



Gracias por confiar en  
tu **Asistencia Falabella**  
**Contigo**



**Condiciones Generales**

## Condiciones Generales

### Glosario de términos de la Asistencia

#### Definiciones

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

**Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de agrupar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del Beneficiario en relación con los servicios de asistencias.

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

**Periodo de vigencia:** periodo durante el cual el Beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

**Beneficiarios:** el titular de la asistencia.

**País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio mexicano.

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

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

**Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo y que serán prestados al Beneficiario.

**Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un Beneficiario para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitados.

**Situación de asistencia:** cuando el Beneficiario se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

**Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

## Descripción de los servicios

### Producto Base

Asistencia Médica	Eventos	Monto Máximo
Ambulancia por emergencia	Sin límite	Sin costo
Examen preventivo (Papanicolau/Antígeno prostático)	1 evento al año	Sin costo
Consulta médica en RED con médico general	1 evento al año	\$1,000 MXN
Consulta médica en RED con especialistas	1 evento al año	\$1,200 MXN
Médico telefónico	Sin límite	Sin costo
Video consulta con emisión de receta	Sin límite	Sin costo
Apoyo para pago de medicamentos derivados de consulta	2 eventos al año	\$600 MXN
Asistencia Desempleo	Eventos	Monto Máximo
Pago de servicios (celular, luz o gas) durante los dos primeros meses de desempleo.	1 evento al año	\$500 MXN mes
Pago de canasta básica en caso de desempleo	1 evento al año	\$500 MXN mes
Asesoramiento telefónico en la elaboración de CV	Sin límite	Sin costo
Hogar Express	Eventos	Monto Máximo
Armado de muebles	2 eventos al año en combinación	\$1,000 MXN c/u
Instalación de repisas, línea blanca, climatización.		
Servicio técnico a domicilio para tv y monitores		
Servicio técnico a domicilio de audio y home theater		
Instalación de grifería		
Reparación de electrodomésticos		
Instalación de lámparas		
Instalaciones eléctricas menores		
Lavado y secado de alfombras		
Instalación de cortinas o persianas		
Mano de obra en pintura		
Folios Digitales	Eventos	Monto Máximo
Folio de Starbucks \$50 pesos	1 folio mensual a elegir de las opciones	
Folio de Uber Eats \$150 pesos		
Folio de Uber \$150 pesos		



## Asistencia Médica

Ambulancia terrestre por emergencia: en caso de que el Beneficiario o el grupo familiar requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio mexicano que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

### Exclusiones:

- Queda excluido de la presente Asistencia, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente Asistencia, traslados adicionales.
- No se cubren ambulancias aéreas.
- No se cubren traslados interestatales.

**Exámen preventivo:** Si el titular lo requiere, IGS pone a disposición un estudio preventivo Papa nicolau o antígeno prostático. Este se coordinará a través del Call center de IGS con 24 horas de anticipación, IGS ofrece al titular la interpretación de sus estudios con nuestro médico del call center.

### Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Los estudios adicionales que el Beneficiario requiera o necesite tendrán un costo adicional.
- Si el Beneficiario no cancela con un mínimo de 24 horas o re agenda con 72 horas de anticipación el evento será agotado.
- Se excluyen personas menores de 18 años.
- No se realizan reembolsos.

**Consulta con médico general en consultorio:** en caso de que el titular requiera el servicio de consulta médica en consultorio con un médico general, IGS brindará la coordinación y pago hasta el monto estipulado. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS, en ciudades principales.

### Exclusiones:

- Queda excluido de la presente Asistencia, pacientes que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente Asistencia, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Sujeto a autorización del médico del call center.
- El usuario podrá hacer uso de su asistencia con previa valoración telefónica y del médico del call center.

**Consulta con Médico Especialista en consultorio:** por este servicio y a solicitud del Beneficiario, IGS por medio de sus coordinadores telefónicos y a través de su red de proveedores, coordinará una consulta con un médico especialista de primer contacto (cardiólogo, ginecólogo, urólogo, pediatra), para el Beneficiario si así lo desea.

El servicio se brindará con base en la disponibilidad del médico especialista.

Este servicio se coordinará en las ciudades principales de la república mexicana, IGS cubrirá hasta el monto designado en la Asistencia. El Beneficiario deberá llamar al Contact center de IGS para solicitar la programación de su cita médica, misma que se coordinará en un horario de 8 horas a 21 horas de lunes a domingo, con base a la disponibilidad de días y horarios de los médicos especialistas.

**Exclusiones:**

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizado por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Servicio sujeto a brindarse en las principales ciudades de la república mexicana.
- El presente servicio no considera ningún tipo de reembolso, ni pagos adicionales.
- A través de este medio, el médico no podrá recetar medicamento.

**Médico video llamada o telefónico y emisión de receta:** El Beneficiario tiene acceso las 24 horas al día 365 día del año, al servicio de médico telefónico o video llamada programada, donde un médico le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico-paciente.

En el caso de que el Beneficiario requiera Video llamada, el mismo deberá comunicarse a la línea del call center, el coordinador enviará vía WhatsApp o E-mail un link donde el Beneficiario deberá responder un cuestionario que perfilará su sintomatología y deberá esperar unos minutos para que el médico le atienda.

Tiempo máximo de espera de 15 minutos.

**Exclusiones:**

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado.
- La aceptación de la receta digital y la redención de la cobertura de medicamentos, estará sujeta a las farmacias y/o proveedores autorizados por IGS dentro de su red.

**Apoyo en medicamentos:** A solicitud del Beneficiario y derivado de una consulta con nuestros proveedores y emisión de recetas de los mismos, IGS ofrece el apoyo de Asistencia en medicamentos de cualquier tipo hasta un monto máximo de \$600 MXN y un límite de 2 eventos al año. En caso de exceder el monto de cobertura, el afiliado deberá cubrir el excedente.

#### **Exclusiones:**

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizado por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Sujeto a disponibilidad del medicamento.
- El presente servicio no considera ningún tipo de reembolso, ni pagos adicionales.



### **Asistencia Desempleo**

**Canasta básica:** Durante los 2 primeros meses de desempleo, el Beneficiario recibirá un apoyo económico de forma mensual de hasta \$500 MXN por mes, para la compra de artículos de canasta básica, con el fin de apoyar su economía familiar mientras consigue un nuevo empleo. El equipo de IGS, notificará al afiliado sobre la documentación necesaria para acceder al beneficio e indicará los medios disponibles para su redención, pudiendo ser estos a través de un monedero electrónico o en especie a través de los proveedores de IGS.

Los artículos que puede llegar a contener la canasta básica, los puede consultar en la siguiente liga:

- <https://www.gob.mx/canastabasica>

Mismos que son enunciativos y son sujetos a disponibilidad en el momento de su solicitud.

#### **Para acceder al beneficio, debe tener en cuenta las siguientes condiciones:**

- Debe presentar carta de despido, liquidación o finiquito (que avale que no es renuncia voluntaria) para que se le pueda dar el servicio.
- Deberá tener un mínimo de un mes (1) de desempleo desde la fecha correspondiente a la carta de despido.
- Deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido o a término fijo.
- Deberá comprobar el estado de desempleo mes a mes durante los dos (2) meses que tiene de Asistencia, para el pago del beneficio.
- Podrá solicitar el servicio siempre y cuando se encuentre desempleado, caso contrario si no hizo reclamo del mismo y encuentra empleo, no tendrá derecho a solicitarlo.

## La documentación requerida para reclamo del beneficio, es la siguiente:

- Identificación oficial, INE/IFE, Pasaporte, Cédula profesional, FM2 o FM3 vigentes
- Deberá presentar los 3 últimos recibos de nómina, para validar la relación laboral.
- Finiquito con desglose de datos de la empresa, para ver que fue despedido y no fue separación voluntaria.
- Carta de RH firmada y sellada por la misma, la cual explique el despido y teléfonos de contacto, la carta debe referir tipo de contrato y fecha inicio y fin de empleo.
- Copia de cheque o depósito de finiquito.
- Reporte de semanas cotizadas ante el IMSS o ISSTE
- Estado de cuenta con CLABE Interbancaria a su nombre (para poder realizar el pago del beneficio)

Todos los documentos antes indicados al correo [mesadecontrol@igroupsolution.com](mailto:mesadecontrol@igroupsolution.com), deberán entregarse digitalizados con claridad suficiente que permitan su revisión y en formato PDF.

En caso de que haya presentado demanda laboral, se solicitará la misma ante la junta de conciliación y arbitraje, firmada y sellada por la misma instancia, adicionalmente la siguiente documentación:

- Identificación oficial, INE/IFE, Pasaporte, Cédula profesional, FM2 o FM3 vigentes
- Deberá presentar los 3 últimos recibos de nómina, para validar la relación laboral.
- Reporte de semanas cotizadas ante el IMSS o ISSTE
- Estado de cuenta con CLABE Interbancaria a su nombre (para poder realizar el pago del beneficio)

## Exclusiones:

- No se cubrirá el servicio si el despido fue provocado.
- No se cubrirá el servicio si se comprueba dolo o mala fe al solicitar el mismo.
- No se cubrirá el servicio, si proporciona información falsa.
- No se cubrirá el servicio, si no cumple con las condiciones del mismo.
- No aplica algún tipo de reembolso.

**Pago de servicios básicos (celular, luz o gas):** Durante los 2 primeros meses de desempleo, el Beneficiario recibirá apoyo económico de hasta \$500 MXN por mes, para el pago de servicios básicos, esto con el fin de apoyarlo mientras se encuentra en la búsqueda constante de empleo.

El equipo de IGS, notificará al afiliado sobre la documentación necesaria para acceder al beneficio y recibir el apoyo.

## Para acceder al beneficio, debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Debe presentar carta de despido, liquidación o finiquito (que avale que no es renuncia voluntaria) para que se le pueda dar el servicio.

- Deberá tener un mínimo de un mes (1) de desempleo desde la fecha correspondiente a la carta de despido.
- Deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido o a término fijo.
- Deberá comprobar el estado de desempleo mes a mes durante los dos (2) meses que tiene de Asistencia, para el pago del beneficio.
- Podrá solicitar el servicio siempre y cuando se encuentre desempleado, caso contrario si no hizo reclamo del mismo y encuentra empleo, no tendrá derecho a solicitarlo.

**La documentación requerida para reclamo del beneficio, es la siguiente:**

- Identificación oficial, INE/lfe, Pasaporte, Cedula profesional, FM2 o FM3 vigentes
- Deberá presentar los 3 últimos recibos de nómina, para validar la relación laboral.
- Finiquito con desglose de datos de la empresa, para ver que fue despedido y no fue separación voluntaria.
- Carta de RH firmada y sellada por la misma, la cual explique el despido y teléfonos de contacto, la carta debe referir tipo de contrato y fecha inicio y fin de empleo.
- Copia de cheque o depósito de finiquito.
- Reporte de semanas cotizadas ante el IMSS o ISSTE
- Estado de cuenta con CLABE Interbancaria a su nombre (para poder realizar el pago del beneficio)
- Recibo/ estado de cuenta del servicio a cubrir.

Todos los documentos antes indicados, deberán entregarse digitalizados con claridad suficiente que permitan su revisión y en formato PDF.

En caso de que haya presentado demanda laboral, se solicitará la misma ante la junta de conciliación y arbitraje, firmada y sellada por la misma instancia, adicionalmente la siguiente documentación:

- Identificación oficial, INE/lfe, Pasaporte, Cedula profesional, FM2 o FM3 vigentes
- Deberá presentar los 3 últimos recibos de nómina, para validar la relación laboral.
- Reporte de semanas cotizadas ante el IMSS o ISSTE
- Estado de cuenta con CLABE Interbancaria a su nombre (para poder realizar el pago del beneficio)

**Exclusiones:**

- No se cubrirá el servicio si el despido fue provocado.
- No se cubrirá el servicio si se comprueba dolo o mala fe al solicitar el mismo.
- No se cubrirá el servicio, si proporciona información falsa.
- No se cubrirá el servicio, si no cumple con las condiciones del mismo.
- No aplica algún tipo de reembolso.

**Asesoramiento en la elaboración de curriculum vitae:** IGS contratará un especialista que se encargará de orientar al Beneficiario vía telefónica en la elaboración de su curriculum vitae, esto de acuerdo con el perfil laboral y a las áreas de interés detectadas por el especialista.



Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.



## Asistencia Hogar Express

Los servicios de Hogar Express se encuentran limitados a 2 eventos al año y hasta por un monto máximo de \$1,000 MXN por evento. El equipo de IGS informará al afiliado el costo aproximado por el servicio previa coordinación, en caso de existir un excedente, este deberá ser cubierto por el afiliado directamente al proveedor.

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

### Exclusiones:

- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la Casa.

**Instalación de repisas, línea blanca, climatización:** Podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de los artículos mencionados que el Beneficiario haya adquirido y para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado y montaje de accesorios dentro de la residencia permanente.

### Exclusiones:

- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la Casa.

**Servicio técnico a domicilio:** el Beneficiario podrá solicitar el envío de un técnico para apoyarle con la revisión y/o reparación de equipos como TV, monitores, equipos de audio y home theater. IGS enviará un técnico especialista para realizar dichas tareas, dentro de la residencia permanente.

### Exclusiones:

- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la Casa.
- Servicio técnico es independiente a la garantía del proveedor del producto adquirido por el Beneficiario.

**Instalación de grifería:** el Beneficiario podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de grifos nuevos en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o Instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el Beneficiario. La instalación de grifería se llevará a cabo siempre Que existan las condiciones necesarias para su instalación.

### **Exclusiones:**

- Quedan excluidas las instalaciones fuera de norma o plano
- Original de la vivienda.
- Quedan excluidos instalación grifos usados
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico
- El costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo el para el cliente.

**Reparación de electrodomésticos:** el Beneficiario podrá solicitar el envío de un técnico para apoyarle con la revisión y/o reparación de equipos electrodomésticos. IGS enviará un técnico especialista para realizar dichas tareas, dentro de la residencia permanente.

### **Exclusiones:**

- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la Casa.
- Servicio técnico es independiente a la garantía del proveedor del producto adquirido por el Beneficiario.

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

### **Exclusiones:**

- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso el Beneficiario deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente. (ejemplo escalera)

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

### **Exclusiones:**

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

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

### Exclusiones:

- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso el Beneficiario deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente. (ejemplo escalera).

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

### Exclusiones:

- Los materiales o insumos tales como: pinturas, cubre muebles, y cubre pisos, deberán ser provistos por el Beneficiario.
- El técnico proveerá materiales menores como brochas, rodillos, recipientes.
- Es responsabilidad del Beneficiario contar con el área de trabajo despejada y libre de muebles o accesorios; el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio.
- El servicio mano de obra pintura paredes no incluye empastado, aplicación de yeso, aplicación de productos antihongos o antibacterianos, instalación o desinstalación de muebles.
- Cualquier gasto adicional será cubierto por el Beneficiario.



## Folios Digitales

**Folios Digitales:** Si el Beneficiario lo requiere, IGS compartirá de forma digital (correo electrónico o WhatsApp) el cupón solicitado por el Beneficiario según el siguiente listado. Este beneficio se encuentra limitado a 1 folio mensual a elegir entre las siguientes opciones.

- Folio de Starbucks \$50 pesos
- Folio de Uber Eats \$150 pesos ó
- Folio de Uber \$150 pesos

### Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas por parte de los proveedores que contrate directamente el Beneficiario.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- No se realizan reembolsos.

## Módulo Millenials

Asistencia Mascotas	Eventos	Monto Máximo
Consulta médica veterinaria en red por emergencia	1 evento al año	\$800 MXN
Pipeta Antipulgas	1 evento al año	\$300 MXN
Servicio de estética canina	1 evento al año	\$500 MXN
Desparasitación	1 evento al año	\$300 MXN
Asistencia Veterinaria Telefónica	Sin limite	Sin costo
Referencia de clínicas veterinarias, salones de belleza, guarderías	Sin limite	Sin costo

  

Asistencia en Viajes	Eventos	Monto Máximo
Garantía de Clima. En caso de lluvia constante e ininterrumpida durante (1) día o más, en un horario entre las 09.00 y 17.00 horas.	1 evento al año	\$1.500 MXN
Médico general al hotel	1 evento al año	\$2.000 MXN
Asistencia dental por emergencia	1 evento al año	\$3.000 MXN
Asistencia telefónica legal po robo de documentos de identidad	Sin limite	Sin costo
Asistencia telefónica en caso de pérdida de equipaje y envío de equipaje	Sin limite	Sin costo
Taxi ejecutivo por demora en vuelo (más de 6 hrs) o cancelación de vuelo	1 evento al año	\$500 MXN



### Asistencia Mascotas

**Consulta médica veterinaria en red o en domicilio:** en caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia (atropellamiento, lesiones por ataques de otros animales, traumatismos o lesiones sufridas por accidentes, caídas, ingestión de cuerpos extraños, golpe de calor, lesiones por acción violenta súbita y externa o envenenamiento accidental), en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta veterinaria en red veterinaria o en el domicilio registrado.

#### Exclusiones:

- Queda excluido de la presente Asistencia, mascotas que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente Asistencia, la prestación de servicios veterinarios que requieran procedimientos médicos.

**Pipeta antipulgas:** en caso de que el Beneficiario lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta el costo de la pipeta hasta el límite establecido.

**Exclusiones:**

- Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

**Baño y peluquería canina en red:** en caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, se ofrecerá el servicio de baño y peluquería, este se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano o en el domicilio registrado.

**Exclusiones:**

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

**Desparasitación:** IGS prestará el servicio de asistencia de desparasitación a la mascota, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center. Solo está permitida una desparasitación anual. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

**Exclusiones:**

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

**Orientación Veterinaria telefónica:** IGS brindará al Beneficiario orientación médica veterinaria telefónica para la mascota las 24 horas los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada y orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

**Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias:** a petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario.

## Exclusiones:

- Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.



## Asistencia en viajes

**Garantía de Clima:** En caso de lluvia constante e ininterrumpida durante tres horas o más en un horario de entre las 09:00 y 17:00 horas, dará derecho al Beneficiario y sus acompañantes a la Asistencia “garantía de clima”.

El Beneficiario podrá contar con el pago de una noche de hotel, por lluvia constante e ininterrumpida durante (1) día o más, en un horario entre las 09.00 y 17.00 horas. El pago será realizado por IGS en el Check out en el hotel en donde se encuentre hospedado el afiliado o se generará un voucher con el hotel para su próxima visita

## Exclusiones:

- No aplican reembolsos

**Médico al Hotel por enfermedad o emergencia:** en caso de que el titular requiera el servicio de médico al hotel, IGS prestará el servicio con el fin de asistir al Beneficiario desde la comodidad del hotel en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencia, IGS realizará el pago hasta el monto estipulado. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS, únicamente ciudades principales.

## Exclusiones:

- Queda excluido de la presente Asistencia, pacientes que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente Asistencia, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente Asistencia, pacientes que requieran atención en clínica.
- Queda excluido de la presente Asistencia, la prestación de servicios médicos que requieran procedimientos.
- Sujeto a autorización del médico del call center.
- El usuario podrá hacer uso de su asistencia con previa valoración telefónica y del médico del call center.

**Gastos dentales por emergencia:** en caso de que el Beneficiario haya tenido un accidente o un problema agudo que requiera tratamiento odontológico de urgencia, IGS cubrirá al Beneficiario los gastos hasta el monto indicado previamente.

## Exclusiones:

- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el Beneficiario o a través de terceros y que no haya sido coordinado a través de las líneas dispuestas
- Autolesiones o participación del asegurado y/o integrantes de su grupo familiar en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del tomador/asegurado y/o asegurados en combates, salvo en caso de defensa propia. La práctica de deportes como profesional, la participación en competencias oficiales y en exhibiciones. La participación del tomador/asegurado y/o asegurados en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- Prácticas deportivas en competencia profesional.
- Cuando el incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Si el Beneficiario no cancela con un mínimo de 24 horas o re agenda con 72 horas de anticipación el evento será agotado.

**Asistencia legal por robo de documentos de identidad:** en caso de robo o asalto el Beneficiario podrá comunicarse con IGS para contar con asistencia presencial para la gestión y coordinación de trámites derivados del robo. El Beneficiario podrá solicitar asistencia para procesar las denuncias correspondientes al robo o hurto.

## Exclusiones:

- Queda excluido de la presente Asistencia cualquier pertenencia de un tercero.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Beneficiario.

**Asistencia Legal telefónica:** a solicitud del Beneficiario IGS brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y apoyo en caso de pérdida o robo de equipaje.

## Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Beneficiario.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

**Taxi Seguro por demora de vuelo:** A petición del Beneficiario, y en caso de que el vuelo sea demorado por más de 6 h oras o sea cancelado, IGS coordinará un taxi y hará un pago de taxi hasta el lugar de destino que este necesite.

El Beneficiario deberá proporcionar evidencia de la demora o cancelación del vuelo.

## Módulo Pantalla Protegida

Pantalla Protegida	Eventos	Monto Máximo
Robo del equipo celular	1 evento al año	\$ 5,000 MXN
Cambio de pantalla del celular por rotura del mismo	1 evento al año	\$ 2,000 MXN
Abogado presencial en apoyo para levantar el acta en el MP	1 evento al año	Sin costo
Asistencia telefónica para la configuración inicial del celular	Sin límite	Sin costo
Asistencia telefónica para el traspaso de información entre equipos	Sin límite	Sin costo



### Asistencia Pantalla Protegida

**Robo del equipo celular:** si se presenta el robo del teléfono celular, el Beneficiario recibirá por parte de IGS, un apoyo de hasta \$5,000.00 MXN para para adquirir otro teléfono. El Beneficiario para solicitar su cupón deberá entregar a IGS la siguiente información: Acta de denuncia en el MP, identificación oficial, comprobante de domicilio y factura.

El equipo de IGS, notificará al afiliado sobre la documentación necesaria para acceder al beneficio e indicará los medios disponibles para su redención, pudiendo ser estos a través de un monedero electrónico. Entre la documentación, se encuentra:

- Acta de denuncia en el MP
- Identificación oficial
- Factura que acredite la propiedad del equipo

Todos los documentos antes indicados al correo [mesadecontrol@igroupsolution.com](mailto:mesadecontrol@igroupsolution.com), deberán entregarse digitalizados con claridad suficiente que permitan su revisión y en formato PDF.

### Exclusiones:

- IGS solo cubrirá el monto indicado, cualquier excedente será cubierto por el titular.
- No aplican reembolsos.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Beneficiario.
- Aplica periodo de espera de 2 meses.



Cambio de pantalla del celular por rotura de este: IGS coloca a disposición del Beneficiario el cambio de pantalla, que aplicará si la pantalla derivada de un accidente se rompe y el dispositivo cuenta menos de un 50% de visibilidad derivado de la caída.

#### **Exclusiones:**

- IGS solo cubrirá el cambio de pantalla, solo se cubrirá hasta el monto que alcance la Asistencia.
- IGS hará el pago hasta el monto indicado en la Asistencia al proveedor, no aplican reembolsos.
- Aplica para celular sin garantía por parte de la tienda donde se adquiera.
- IGS no se hará responsable del trabajo hecho por el profesional.
- IGS no cubrirá otro tipo de daño al momento de realizar el cambio de la pantalla.
- Aplica periodo de espera de 2 meses.

**Abogado presencial en apoyo para levantar el acta en el MP:** si se presenta el robo o hurto del teléfono celular, a solicitud del Beneficiario, IGS brindará asistencia legal presencial al Beneficiario para apoyarlo las gestiones de todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación judicial y cualquier otra que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

#### **Exclusiones:**

- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el Beneficiario.

Asistencia telefónica para la configuración inicial del celular: si el Beneficiario necesitara alguna configuración en su celular, descarga de aplicaciones o ajustar las necesidades básicas (mensajes de texto, sonidos del teléfono, idioma, etc.), IGS, a través de sus profesionales asignados, apoyará al Beneficiario telefónicamente en la configuración de estas herramientas.

#### **Exclusiones:**

- IGS no realizará la compra de las distintas plataformas, Smart TV o internet.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado

**Asistencia telefónica para el traspaso de información entre equipos:** Cuando el Beneficiario requiera, IGS brindará el servicio de tutoría telefónica con sus profesionales asignados, para apoyar al Beneficiario con el traspaso de información del celular a equipo de cómputo o viceversa.

**Exclusiones:**

- IGS no realizará la compra de espacios en la nube, disco duros o USB.
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión telefónica, asignado en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado