

“COBERTURA DE ASISTENCIA AVANZ”

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

DEFINICIONES

Afiliado: la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

Grupo familiar: conyugue e hijos menores de 18 años, hasta por un máximo de 5 personas.

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 con 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 de los afiliados. Los cuales se activarán 24 horas posterior a la compra del programa.

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.

Proveedor: empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Referencia: información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: 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 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 anexo, 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 a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Aviso del Siniestro: En caso de necesitar hacer uso de los servicios de se deberá avisar a la Central Telefónica que estará disponible 24/7, brindando los datos del Afiliado Titular tales como: nombres y apellidos, número de cédula y demás información que solicite el agente de servicio al cliente para validar el servicio solicitado.

Ciudades Principales: Managua, Masaya, Granada, Carazo, Rivas, León, Chinandega, Estelí, Matagalpa, Juigalpa, Boaco, RACS (La Batea, El Rama), Nueva Segovia, RAAN, RAAS, Rio San Juan, Jinotega, Madriz, Chontales.

Línea de Call Center: Número telefónico +505 7513-4793 cuya línea estará disponible y a su servicio las 24 horas del día los 365 días del año, donde el afiliado podrá solicitar los servicios de acuerdo con las coberturas, asimismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan.

Atención Primaria: se define como la primera línea de contacto de los afiliados con el sistema de salud. Está diseñada para abordar las necesidades médicas más comunes y proporcionar acceso fácil a los servicios de atención inicial (consultas médicas generales) para obtener un diagnóstico ante un problema de salud.

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.

No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia:

a) los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.

b) las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - entantio bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - patologías asociadas al síndrome braquiocefálico - hernias umbilicales no traumáticas.

c) las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico al respecto.

d) la gestación y el parto normal o eutócico.

Los puntos anteriormente descritos aplican para el titular afiliado y su beneficiario que estén amparados bajo los beneficios de estas asistencias.

Asistencia Avanz		
Asistencia Vial	Monto por Evento	Eventos
Grúa por accidente	\$150.00	1
Auxilio Vial (Cambio de llanta, suministro de Gasolina y Paso Corriente)	\$50.00	4
Envío y pago de cerrajero	\$50.00	2
Lavado de vehículo	\$10.00	1
Conductor Designado	\$50.00	4
Referencias Mecánicas	Sin Límite	Sin Límite
Asistencia Hogar	Monto por Evento	Eventos
Plomería	\$75.00	3
Cerrajería	\$75.00	3
Electricidad	\$75.00	3
Vidriería	\$75.00	3
Empleada doméstica a domicilio por incapacidad (3 Horas Máximo)	\$30.00	1
Referencia y coordinación con técnicos en el hogar	Sin Límite	Sin Límite
Asistencia Médica Familiar	Monto por Evento	Eventos
Orientación médica telefónica 24 hrs	Sin Límite	Sin Límite
Visita de médico a domicilio por emergencia	\$60.00	2
Consulta Médico General en clínicas de la red	\$60.00	3
Consulta con Ginecólogo por emergencia	\$40.00	1
Médico pediátrico en clínicas de la red	\$40.00	2
Exámenes de laboratorio	\$25.00	1
Ayuda en compra de medicamentos	\$15.00	1
Orientación nutricional telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Orientación psicológica telefónica	Sin Límite	3
Lectura de exámenes de laboratorio	Sin Límite	Sin Límite
Información telefónica de equipos y accesorios médicos	Sin Límite	Sin Límite
Referencia telefónica de la red médica	Sin Límite	Sin Límite
Descuentos en farmacias	Sin Límite	Sin Límite
Referencia y coordinación de citas médicas	Sin Límite	Sin Límite
Asistencia Legal	Monto por Evento	Eventos
Asesoría telefónica legal (penal, civil y familiar)	Sin Límite	Sin Límite
Asesoría telefónica legal en caso de fallecimiento	Sin Límite	Sin Límite
Asesoría telefónica legal en caso de accidentes automovilísticos	Sin Límite	Sin Límite
Asistencia Extranjero	Monto por Evento	Eventos
Envío de documentos personales	Sin Límite	Sin Límite
Información previa a un viaje	Sin Límite	Sin Límite
Búsqueda y transporte de equipaje y efectos personales	Sin Límite	Sin Límite
Asistencia Administrativa	Sin Límite	Sin Límite
Transmisión de mensajes urgentes	Sin Límite	Sin Límite
Compra y envío de regalos alrededor del mundo	Sin Límite	Sin Límite

Asistencia Avanz		
Asistencia Mascotas	Monto por Evento	Eventos
Consulta médica veterinaria en red por emergencia, enfermedad o accidente	\$30.00	3
Pipeta anti pulgas	\$25.00	2
Servicio de guardería en caso de viaje del afiliado	\$30.00	1
Orientación veterinaria telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Coordinación para radiografías, ecografías, esterilizaciones y cirugías	Sin Límite	Sin Límite
Baño, corte de uñas, limpieza de oídos y dientes y peluquería canina	\$20.00	1
Hogar Premium	Monto por Evento	Eventos
Reparación de goteras	\$40.00	2
Servicio de mudanza por emergencia	\$200.00	1
Servicio de mesero para eventos sociales (máx. 4 horas)	\$40.00	1
Envío de medicamentos a domicilio	Sin Límite	1
Asistente en fila para eventos culturales, musicales y deportivos máx. 2 hrs)	\$30.00	Sin Límite
Funeraria Nacional	Monto por Evento	Eventos
Recolección y traslado en carroza fúnebre del cuerpo a sala de velación y cementerio		
Servicio de tanatopraxia (maquillaje y arreglo del cuerpo)		
Entrega de féretro tipo corte lineal para el Titular, según características convenidas		
Sala de velación hasta por 24 horas		
Decoración en el lugar de velación con arreglos florales	\$1,200.00	1
Coordinación para la ceremonia religiosa en el lugar de velación		
Servicio de cafetería en sala de velación y/o vela en el domicilio		
Entrega de Libro de asistencia a las Honras Fúnebres		
Subsidio de US\$ 100.00 en gastos para Cementerio Municipal		
Apoyo al Familiar	Monto por Evento	Eventos
Orientación psicológica telefónica o virtual por pérdida del familiar	\$50.00	3

DEFINICIÓN DE SERVICIOS:

ASISTENCIA VIAL

Grúa por accidente

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto, IGS enviará y pagará (hasta el tope de cobertura) por los servicios de grúa para que el auto o moto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller, concesionario o lugar escogido por el afiliado en el perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo, en todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamo del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado. Toda carga que se encuentre en el vehículo o moto debe ser removida antes de que sea trasladado por seguridad. No se trasladan pasajeros.

En caso de que el servicio tenga un costo superior al monto acordado de cobertura, la compañía se compromete a comunicarle al afiliado el monto excedente para su aprobación antes de enviar el servicio al sitio requerido. Una vez aprobado por el afiliado, IGS enviará el servicio de Grúa y el afiliado se compromete a pagar en efectivo y de forma inmediata, con sus propios recursos al proveedor el monto a su cargo por el servicio prestado.

Exclusiones:

- Vehículos de servicio público
- Vehículos de más de 3 toneladas
- Vehículos inmovilizados por las autoridades

Esta cobertura está limitada a un (1) evento y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta dólares (USD 150.00) por evento. Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares.

Cambio de llanta, suministro de Gasolina y Paso de Corriente

Cambio de llanta:

En caso de que el auto del afiliado requiera el servicio de cambio de llantas, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios.

En todos los casos el afiliado deberá acompañar al prestador de servicios. El servicio de cambio de llanta se prestará solo si el afiliado cuenta con la llanta de repuesto en buen estado. Caso contrario el proveedor podrá llevar a reparar la llanta y el afiliado deberá asumir el costo de la reparación.

Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo. Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares.

Suministro de combustible:

En caso de que la motocicleta o auto requiera suministro de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil y la motocicleta pueda movilizarse por sus propios medios. en todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado. Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares.

Paso de corriente:

En caso de que la motocicleta o auto del afiliado requiera reinicio de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que la motocicleta pueda movilizarse por sus propios medios.

En todos los casos, el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

- No aplica limpieza de bornes de batería.
- No aplica para cambios de baterías.
- El proveedor no brinda diagnósticos de posibles daños que pudiese tener el automotor en caso de que el vehículo no encienda.
- El proveedor no realiza maniobras o practicas adicionales a sus herramientas de trabajo que pudiesen causar daños al automotor (ejemplo: Empujar el vehículo para encenderlo).

La cobertura de (Cambio de llanta, suministro de Gasolina y Paso de Corriente) está limitada en conjunto a número de cuatro (4) eventos y un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (USD 50.00) por evento. Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares.

Envío y pago de cerrajero:

En caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pérdida o extravío de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o si las llaves se quedan dentro del vehículo, IGS pondrá a disposición del afiliado, un cerrajero para que este realice "asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el acceso al vehículo.

Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia. Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la asistencia.

Notas:

- El proveedor no realiza reemplazo de llaves, ni sustracción de partículas en casos donde el afiliado haya roto la llave en el intento de la apertura del automotor.
- El proveedor no realiza envío de llaves, ni cambio de baterías en el control de alarma.
- No se desactivan alarmas, ni aperturas por el bloqueo de esta.
- El proveedor notificará al afiliado y a la central de asistencia los caso donde observe daños en la puerta por posibles maniobras realizadas por el afiliado y/o terceros, para evitar acusaciones de daños ocasionados por el proveedor de servicios.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura está limitada a un numero de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (USD 50.00) por evento.

Lavado de vehículo:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de lavado básico del automóvil en red, el servicio no incluye limpieza de motor, polish, líquidos especiales de limpieza o ceras.

El técnico verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.) comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reportará al centro de atención telefónica de IGS donde a su vez se las notificará al afiliado.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en cualquier parte del vehículo. El servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación. el afiliado deberá estar presente durante prestación del servicio.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura está limitada a un numero de un (1) evento y un monto límite de cobertura de diez dólares (USD 10.00) por evento.

Conductor Designado:

En caso de que el afiliado o beneficiario decida ingerir una bebida alcohólica o que por alguna emergencia o estado de salud no pueda conducir, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de manejar el vehículo.

El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con cuatro (4) horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el afiliado hasta el domicilio de este (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El Afiliado cuenta con 30 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. Verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a retirar del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas.

De presentar anomalías las reporta al centro de atención telefónica de IGS donde a su vez se las notificará al cliente.

- Revisión de los documentos del vehículo: el proveedor no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (tarjeta de Circulación, seguro Vigente, revisión técnico-mecánica).
- Personal en el vehículo: no se prestará el servicio sin la presencia del afiliado, por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.

Exclusiones:

- El conductor designado no permanecerá solo en el vehículo.
- No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la ejecución del servicio.
- No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.
- La asistencia se prestará a un solo vehículo.
- No se realizarán paradas durante el trayecto.
- No aplica para vehículos de transporte público.
- Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la asistencia.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos y un monto límite de cobertura de cincuenta dólares (USD 50.00) por evento.

Referencias mecánicas:

A solicitud del afiliado, IGS le indicará las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas al lugar donde se encuentre, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

ASISTENCIA HOGAR

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 afiliada (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería 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. el valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución tuberías y accesorios correspondientes al fluido de agua potable.

No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados. no incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del inodoro. No incluye trabajos de albañilería. no se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

Exclusiones:

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, 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.
- No incluye trabajos en tuberías de aguas negras.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura está limitada a un numero de tres (3) eventos y un monto límite de cobertura de setenta y cinco dólares (USD 75.00) por evento.

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 puerta principal de la vivienda, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso. Únicamente en caso ser necesario se realizará cambio de guardas.

En caso de que el afiliado lo requiera IGS enviará a un técnico especialista para realizar cambio de cerradura para puerta principal de la vivienda, siempre y cuando el afiliado asuma con sus propios recursos la nueva cerradura que será instalada.

El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra, esta cobertura aplica para la puerta de acceso a la vivienda del afiliado.

exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas, cerraduras, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda asegurada, tanto externas como internas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda asegurada.
- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos y un monto límite de cobertura de setenta y cinco dólares (USD 75.00) por evento.

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, 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 del traslado del operario y mano de obra.

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 Nicaragua, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos.
- 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.
- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de accesorios de electricidad en general.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura está limitada a un numero de tres (3) eventos y un monto límite de cobertura de setenta y cinco dólares (USD 75.00) por evento.

Vidriería:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas y/o puertas que formen parte de la vivienda, se enviará un técnico para sustitución de vidrio liso básico.

- Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.
- Este servicio se brindará únicamente en caso de que el vidrio haya sufrido rotura por accidente o intento de robo.
- Aplica a vidrios de puertas o ventanas externas que comprometan la seguridad de la vivienda.

Exclusiones:

- Vidrios con diseño especial o acabados.
- Materiales que no estén a la venta en Nicaragua o que haya sido descontinuados.
- No se incluyen marcos.
- Se excluyen puertas de madera con incrustaciones de vidrio.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía.
- Cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura está limitada a un numero de tres (3) eventos y un monto límite de cobertura de setenta y cinco dólares (USD 75.00) por evento.

Empleada doméstica a domicilio en caso de incapacidad por enfermedad o accidente (3 Horas Máximo):

Cuando el afiliado se encuentre incapacitado por una enfermedad y/o accidente y requiera el servicio de limpieza,

, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara limpieza y desinfección en la vivienda del afiliado de espacios como sala, comedor, cocina y baño principal, por un tiempo máximo de tres (3) horas.

Esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo y desinfección requeridos corren por cuenta del afiliado.

- Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 md.
- El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación.
- Para hacer uso de la asistencia el afiliado deberá remitir a IGS incapacidad y/o historia clínica que corrobore su condición.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de treinta dólares (USD 30.00) por evento.

Referencia y coordinación con técnicos en el hogar

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, IGS pone a disposición del afiliado, la red de proveedores de servicios técnicos domiciliarios, los cuales serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el servicio. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de esta por parte de los proveedores contactados. Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

ASISTENCIA MÉDICA FAMILIAR

Orientación médica telefónica:

En caso de el afiliado lo requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo con las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea; un profesional médico general coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Exclusiones:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Se brindará sin límite de eventos y sin un monto máximo de asistencias.

Visita de médico a domicilio por emergencia:

IGS pone a disposición del afiliado el servicio médico general a domicilio, el cual se brindará en circunstancias donde la condición del cliente se vea amenazada, pero no ponga en riesgo su vida, por ejemplo:

crisis nerviosas, crisis asmáticas (por la frecuencia), cólicos renales o hepáticos, fiebre alta, etcétera. Este servicio se brindará en el domicilio del afiliado, en la ciudad principal del país y cuando haya acceso en las principales vías de la ciudad.

Quedan excluidos los medicamentos, exámenes y materiales de reposición que se utilicen durante la consulta en el domicilio.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares. Este servicio está limitado a un número de dos (2) evento y un monto límite de cobertura de treinta dólares (USD 60.00) por evento.

Consulta Médico General en clínicas de la red por atención primaria:

En caso de que el familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el servicio de un médico general en la red médica más cercana del lugar que el familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una sintomatología médica.

El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del familiar determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el familiar.

Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada a nivel nacional siempre y cuando estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por IGS para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante.

La atención médica se brindará, siempre y cuando la condición del cliente se vea amenazada pero no en riesgo la vida, es decir que no se considere una emergencia médica.

El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta Asistencia está limitada a un número de tres (3) eventos y un monto límite de Asistencia de sesenta dólares (USD 60.00) por evento.

Consulta con Ginecólogo por emergencia:

En caso de que el un miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el servicio de atención ginecológica en la red médica más cercana del lugar que el afiliado indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. 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.

Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. el seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por IGS para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante.

Esta Asistencia está limitada a un número de un (1) eventos y un monto límite de Asistencia de cuarenta dólares (USD 40.00) por evento.

Médico pediátrico en clínicas de la red por atención primaria:

En caso de que el familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el servicio de un médico pediatra en la red médica más cercana del lugar que el familiar indique, a nivel nacional dentro el perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una sintomatología médica.

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. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el familiar.

Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.

El médico coordinado por IGS para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.

- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante.

La atención médica se brindará, siempre y cuando la condición del cliente se vea amenazada, pero no esté en riesgo su vida, es decir que no se considere una emergencia médica.

El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta Asistencia está limitada a un numero de dos (2) eventos y un monto límite de Asistencia de cuarenta dólares (USD 40.00) por evento.

Realización de exámenes de laboratorio básicos:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS reconocerá los siguientes exámenes básicos ambulatorios de diagnóstico: BHC, EGO, GLUCOSA, PERFIL LIPIDICO Y REUMATOIDEO, Y HECES. La toma de los anteriores exámenes se prestará en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por él. Este servicio será prestado en días hábiles lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 am a 12:00 md, el horario estará sujeto a disponibilidad del laboratorio y si el examen debe realizarse en ayuna.

Este servicio se prestará al afiliado y/o sus familiares y está limitada a un numero de un (1) evento y un monto límite de cobertura de veinticinco dólares (USD 25.00) por evento.

Ayuda en compra de medicamentos:

IGS pondrá a disposición del afiliado y/o su familiar el monto máximo indicado en el servicio para poder hacer uso en la compra de medicamentos en las farmacias afiliadas.

Para hacer uso de este beneficio el afiliado deberá contactar a la cabina telefónica con 2 horas de antelación.

La compañía se compromete a realizar la coordinación del beneficio con la farmacia, sin embargo, en caso de haber un excedente se le comunicará al afiliado el monto de este para su autorización, el cual, será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos en efectivo al proveedor.

Este servicio está limitado a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de quince dólares (USD 15.00) por evento

Orientación nutricional telefónica:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el Servicio de Asistencia Nutricional telefónica o virtual. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas para recomendaciones sobre el cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, envío de información vía electrónica de consejos y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin un monto máximo de cobertura.

Orientación psicológica telefónica:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor a 18 años lo requiera, IGS coordinará la prestación del servicio de Orientación Psicológica telefónica o virtual. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación.

IGS no se hace responsable los costos de otras consultas presenciales, medicamentos o tratamientos derivados de estas orientaciones.

Esta cobertura se prestará hasta un máximo de tres eventos y sin un monto máximo de cobertura.

Lectura de exámenes de laboratorio:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos a través de nuestra red médica telefónica o virtual. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

El afiliado deberá remitir (vía WhatsApp o correo electrónico) previo a la consulta telefónica y/o virtual los resultados de los exámenes para que el profesional pueda realizar la lectura de estos.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos y sin un monto máximo de cobertura.

Información telefónica de equipos y accesorios médicos:

IGS pone a disposición del afiliado, la cabina telefónica para que uno de los ejecutivos le brinde el servicio de referencia sobre accesorios o productos médicos en las Ciudades principales del país.

IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con el servicio, la atención prestada o falta de esta por parte de los comercios referidos.

Esta cobertura, se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura. No obstante, en caso de que el afiliado realice la compra de los productos, los mismos, serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el servicio directamente al proveedor.

Referencia telefónica de la red médica:

Cuando el afiliado requiera de atención médica especial, IGS pone a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar, información sobre proveedores médicos a nivel nacional (en las principales ciudades), dichos servicios serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el producto.

IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio, atención prestada o falta de esta por parte de los proveedores contactados.

Este servicio es aplicable al afiliado y/o familiares.

La asistencia se realizará sin límite de eventos y costo.

Descuento en farmacias

IGS pondrá a disposición del afiliado descuentos para la compra de medicamentos desde 5% hasta el 30%.

Los descuentos no son permanentes, ya que varía según el tipo de medicamento.

Esta cobertura, se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura. No obstante, en caso de que el afiliado realice la compra de los medicamentos, los mismos, serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el servicio directamente al proveedor.

Para hacer uso de este servicio debe de coordinarse por medio de la cabina telefónica previamente.

Referencia y coordinación de citas médicas:

Cuando el afiliado requiera de atención médica especial, IGS pone a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar, la red de proveedores de servicios médicos más cercana al lugar que el afiliado indique, a nivel nacional (en las principales ciudades) a fin de coordinar cita médica presencial según disponibilidad del proveedor.

Los costos derivados de la atención médica, así como los tratamientos derivados de ella, serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el servicio. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con servicio, la atención prestada o falta de ésta por parte de los proveedores contactados.

La asistencia, se realiza sin límite de eventos y costo.

ASISTENCIA LEGAL

Asesoría telefónica legal en casos penales, civiles y familiares:

IGS a través de un profesional en materia legal, coordinará vía telefónica las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que IGS no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

Asistencia telefónica legal en caso de fallecimiento del afiliado o beneficiario:

IGS a través de un profesional en materia legal, coordinará vía telefónica las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que IGS no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

Asistencia telefónica legal en caso de accidentes automovilístico:

IGS a través de un profesional en materia legal, coordinará vía telefónica las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que IGS no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO

Envío de documentos personales:

IGS pone a disposición del afiliado, la cabina telefónica para que uno de los ejecutivos le asesore en los procesos para realizar en caso de la pérdida de documentos de viaje como identificación o pasaporte, equipaje, entre otros. Las 24 horas del día, los 365 días de la semana, siempre que lo requiera.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

Información previa a un viaje:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición la cabina telefónica para brindarle información previa a un viaje, entre ellos: requisitos de entrada y documentación, salud y seguridad, transporte, cultura, condiciones meteorológicas y recomendaciones turísticas.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

Búsqueda y transporte de equipaje y efectos personales:

IGS pone a disposición del afiliado, la cabina telefónica para que uno de los ejecutivos le asesore en los procesos por realizar en caso de la pérdida de documentos de viaje como identificación o pasaporte, equipaje, entre otros. Las 24 horas del día, los 365 días de la semana, siempre que lo requiera.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

Asistencia Administrativa:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición la cabina telefónica para proporcionar apoyo en todos los aspectos logísticos y documentales necesarios para organizar un viaje sin contratiempos. Dentro de los temas a asesorar se encuentran: Gestión de reservas, documentación, trámites de aduana y cambios de itinerario.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

Transmisión de mensajes urgentes:

IGS poner a disposición del afiliado, la cabina telefónica para que pueda comunicarse por medio de transferencia con sus familiares en caso de urgencia médicas, accidentes personales o bien, informar sobre algo ocurrido en su viaje. La línea de asistencia está disponible las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año de manera gratuita.

Compra y envío de regalos alrededor del mundo:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición la cabina telefónica para la selección, adquisición y entrega de regalos, asegurando que lleguen a tiempo y en buen estado.

Los costos derivados de la compra y envío de dichos regalos serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el servicio.

HOGAR MASCOTAS

Consulta médica veterinaria en red por emergencia, enfermedad o accidente:

En caso de enfermedad o lesión súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS coordinará y pagará a un tercero el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, en red veterinaria. 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, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Esta cobertura está limitada a un numero de tres (3) eventos y un monto límite de cobertura de treinta dólares (USD 30.00) por evento.

Pipeta antipulgas:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta antipulgas. Esta se aplicará sobre la piel del gato o 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.

Esta cobertura está limitada a un numero de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de veinticinco dólares (USD 25.00) por evento.

Servicio de guardería en caso de viaje del afiliado:

En caso de que el afiliado lo requiera a consecuencia de un viaje al extranjero, IGS pone a disposición para su mascota (1) el servicio de guardería por un máximo de dos días continuos, en un centro designado y autorizado por IGS.

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 presentar foto del boleto de avión y fotocopia de la tarjeta de vacunación (incluida tos de perrera) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino y seguro corresponder.

El servicio deberá ser solicitado con al menos 48 horas de anticipación y dependerá de la disponibilidad de espacio de los proveedores (sobre todo en festividades)

Esta cobertura está limitada a un numero de un (1) evento y un monto límite de cobertura de treinta dólares (USD 30.00) por evento.

Orientación veterinaria telefónica:

Si se requiere una orientación médica veterinaria telefónica, IGS brindará, de acuerdo con las condiciones de la asistencia; orientación médica veterinaria telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea; un profesional coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de los síntomas y orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el afiliado hace contacto con un profesional de manera presencial, en caso de que la mascota lo requiera.

Exclusiones:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin un máximo de monto por evento.

Coordinación para radiografías, ecografías, esterilizaciones y cirugías en veterinarias de la red:

Cuando el afiliado requiera de atención médica especial para su mascota, IGS pone a disposición del afiliado, la cabina telefónica para brindarle información sobre la red de proveedores de servicios veterinarios, los cuales serán pagados por el afiliado con sus propios recursos al recibir el servicio.

IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con el producto, servicio o la atención prestada o falta de esta por parte de los proveedores contactados.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y costo.

Baño, corte de uñas, limpieza de oídos y dientes y peluquería canina:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará y cubrirá los servicios de baño y peluquería normal o estándar, este servicio se prestará en horario 9:00 am a 5:00 pm (lunes a viernes) o 9:00 am a 12:00 md. (sábados).

Este servicio deberá solicitarse con al menos 24 horas de anticipación, y en caso de cancelarse el afiliado deberá contactar a la cabina telefónica con al menos 6 horas antes de la cita prevista.

El servicio no se brindará en caso de que la mascota no esté en condiciones para el procedimiento (afecciones en la piel, infestación de pulgas o garrapatas, heridas, etc.).

Este servicio se brindará por un (1) eventos y con un monto máximo de U\$20.00 veinte dólares por evento.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA FUNERARIA

Recolección, traslado en carroza fúnebre del cuerpo a sala de velación y cementerio.

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el servicio de traslado del cuerpo desde el lugar de defunción hacia la sala de velación y posteriormente en carroza fúnebre hacia el cementerio.

Servicio de tanatopraxia (maquillaje y arreglo del cuerpo).

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el servicio de maquillaje y arreglo del cuerpo.

Se entiende la preparación del cuerpo para una velación de veinticuatro (24) horas, el cual incluye preparación del cuerpo y/o embalsamamiento y/o tanatopraxia (según la disponibilidad del proveedor de servicios). Se utilizará la práctica más conveniente según la ubicación de los restos y serán realizadas por la funeraria a cargo del servicio.

Si en algún caso el grupo familiar desea extender el tiempo velación del cuerpo será bajo sus propios medios y responsabilidad.

Entrega de féretro tipo corte lineal para el Titular, según características convenidas.

IGS proporcionará a través de un tercero la entrega de un ataúd corte lineal de las características convenidas.

Sala de velación y/o vela en el domicilio hasta por 24 horas

IGS pondrá a través de un tercero a disposición y coordinará la sala de velación de una funeraria (si en caso hubiere en el municipio y/o departamento), la cual será elegida de acuerdo con localidad, ubicación y disponibilidad de las mismas, o su defecto será en el domicilio de los deudos.

La velación tiene una duración de doce a un máximo de veinticuatro (24) horas desde la llegada de los restos al lugar de velación y únicamente se realizará en un lugar indicado por el familiar de primer grado de consanguinidad.

Decoración en el lugar de velación con arreglos florales.

IGS pondrá a través de un tercero a disposición la decoración de la capilla o decoración en el domicilio que consistirá en arreglos florales (2 laterales y 1 cubre cofre).

Coordinación para la ceremonia religiosa en el lugar de velación.

IGS pondrá a través de un tercero a disposición la Coordinación y gestión de la capilla (esto si los familiares lo solicitaran). En las localidades donde no hubiese el Servicio Funerario se adaptará el servicio de acuerdo con las costumbres de la localidad y/o la familia, todo previamente coordinado y documentado con el familiar a cargo.

Servicio de cafetería en sala de velación y/o vela en el domicilio.

IGS pondrá a través de un tercero a disposición del afiliado, Alimentación ligera para máximo de 100 personas, consistentes en Bebidas Gaseosas, Café, Bocadillos dulces o salados según la disponibilidad de la funeraria prestadora del servicio. En las localidades donde no hubiese el Servicio Funerario se adaptará el servicio de acuerdo con las costumbres de la localidad y/o la familia, todo previamente coordinado y documentado con el familiar a cargo.

Entrega de Libro de asistencia a las Honras Fúnebres

IGS pondrá a través de un tercero entregará a los familiares un libro de condolencias con la finalidad de que los asistentes coloquen sus palabras de honra, tributo y/o recuerdos con referencia al fallecido.

Subsidio de US\$100.00 en gastos para Cementerio Municipal

IGS brindará subsidio de US\$100.00 (cien dólares USA) para apoyo en gastos de cementerio el cual será facilitado a través del proveedor funerario.

BENEFICIOS ESPECIALES:

Orientación psicológica telefónica o virtual por pérdida familiar

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará la prestación del servicio de Orientación Psicológica telefónica o virtual por la pérdida del familiar hasta un máximo de tres (3) sesiones.

Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud emocional del paciente. El servicio se prestará previa coordinación de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm conforme a la disponibilidad del proveedor. El servicio debe ser solicitado en días hábiles con 48 horas de antelación.

IGS no se hace responsable los costos de otras consultas presenciales, medicamentos o tratamientos derivados de estas orientaciones.

NOTA:

Los servicios antes mencionados conforman el programa de Asistencia Funeraria y se consideran como un solo evento, estarán a disposición del Afiliado titular cuando este lo requiera hasta un monto máximo de USD 1,200.00 (Mil Doscientos) dólares netos. Estos servicios no son transferibles ni acumulables y solo pueden ser utilizados por Afiliado Titular, no pudiendo ser canjeados por dinero.

HOGAR PREMIUM

Reparación de goteras

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS enviará y pagará los servicios de un especialista con la finalidad que realice la reparación de las goteras en la vivienda de este.

- Este servicio aplica únicamente para casas de habitación propiedad del afiliado.
- El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación.
- La programación del servicio dependerá de que se cumplan las condiciones climáticas necesarias para poder llevar a cabo el mismo.

Exclusiones:

- Reparación de problemas estructurales graves que requieren trabajos de construcción, como reemplazo de techos completos, vigas, muros o cimentaciones.
- Servicios de impermeabilización integral de techos, muros o fachadas que van más allá de la reparación puntual de una gotera.
- Reparación o reemplazo de muebles, electrodomésticos, equipo electrónico o decoración afectada por la humedad o el agua derivada de la gotera.

El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. En caso de presentarse un excedente la compañía se compromete que antes de enviar el servicio, le comunicará al afiliado el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos en efectivo al proveedor.

Este servicio se brindará hasta por dos (2) eventos y por un máximo U\$40.00 cuarenta dólares por evento.

Servicio de mudanza por emergencia:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS garantizará una reubicación segura y organizada en situaciones críticas como, plagas severas que no puedan ser controladas, contaminación por moho tóxico, daños estructurales o problemas que pongan en riesgo la seguridad de la vivienda.

- Este servicio aplica únicamente para casas de habitación propiedad del afiliado.
- El servicio deberá ser solicitado con al menos 72 horas de antelación.
- El servicio de mudanza se brindará sin límite de distancia, siempre que la mudanza se realice dentro del mismo departamento.
- El proveedor confirmará el estado en que está recibiendo los muebles. IGS no será responsable por daños o deterioros que los objetos ya presentaban antes de la mudanza.
- El afiliado deberá asignar a una persona que realice la entrega al proveedor de todo el mobiliario.

Exclusiones:

- Transporte de artículos peligrosos, inflamables o prohibidos, como productos químicos, armas de fuego, explosivos o materiales tóxicos.
- Transporte de artículos de valor excepcional, como obras de arte, joyas o grandes sumas de dinero.
- Desmontaje o montaje de muebles que requieran herramientas especializadas o conocimiento técnico avanzado, como cocinas modulares, camas empotradas o muebles personalizados.
- Se excluye mudanza en caso de catástrofes naturales como terremotos, inundaciones, huracanes, incendios forestales, tormentas, u otros fenómenos similares.

Este servicio se brindará hasta por un (1) evento y por un máximo U\$200.00 doscientos dólares por evento.

Servicio de mesero para eventos sociales (máx. 4 horas):

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS garantizará el envío de un mesero para eventos sociales hasta por un máximo de 4 horas.

- La solicitud del servicio deberá realizarse con unas 72 horas de antelación.
- El servicio se brindará en las principales ciudades a nivel de cabecera departamental.
- Para cancelar la asistencia programada, el cliente debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.
- Los insumos, ingredientes, etc. Deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado.
- El servicio se brindará únicamente para el domicilio del afiliado.

Exclusiones:

- Queda excluida la preparación de alimentos.
- El servicio no incluye montaje especial.

Este servicio se brindará hasta por un (1) evento y por un máximo U\$40.00 cuarenta dólares por evento.

Envío de medicamentos a domicilio:

En caso de que el afiliado lo requiera y no tenga la facilidad de movilizarse para el retiro de medicamentos. IGS pondrá a su disposición el servicio de mensajería para recoger los medicamentos solicitados por el afiliado.

Condiciones para la prestación del servicio:

El costo de los medicamentos debe haber sido previamente pagados por el afiliado con sus propios recursos al momento que el proveedor de IGS haga el retiro tanto en la farmacia.

Horario del servicio estará sujeto a disponibilidad de la farmacia.

Exclusiones:

- No aplica para traslados entre departamentos, únicamente traslados locales dentro de las ciudades principales.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

Asistente en fila para eventos culturales, musicales y deportivos (máximo 2 horas):

Cuando el afiliado lo requiera, IGS suministrará personal para que asista al evento (cultural, musical o deportivo) a realizar la fila de ingreso. El servicio se prestará por un máximo de 2 horas antes de iniciar el evento. El servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas hábiles de anticipación. El afiliado deberá suministrar la copia del boleto de ingreso al evento al momento de solicitar el servicio. Si el afiliado no cumple con la hora de llegada IGS no se hace responsable de guardar fila un tiempo adicional. IGS no garantizará que se pueda guardar el lugar donde no esté autorizado prestar estos servicios.

El servicio está limitado a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de treinta dólares (USD 30.00) por evento.

PROCESO DE ATENCIÓN PARA ASISTENCIA

Cualquier familiar o persona responsable deberá comunicarse a nuestro centro de atención telefónica al número **+505 7513-4793** cuya línea estará disponible y a su servicio las 24 horas del día los 365 días del año.

a) El cliente deberá suministrar al momento de la llamada al ejecutivo que le atienda, los datos necesarios para identificarlo como afiliado:

- Nombre completo.
- Número de cédula.

- Ubicación exacta.
- Número de teléfono al cual localizarlo.
- Tipo de servicio que requiere.

b) El ejecutivo de servicio al cliente debe validar si el cliente tiene activo el programa de asistencia y disponibilidad de eventos para el servicio que requiere. En ningún caso se podrá combinar o intercambiar eventos de diferentes tipos de asistencia para cubrir una misma emergencia o necesidad del afiliado. Esto significa que, si se agotan los eventos de un tipo de asistencia (por ejemplo, cambio de llanta), no será posible utilizar eventos de otro tipo (como grúa) para suplir esa asistencia.

c) Una vez validada la información se procederá a informar al afiliado si cuenta o no con Asistencia para el evento requerido. En caso de cumplir todos los requisitos, el ejecutivo procederá a coordinar la asistencia con el proveedor más cercano al lugar que el afiliado indique.

d) El servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

e) En caso de que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados o que no tenga Asistencia o eventos disponibles, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

f) Una vez coordinado con el proveedor, el ejecutivo de servicio al cliente se pondrá en contacto con el afiliado para indicarle que proveedor estará atendiendo su requerimiento y el tiempo estimado en que estará presentándose en la ubicación que el afiliado indique para la prestación del servicio.

g) La central telefónica dará seguimiento constante al proveedor hasta la prestación del servicio por parte del técnico o profesional.

h) Posterior a la finalización del servicio de asistencia nuestro centro de atención telefónica realizará encuesta al afiliado para validar la satisfacción del servicio.

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 de parte de IGS a través de la central telefónica en Nicaragua, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia, por lo tanto, deberá abstenerse de realizar gastos o arreglos con el proveedor sin haber consultado previamente con un representante de IGS, en caso contrario Integral Group Solution no estará obligado a realizar ningún tipo de reembolso por dichos gastos.

b) En el momento que el proveedor se presente a la ubicación del afiliado, el usuario deberá 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.

c) El afiliado o familiar debe estar presente y supervisar en todo momento la prestación de los servicios o en su defecto autorizar expresamente a otra persona para recibir al proveedor y aprobar en su nombre la culminación del trabajo realizado.

Exclusiones generales:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las Asistencias, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- Cuando el afiliado no se encuentre al día o se encuentre suspendido en su afiliación del programa de Asistencia "Asistencia Avanz"
- Cuando el servicio de asistencia sea solicitado previo a las 24 horas de haber adquirido su programa de asistencia.
- Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de Asistencia indicadas en este contrato.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y sin autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Los Daños causados por mala fe del titular.
- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio requerido.
- Los fenómenos y/o eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Daños y/o hechos 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.
- Daños derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o apoyada en pruebas falsas.
- Cuando la persona no se le identifique como afiliado o Beneficiario de la cobertura.

Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de este servicio las prestaciones y situaciones siguientes:

Los servicios que el afiliado haya contratado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de IGS.

IGS queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en esta asistencia.

Reembolsos:

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, contar con una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, al número 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 para hacer efectivo el reembolso. El afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos.

El proceso de reembolsos y documentos necesarios para gestionar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS, dependiendo del servicio sobre el cual solicitará el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

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.