniers mois avant la date « d'accouchement » et analyses prénatales.
- Examens ophtalmologiques pour obtenir une correction, ainsi que les procédures chirurgicales comme les kératotomies ou autres types de chirurgie modifiant les erreurs de réfraction.
- Toute maladie préexistante.
- Maladies mentales ou aliénation.

Ambulance terrestre d'urgence : dans le cas où l'adhérent a besoin de transport terrestre médicalisé d'urgence dans le territoire mexicain en raison d'une urgence mettant sa vie en péril, IGS se charge de coordonner et de faire le suivi jusqu'à l'arrivée d'unités médicales pour le transfert du bénéficiaire vers le centre d'assistance médicale le plus proche.

Exclusions :

- Les déplacements supplémentaires sont exclus de cette couverture.
- Les patients ayant des antécédents de dépendance aux drogues, à l'alcool ou des antécédents psychiatriques sont exclus de cette couverture.
- Ambulances aériennes.

Médecin généraliste à l'hôtel : dans le cas où le titulaire requiert de services médicaux à l'hôtel, IGS prête ses services afin de porter assistance à l'adhérent dans le confort de sa chambre, dans les cas où celui-ci présente une urgence médicale ou une blessure qui n'exige pas de traitement dans un centre d'assistance. Si un cabinet médical est nécessaire, la coordination du service est effectuée et le montant stipulé dans le contrat est réglé. Le service dépend de l'autorisation préalable du médecin du centre d'appels d'IGS, uniquement dans les villes principales.

Exclusions :

- Les patients requérant une assistance médicale spécialisée sont exclus de cette couverture.
- Les patients ayant des antécédents de dépendance aux drogues, à l'alcool ou des antécédents psychiatriques sont exclus de cette couverture.
- Les patients requérant une prise en charge en clinique sont exclus de cette couverture.

- La prestation de services médicaux requérant des interventions est exclue de cette couverture.
- Soumis à l'autorisation du médecin du centre d'appels.
- L'utilisateur peut faire appel à l'assistance après évaluation téléphonique et évaluation du médecin du centre d'appels.

Paiement et envoi de médicaments à l'hôtel : À la demande de l'adhérent et après téléconsultation avec nos fournisseurs et l'émission des ordonnances de ceux-ci, IGS fournit l'aide de couverture de médicaments de tout type et envoi de ceux-ci.

Exclusions :

- IGS n'est pas responsable du résultat du diagnostic et du traitement médical réalisé par le médecin traitant.
- Soumis à disponibilité du fournisseur.
- Soumis à disponibilité du médicament.
- Ce service ne considère aucun type de remboursement ni de paiement supplémentaire.

Frais dentaires d'urgence : dans le cas où l'adhérent a un accident ou un problème aigu requérant un traitement odontologique d'urgence, IGS couvre l'adhérent à hauteur du montant indiqué ci-dessus.

Exclusions :

- Tout service souscrit directement par l'adhérent ou par le biais de tiers, non coordonné à travers les moyens à disposition
- Blessures auto infligées ou participation de l'assuré et/ou de membres de son noyau familial à des faits délictueux, à titre coupable ou de manière dolosive. La participation du souscripteur/assuré et/ou assurés dans des rixes, sauf en cas de légitime défense. La pratique sportive en tant que professionnel, la participation à des compétitions officielles et dans des démonstrations. La participation du souscripteur/assuré et/ou assurés dans des courses de chevaux, de vélos, de voitures et à toute sorte de courses et démonstrations, compétitions et/ou rencontres de sécurité et/ou de résistance.
- Pratiques sportives en compétition professionnelle.
- Si l'adhérent manquait à l'une ou l'autre des obligations indiquées dans ce document.
- Si l'adhérent n'annule pas l'incident sous 24 heures minimum ou le reporte sous 72 heures de préavis, celui-ci est liquidé.

Téléconsultation avec émission d'ordonnance : L'adhérent a accès 24 heures sur 24, 365 jours par an, au service médical téléphonique ou téléconsultation programmée, lors de laquelle un médecin prend en charge l'appel, l'oriente vers la procédure à suivre selon les symptômes exprimés et dirige les démarches provisoires à effectuer en attendant la mise en contact professionnelle médecin-patient.

Dans le cas où l'adhérent requiert d'une téléconsultation, il doit contacter le numéro du centre d'appels ; le coordinateur envoie par WhatsApp ou par courriel un lien où l'adhérent répond à un questionnaire qui évalue ses symptômes puis attend quelques minutes pour être pris en charge par le médecin.

Temps d'attente maximum de 15 minutes.

Exclusions :

- Le télémedecin ne modifie aucun traitement médical à usage chronique et/ou spécialisé.
- Aucun médicament à usage restreint n'est prescrit.
- L'ordonnance n'est pas recevable dans toutes les pharmacies.
- L'envoi de médicaments ne concerne pas toutes les pharmacies.

Test antigénique COVID-19. Si jamais l'adhérent présente des symptômes et doit effectuer un test antigénique négatif afin de voyager, IGS se charge de la coordination et du paiement de celui-ci dans les pharmacies indiquées.

Exclusions :

- IGS n'assume aucune responsabilité vis-à-vis de la gestion des médecins professionnels.

Références médicales, hôpitaux, cliniques, etc. : Si l'adhérent en fait la demande, IGS met à disposition les références médicales des cabinets médicaux spécialisés, payants pour l'adhérent.

Exclusions :

- IGS n'assume aucune responsabilité vis-à-vis de la gestion des médecins professionnels.
- IGS n'assume aucune responsabilité vis-à-vis des résultats finaux, son obligation de moyen et non de résultat étant entendue dans tous les cas.
- Coordination de rendez-vous : L'adhérent doit contacter le centre d'appels spécialisé d'IGS avec au moins 24 heures d'anticipation afin de fixer le rendez-vous.
- Annulation de rendez-vous : L'adhérent doit annuler sous au moins 12 à 24 heures de préavis avant le rendez-vous.
- Horaires soumis à la disponibilité du médecin spécialiste.

Assistance voyage.

Annulation du voyage pour hospitalisation : Si le touriste tombe malade ou a un accident qui empêche son retour, IGS règle à hauteur du montant indiqué dans la couverture, la modification ou les billets d'avion en classe touriste pour qu'il puisse voyager une fois autorisé par le médecin traitant.

Exclusions :

- Concernant la prestation du service, l'adhérent doit remettre le rapport du médecin traitant justifiant d'une blessure ou un accident.

Rapatriement funéraire : Dans le cas où le titulaire a un accident qui entraîne le décès, IGS prend en charge les frais de rapatriement du corps jusqu'au territoire mexicain.

Pour la mise en marche de la procédure de rapatriement des restes, l'information suivante est nécessaire :

1. Nom et date de naissance du défunt.
2. Cause du décès.
3. Site du décès (État, comté, etc.)
4. Site précis de localisation du défunt (morgue, hôpital, etc.)
5. Destination précise de transfert au Mexique (municipalité et état).

6. Nom ou noms des proches responsables des démarches pertinentes, tant au Mexique qu'aux États-Unis.

Autre information pertinente le cas échéant :

1. Identifiant Unique du Registre de la population (CURP)
2. Numéro de carte d'électeur
3. Numéro de sécurité sociale aux États-Unis

1. Services funéraires

Les proches ont le choix de sélectionner une entreprise de pompes funèbres qui prenne en charge l'embaumement ou la crémation des restes sur le site du décès, ou bien des pompes funèbres au Mexique pour la réception finale des restes.

2. Documents

Les autorités sanitaires du lieu du décès sont responsables de la délivrance des documents nécessaires certifiant le décès de la personne et l'accomplissement des dispositions sanitaires établies pour permettre le transfert international des restes.

3. Visa du permis de transit du corps ou des restes crématoires

Les proches et/ou les entreprises funéraires présentent les documents délivrés par les autorités locales et les entreprises funéraires auprès du consulat pour révision et obtention des autorisations permettant l'entrée des restes sur le territoire national. Dans le cas où les proches du défunt ne se trouvent pas sur les lieux du décès, ils doivent se rendre auprès de l'une des délégations étrangères du Ministère des Affaires étrangères (SRE) dans la République Mexicaine.

En général, les démarches et les documents à traiter comprennent :

1. Délivrance de l'acte de décès (Bureau of Health and Vital Statistics).
2. Autorisation de transit des restes humains (Bureau of Health and Vital Statistics).
3. Certificat d'embaumement et/ou crémation (Entreprise de pompes funèbres).
4. Tous les documents délivrés par les autorités américaines au motif du décès d'un ressortissant mexicain sur leur territoire, tels que : Acte de décès (Death Certificate), Certificat d'embaumement et Autorisation de transfert de restes humains doivent être vérifiés et certifiés par le Service de Documentation des Mexicains du Consulat mexicain concerné.
5. L'obtention par les pompes funèbres de tous les documents peut prendre plusieurs jours, surtout s'il s'agit d'un week-end ou jour férié, car les bureaux du Gouvernement Américain sont fermés ces jours-là.

4.- Transfert

L'entreprise des pompes funèbres du lieu du décès est responsable de l'exécution des démarches de transfert en vue du rapatriement du corps ou des cendres vers le territoire mexicain, en fonction de la disponibilité des moyens de transport et des itinéraires.

Normalement, le transfert est à effectuer dans les cinq à quinze jours suivant le décès, en fonction de la cause du décès, de la disponibilité des vols, de l'expérience de l'entreprise de pompes funèbres embauchée, des autorisations à obtenir de la part des membres de la famille.

Droits et obligations

L'entreprise de pompes funèbres doit :

- Respecter les conditions du contrat de service et effectuer le transfert selon les dispositions prévues.
- Remettre les documents originaux et les traductions au Consulat Mexicain.
- Se charger des détails de la réservation du vol auprès de la compagnie aérienne.
- Fournir un itinéraire détaillé sur l'arrivée des restes au Mexique.

Les proches doivent :

- Fournir les données sur le défunt et présenter ses documents personnels aux fins d'identification.
- S'entendre et prendre des décisions réfléchies concernant les services à engager.
- Assumer les frais de transfert d'après les dispositions (le cas échéant, IGS détermine les frais à régler).

Exclusions :

- Séismes, inondations, éruptions volcaniques ou autres phénomènes naturels, à condition que les autorités compétentes aient déclaré une zone de catastrophe pour ces raisons.
- Épidémies déclarées comme telles par résolution des autorités sanitaires compétentes.
- Suicides ou être sous l'emprise de narcotiques ou d'alcool.
- Accidents produits par des actes qualifiés de délits.
- La pratique ou la performance de toute activité sportive constituant objectivement une aggravation flagrante des risques, sauf acceptation préalable de l'adhérent.
- Si l'adhérent pilote ou fait partie de l'équipage d'avions civils ou commerciaux, à moins que la couverture en soit expressément et spécifiquement prévue et acceptée par l'adhérent.
- L'excédent est couvert par l'adhérent ou par le proche responsable. IGS n'assume aucune responsabilité si en cas de force majeure, elle ne pouvait fournir l'assistance prescrite dans ces clauses, sans préjudice des indemnités éventuelles.

Transfert d'urgence d'un proche : En cas d'hospitalisation du touriste pour blessures ou accident, si l'incapacité physique de celui-ci est supérieure à 5 jours et qu'il se trouvait seul ou en l'unique compagnie d'une personne âgée de plus de 70 ans ou de moins de 15 ans, IGS met 1 billet d'avion à la disposition d'un proche auprès d'une compagnie aérienne.

Exclusions :

- Pour la prestation du service, l'adhérent doit fournir le rapport du médecin traitant justifiant d'une situation de blessure ou accident.

Frais d'hôtel pour convalescence : Si au motif d'internement au Mexique, l'adhérent requiert l'hébergement de son conjoint, d'un proche consanguin jusqu'au premier degré ou d'accompagnateurs, IGS se charge des frais d'hôtel à hauteur du montant de couverture.

Exclusions :

- Pour la prestation du service, l'adhérent doit fournir le rapport du médecin traitant qui justifie d'une situation de maladie grave ou aiguë.

Frais d'hôtel pour quarantaine COVID-19 : Si pour cause de COVID-19 positif l'adhérent s'oblige au respect d'une quarantaine pour pouvoir se déplacer, IGS se charge des frais d'hôtel à hauteur du montant de couverture. L'adhérent doit fournir le justificatif de résultat positif et les instructions du médecin traitant qui prescrivent la quarantaine.

Exclusions :

- Pour la prestation du service, l'adhérent doit remettre le rapport du médecin traitant qui justifie de la quarantaine.

Assistance protection bagages.

Localisation et envoi de bagages à l'hôtel : À la demande de l'adhérent, en cas de perte de bagages, IGS assure le traçage des bagages à travers le suivi auprès de la compagnie aérienne jusqu'à l'obtention d'une réponse officielle de la part de celle-ci.

Aide à l'achat de produits de première nécessité en cas de retard ou de perte des bagages : En cas de retard de plus de 24 heures ou de perte de bagages, IGS assure l'achat de produits de première nécessité requis par l'adhérent en attente des bagages.

Exclusions :

- Pour la prestation du service, l'adhérent doit fournir le rapport du médecin traitant qui justifie de la quarantaine.

Assistance légale.

Assistance légale téléphonique : À la demande de l'adhérent, IGS fournit les services de référence et de conseil légal 24h/24 par voie téléphonique.

Exclusions :

- IGS n'est pas responsable du résultat des démarches et des moyens de défense présentés par l'avocat directement engagé par l'adhérent.
- IGS assume uniquement la responsabilité des gestions des professionnels qu'elle assigne dans les limites décrites sur l'assistance fournie, mais n'est pas responsable des résultats finaux, étant entendu dans tous les cas, qu'il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultats.

Assistance légale sur place pour vol/agression aux touristes : en cas de vol ou d'agression, le touriste peut contacter IGS et demander une assistance sur place pour la gestion et la coordination des démarches dérivées du vol. Le touriste peut solliciter l'assistance pour les diligences des plaintes correspondant au vol.

Exclusions :

- Tout bien appartenant à un tiers est exclu de cette couverture.
- IGS assume uniquement la responsabilité pour la gestion des professionnels qu'elle assigne dans les limites décrites sur l'assistance fournie, mais n'est pas responsable des résultats finaux, étant entendu dans tous les cas, qu'il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultats. Ce service n'est pas fourni.
- IGS n'est pas responsable du résultat des démarches et des moyens de défense présentés par l'avocat directement engagé par l'adhérent.

Assistance légale sur place en cas d'accident de la circulation : en cas d'accident de la circulation impliquant un véhicule avec le touriste à son bord, à la demande de celui-ci, IGS fournit une assistance légale sur place à l'adhérent afin de gérer toutes les démarches nécessaires pour présenter les plaintes pertinentes aux autorités compétentes, aux organismes d'enquête judiciaire et tout autre qui s'avère nécessaire.

Exclusions :

- IGS assume uniquement la responsabilité pour la gestion des professionnels qu'elle assigne dans les limites décrites sur l'assistance fournie, mais n'est pas responsable des résultats finaux, étant entendu dans tous les cas, qu'il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultats.
- IGS n'est pas responsable du résultat des démarches et des moyens de défense présentés par l'avocat directement engagé par l'adhérent.

Assistance Concierge.

Assistance Concierge : IGS fournit des informations préalables au voyage, météo, sites d'importance, autoroutes, évènements culturels, gastronomie, visites guidées, réservations d'hôtel, restaurants, activités sur place, restaurants, spectacles, discothèques, etc. au niveau national et lorsque l'adhérent en fait la demande.

Exclusions :

- Toute réservation et frais dérivés doivent être couverts par l'adhérent.

Réductions et bénéfiques : IGS fournit des bénéfiques et remises aux membres dans sites touristiques et des lieux d'intérêt pour profiter pendant leur visite.

Exclusions :

- Toute réservation et frais dérivés doivent être couverts par l'adhérent.
- Les remises peuvent changer en raison de la saisonnalité.