

A low-angle, upward-looking photograph of a modern skyscraper with a curved glass facade. The building is flanked by palm trees on both sides. The sky is blue with some white clouds. The text 'VITACARD 365' is overlaid in a white box with an orange border.

**VITACARD 365**

**CONDICIONES  
GENERALES**

**IGS** | Integral  
Group  
Solution



## Glosario de Términos

**Definiciones EL PRESTADOR:** IGS ASISTENCIA S.A DE C.V. **Coordinación:** actividad

administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de agrupar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de asistencias.

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

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

**Afiliado:** 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 EL PRESTADOR 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 EL PRESTADOR telefónicamente al afiliado a su solicitud.

**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 EL PRESTADOR se presente ante un afiliado para proceder a la prestación del servicio 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).

## Descripción de los servicios incluidos

Asistencias Médicas	Coberturas
Ambulancia Terrestre por Emergencia	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Médico general a domicilio	2 eventos al año / Hasta \$1,000 pesos por evento
Video consulta médica con envío de receta digital	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Apoyo para compra y envío de medicamentos recetados derivados de la consulta médica	2 eventos al año / Hasta \$500 pesos por evento
Consulta Médico Especialista	1 evento al año / Hasta \$1,200 por evento
Química sanguínea de 6 elementos	1 evento al año / Hasta \$600 pesos
Prueba de Antígeno Prostático y Mastografía	1 evento al año / Sin costo para el afiliado
Consulta u orientación telefónica psicológica 24 hrs.	Sin límite / Sin costo para el afiliado Sin límite
Referencias de terapeutas	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Asistencia Dental – Limpieza Dental	1 evento al año / Sin costo para el afiliado
Asistencia Mascotas	Coberturas
Consulta médica veterinaria por emergencia	1 evento al año / Hasta \$900 pesos
Vacunación Antirrábica	1 evento al año / Hasta \$500 pesos
Pipeta Antipulgas	1 evento al año / Hasta \$400 pesos
Asistencia Legal Telefónica por daños a terceros	1 evento al año sin costo para el afiliado
Asistencia Fitness	Coberturas
Orientación nutricional telefónica y online	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Consulta con nutriólogo para creación de dietas (keto, vegana, etc.)	1 evento al año / Hasta \$1,000 pesos
Referencia y coordinación de gimnasios, spas y centros de estética	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Asistencia Hogar	Coberturas
Plomero para el hogar	2 eventos al año en combinación / Hasta \$800 pesos por evento
Cerrajero para el hogar	
Electricista para el hogar	
Asistencia Legal	Coberturas
Asesoría legal telefónica en caso de accidente	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Asesoría legal telefónica primaria	Sin límite / Sin costo para el afiliado
Asesoría legal presencial para levantar acta o denuncia exclusivamente	2 eventos al año / Hasta \$2,500 pesos por evento
Asistencia Vial	Coberturas
Servicio de Grúa por falla mecánica (solo auto, no accidente)	1 evento al año / Hasta \$1,000 pesos
*Cambio de llanta (auto y moto) / *Paso de corriente (auto y moto)/	2 eventos al año * (en combinación) / Hasta \$800.00 pesos por evento
Suministro de gasolina (auto y moto) * (costo de la gasolina a cargo del afiliado)	
Traslado de la bicicleta en caso de enfermedad, accidente o avería	1 evento al año / Sin costo para el afiliado
Asistencia legal telefónica por accidente	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Mantenimiento básico de la bicicleta (Engrase, centro de llantas o ajuste de frenos)	1 evento al año / Hasta \$500 pesos
Médico Telefónico	Sin límite de eventos / Sin costo para el afiliado
Asistencia Funeraria	Coberturas
Recolección y traslado del cuerpo, servicios funerarios y legales, cremación o inhumación, carroza fúnebre.	1 evento al año / Hasta \$18,000 pesos

## Asistencias **médicas**

**Ambulancia terrestre por emergencia:** en caso de que el afiliado requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio mexicano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

### Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.
- No se cubren ambulancias aéreas.
- No se cubren traslados interestatales.
- No se cubren traslados a personas con síntomas de COVID-19 o declarados con la enfermedad descrita.

**Médico general a domicilio.** En caso de que afiliado presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro médico, IGS prestará el servicio de médico a domicilio, con el fin de asistirlo desde la comodidad de su hogar. En los casos en que el afiliado requiera el servicio en el consultorio del médico, se hará la coordinación de este y el pago hasta el monto estipulado.

El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS. Este servicio se coordinará en las ciudades principales de la república mexicana.

### Exclusiones:

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

**Video consulta médica con envío de receta digital.** En caso de enfermedad, el afiliado tiene acceso las 24 horas al día 365 días del año, al servicio de video consulta médica programada, donde un médico le atenderá por videollamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico-paciente; y podrá emitir una receta digital para el afiliado.

Para solicitar la asistencia, el Afiliado deberá comunicarse a la línea del call center, el coordinador enviará

vía WhatsApp o E-mail un link donde el Afiliado deberá responder un cuestionario que perfilará su sintomatología y deberá esperar unos minutos para que el médico le atienda.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos de uso controlado.

Tiempo máximo de espera de 15 minutos. **Exclusiones:**

- El médico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado.

### **Apoyo para compra y envío de medicamentos recetados derivados de la consulta médica.** A

solicitud del afiliado y derivado de una videoconsulta con nuestros proveedores y emisión de receta de los mismos, IGS ofrece el apoyo de cobertura y envío de medicamentos a domicilio, limitado al monto estipulado en este programa.

**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.

**Consulta con Médico Especialista en consultorio:** Si el afiliado lo requiere, IGS por medio de sus agentes telefónicos y a través de su red de proveedores, hará la coordinación de una consulta con un médico especialista de primer contacto y el pago hasta el monto estipulado en este programa.

Este servicio se coordinará en las ciudades principales de la república mexicana. IGS solo brindará la coordinación de eventos y cubrirá hasta el monto de cobertura estipulado en el producto contratado, el afiliado deberá cubrir los gastos derivados adicionales.

El afiliado deberá contactar al call 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.

**Química sanguínea de 6 elementos.** Si el afiliado lo requiere, IGS pone a disposición un examen de Química sanguínea de 6 elementos. Para solicitar la coordinación del presente servicio, por medio de cita programada, el afiliado deberá comunicarse al centro de contacto de IGS, con 72 horas de anticipación. El presente se proporcionará hasta los eventos y monto de cobertura estipulado en el programa contratado.

IGS ofrece al afiliado la interpretación y seguimiento de sus estudios con nuestro médico del call center.. **Exclusiones:**

- No aplica ningún tipo de reembolso
- Si el afiliado no acude a la cita programada, el presente servicio se considerará redimido y se habilitará hasta el siguiente cumpleaños.
- El afiliado deberá solicitar el presente servicio con una antelación de 24 horas.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Los estudios adicionales que el afiliado requiera o necesite tendrán un costo adicional.

**Prueba de Antígeno Prostático o Mastografía.** Si el afiliado lo requiere, IGS pone a disposición un Check Up de: Mastografía o Antígeno Prostático. Este se coordinará a través del Call center de IGS con 24 horas de anticipación, IGS ofrece al afiliado la interpretación de sus estudios con nuestro médico del call center.

En caso de consumirse la cobertura, el afiliado podrá solicitar servicios adicionales con costo preferencial para el mismo o un familiar (conyugue, o hijos con edad máxima de 21 años).

**Exclusiones:**

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

**Consulta u orientación telefónica psicológica 24 hrs.:** Si el afiliado lo requiere, IGS brindará orientación psicológica telefónica con asesoría especializada en padecimientos comunes, tales como: ansiedad, depresión, problemas interpersonales, etc.

**Exclusiones:**

- No se recetará medicamento controlado.
- 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
- Esta asistencia no contempla procesos terapéuticos de largo plazo ni tratamientos psicológicos continuos. Su alcance se limita a consultas aisladas de orientación y apoyo emocional, coordinadas por evento, sin seguimiento clínico permanente.

**Referencias de terapeutas.** Cuando el afiliado lo requiera, IGS brindará, vía telefónica, un servicio de referencia a terapeutas y psicólogos disponibles en el área geográfica de residencia del afiliado, considerando criterios básicos compartidos por el afiliado. El objetivo de esta asistencia es facilitar información de contacto y orientación inicial sobre profesionales de la salud mental que puedan atender de forma presencial o virtual según las necesidades del usuario.

**Exclusiones:**

- IGS no cubre los honorarios, gastos ni servicios derivados de la contratación del profesional referido.
- No se incluyen tratamientos psicológicos, procesos terapéuticos de largo plazo ni prescripción de medicamentos.
- Esta asistencia constituye únicamente un servicio de referencia y no sustituye la atención clínica, terapéutica o médica especializada.

**Asistencia dental (Limpieza dental):** IGS ofrecerá, si el afiliado lo requiere, una limpieza dental a través de nuestra red de odontólogo que contempla la remoción de cálculo “supra gingival”, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requieran anestesia dental. No aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales y sangrado, uso de anestesia y medicamentos.

**Exclusiones:**

- No aplica ningún tipo de reembolso

## Asistencia Mascotas

**Consulta médica en red veterinaria por emergencia:** en caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia (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.

**Exclusiones:**

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

**Vacunación antirrábica:** IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación antirrábica a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo anual (Vacuna contra la rabia). Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un 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.  
No aplica ningún tipo de reembolso.

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

**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.  
No aplica ningún tipo de reembolso.

**Asistencia Legal Telefónica por Daño a Terceros (Mascotas).** A solicitud del afiliado, IGS brindará, vía telefónica, servicios de referencia y consultoría legal relacionados con situaciones de daños a terceros ocasionados por su mascota. La asistencia estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

El alcance de la orientación incluye, de manera enunciativa y no limitativa, casos de: lesiones, mordeduras, daños a bienes materiales u otros perjuicios que deriven de la conducta de la mascota del afiliado.

**Exclusiones:**

- IGS asume responsabilidad solo por la orientación telefónica dentro de los límites de esta asistencia, la cual constituye una obligación de medio y no de resultado.  
IGS no cubrirá, en ningún caso, los pagos relacionados con indemnizaciones, multas, sanciones, reparaciones de daños, costas judiciales o cualquier otro gasto que deba asumir el afiliado como consecuencia de los actos de su mascota.
- No se atenderán solicitudes derivadas de hechos ilícitos intencionales, negligencia grave o incumplimiento de normatividad aplicable por parte del afiliado.

## Asistencia **Fitness**

**Orientación nutricional telefónica y online:** Cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica u online, esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.), índice de grasa corporal, dietas y referencias de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos, intolerancia a la lactosa, etc.

El servicio constituye un primer acercamiento y no comprende tratamiento prolongado ni seguimiento posterior.

Para solicitar la asistencia, el Afiliado deberá comunicarse a la línea del call center. En los casos en que la asistencia sea online, el coordinador enviará vía WhatsApp o E-mail un link para que el nutriólogo le atienda por una videollamada.

#### Exclusiones:

- Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.
- IGS asume responsabilidad solo por la orientación telefónica dentro de los límites de esta asistencia, la cual constituye una obligación de medio y no de resultado.

#### Consulta con nutriólogo para creación de dietas (keto, vegana, etc.) Por este servicio y a solicitud

afiliado, IGS a través de sus coordinadores telefónicos ubicará el especialista en red de su necesidad más cercano a su ubicación, servicio prestado en las ciudades principales. La presente se proporcionará hasta los eventos y monto de cobertura estipulado en el programa contratado.

#### Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado del diagnóstico y tratamiento médico realizadas por parte del médico tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor

**Referencia y coordinación de gimnasios, spas y centros de estética:** IGS pone a disposición su call center especializado para recomendación de gimnasios, spas y centros de estética, desde la comodidad de su hogar, para que el afiliado se pueda mantener en forma y saludable.

#### Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado los servicios y tratamientos realizadas por parte de los referidos.

### Asistencia Hogar

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

#### Exclusiones:

- Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.
- No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
- No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.
- Esta cobertura aplicara únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.
- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.
- No aplican reembolsos.



**Servicio de cerrajería.** Cuando a consecuencia de descompostura, inutilización de la cerradura por hurto o intento del mismo, pérdida, extravío o robo de las llaves, u otra causa que impida la apertura de la vivienda; a solicitud del afiliado, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso al mismo, el correcto cierre de la puerta de este y efectuará una copia de las llaves. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra, hasta el límite de cobertura dentro de este plan.

**Exclusiones:**

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de cajas fuertes, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.
- No aplican reembolsos.

**Servicio de Electricista:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado y se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

**Exclusiones:**

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en México, o que hayan sido 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, accesorios (apagadores, contactos, etc.)
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.  
Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiese llamado a los Números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o La avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a Ningún reembolso.
- Se otorgará la prestación del servicio siempre y cuando la falla sea originada dentro del domicilio y competa a las autoridades encargadas (CFE).
- No aplican reembolsos.

## Asistencia Legal

**Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito.** IGS brindará, a solicitud del afiliado, asistencia y consultoría legal telefónica inmediata, cuando este sufra un accidente, indicándole los pasos a seguir, sus derechos y obligaciones ante autoridades y terceros.

El servicio consiste en orientación jurídica telefónica y referencias de instituciones competentes, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Exclusiones.**

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas si el afiliado contratara directamente con el abogado servicios adicionales a los coordinados por IGS. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados dentro de los límites de la asistencia, sin responsabilizarse por los resultados finales, entendiéndose en todo caso como una obligación de medio y no de resultado.

- No se cubren honorarios, gastos o representación legal presencial ante autoridades u otras dependencias públicas o privadas.
- El servicio queda excluido si el afiliado se encuentra bajo efecto del alcohol, drogas o sustancias tóxicas.

**Asesoría legal telefónica primaria.** IGS brindará, a solicitud del afiliado, asistencia y consultoría legal telefónica primaria en materias penal, civil y familiar, orientando sobre los pasos a seguir en situaciones como denuncias por robo, delitos patrimoniales, conflictos de arrendamiento, sucesorios, divorcio, pensión alimenticia, custodia de menores u otros asuntos vinculados a estas ramas del derecho. El servicio consiste en orientación jurídica telefónica y referencias de instituciones competentes, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Exclusiones.**

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas si el afiliado contratara directamente con el abogado servicios adicionales a los coordinados por IGS. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados dentro de los límites de la asistencia, sin responsabilizarse por los resultados finales, entendiéndose en todo caso como una obligación de medio y no de resultado.
- No se cubren honorarios, gastos o representación legal presencial ante autoridades u otras dependencias públicas o privadas.
- El servicio queda excluido si el afiliado se encuentra bajo efecto del alcohol, drogas o sustancias tóxicas.

**Asesoría legal presencial para levantar acta o denuncia exclusivamente.** IGS coordinará, a solicitud del afiliado, la presencia de un profesional para acompañarlo ante la autoridad competente durante el trámite de levantamiento de acta o denuncia, brindando orientación sobre requisitos, secuencia del procedimiento y ventanillas de atención, con el propósito de facilitar la correcta radicación del asunto reportado por el afiliado.

**Exclusiones.**

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas si el afiliado contratara directamente con el abogado servicios adicionales a los coordinados por IGS. Defensa técnica o representación procesal, audiencias posteriores, ampliaciones de denuncia o diligencias; elaboración o revisión de escritos, convenios, desistimientos, querellas o gestiones notariales.
- Casos derivados de conducta dolosa del afiliado, hechos intencionales, participación en riñas o competencias temerarias
- IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados dentro de los límites de la asistencia, sin responsabilizarse por los resultados finales, entendiéndose en todo caso como una obligación de medio y no de resultado.
- El servicio queda excluido si el afiliado se encuentra bajo efecto del alcohol, drogas o sustancias tóxicas.

## Asistencia **Vial**

**Servicio de grúa por falla mecánica (solo automóvil de uso particular, no accidente):** en caso de que el auto, objeto de la presente cobertura no pueda circular debido a una falla mecánica, IGS se hará cargo del traslado hasta el domicilio o taller más cercano al lugar de la avería (solo en Ciudad) . En todos los casos, el afiliado deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del auto hasta el lugar del destino.

**Exclusiones.**

- El servicio de remolque no se prestará a la carga, o aquellos vehículos que hayan sido
- inmovilizados por la autoridad.
- IGS tampoco se hará cargo ni organizará traslados a los servicios que sean requeridos con el

propósito de sacar o retirar el auto atascada o atorada en huecos, barrancos, etc. Es decir, todo aquello considerado como maniobra adicional para auxiliar al vehículo.

- No aplica en caso de accidente de tránsito o de cualquier tipo.
- No aplican servicios carreteros

#### **Auxilio vial para automóvil o motocicleta:**

- ✓ Cambio de llanta
- ✓ Paso corriente
- ✓ Suministro de gasolina\*

En caso de que el automóvil o motocicleta requiera, paso de corriente, cambio de llanta o suministro de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura, del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. **Exclusiones.**

- El servicio de suministro de gasolina es hasta 5 litros, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.
- No aplican reembolsos

**Traslado de bicicleta por enfermedad, accidente o avería.** Cuando el afiliado no pueda continuar su trayecto en bicicleta por enfermedad súbita, accidente o avería de la bicicleta, IGS coordinará el traslado de la bicicleta hasta el domicilio del afiliado (solo en ciudad). En todos los casos, el afiliado deberá acompañar la unidad de traslado durante todo el recorrido hasta el lugar de destino.

#### **Exclusiones.**

- No se realizan maniobras especiales (extracción de barrancas/huecos, rescate en terracería, ascenso/descenso por escaleras, techos o lugares sin acceso seguro).
- No se presta el servicio si la bicicleta se encuentra asegurada/retirada por autoridad.
- No aplica en eventos de uso comercial
- No cubre traslados carreteros ni intermunicipales fuera de la zona urbana.
- No incluye atención médica, gastos hospitalarios, piezas o reparaciones de la bicicleta.
- No incluye bicicletas motorizadas.

**Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito.** IGS brindará, a solicitud del afiliado, asistencia y consultoría legal telefónica inmediata, cuando esta sufra un accidente de tránsito, indicándole los pasos a seguir, sus derechos y obligaciones ante autoridades y terceros.

El servicio consiste en orientación jurídica telefónica y referencias de instituciones competentes, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### **Exclusiones.**

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas si el afiliado contratara directamente con el abogado servicios adicionales a los coordinados por IGS. IGS sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados dentro de los límites de la asistencia, sin responsabilizarse por los resultados finales, entendiéndose en todo caso como una obligación de medio y no de resultado.
- No se cubren honorarios, gastos o representación legal presencial ante autoridades u otras dependencias públicas o privadas.
- El servicio queda excluido si el afiliado se encuentra bajo efecto del alcohol, drogas o sustancias tóxicas.

**Mantenimiento básico de la bicicleta.** A solicitud del afiliado, IGS coordinará en el taller más cercano al afiliado, cita para realizar mantenimiento básico de la bicicleta, consistente en:

- Engrase de componentes de rodamiento expuestos.
- Centrado de llantas.
- Ajuste de frenos mecánicos

IGS asumirá el costo de la mano de obra hasta el límite de cobertura; cualquier refacción, insumo o material adicional (cables, zapatas, radios, lubricantes especializados, discos, pastillas, etc.) será a cargo del afiliado. El servicio está sujeto a disponibilidad del taller. En todos los casos el afiliado deberá estar

presente durante el servicio completo.

**Exclusiones.**

- Reparaciones mayores (cambios de componentes, enderezado de cuadro/horquilla, alineación de cuadro, etc.).
- Bicicletas motorizadas.
- Refacciones, insumos y materiales no incluidos.
- No aplican reembolsos
- Servicios cuando la bicicleta esté bajo resguardo de autoridad o exista riesgo para el prestador (zonas sin acceso seguro).

**Médicotelefónico:** El afiliado, si así lo requiere, tiene acceso las 24 horas al día 365 días del año, al servicio de medicotelefónico, 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.

**Exclusiones.**

- El médico telefónico no modificará tratamientos médicos de uso crónico y/o especializado.
- No se recetará medicamentos de uso controlado

## Asistencia Funeraria

**Asistencia Funeraria:** En caso de muerte del afiliado, IGS con su equipo especializado, brindará coordinación en todo el territorio mexicano, los servicios de:

El servicio Funerario incluye:

- Recolección y traslado de cuerpo a la sala de velación
- Arreglo estético del cuerpo
- Ataúd básico
- Sala de velación por 24 horas
- Trámites legales necesarios para el traslado, inhumación o cremación de cuerpo
- Asesoría legal funeraria
- Cremación (incluye urna para cenizas) o inhumación
- Carroza fúnebre al cementerio

El afiliado deberá comunicarse al call center especializado de IGS.

La edad máxima de aceptación para esta asistencia es de 75 años y tendrá un tiempo de espera: de 30 días para personas de hasta 65 años y de 90 días para personas de 65 años y 11 meses hasta los 75 años.



### Exclusiones:

- Accidentes producto de actos calificados como delito.
- Se excluyen pandemias y epidemias.
- Suicidio, intento de suicidio, intoxicaciones o heridas causadas a sí mismo, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
- Encontrarse el afiliado bajo los efectos de cualquier narcótico a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica.  
El monto de cobertura se aplicará de manera progresiva para atender los servicios en orden de necesidad, hasta agotar el límite estipulado. En caso de que algunos servicios excedan dicho tope, estos no estarán cubiertos y deberán ser asumidos directamente por el afiliado o sus familiares.
- IGS queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en este clausulado, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

### Obligaciones del afiliado (garantías).

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

- A. Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en México, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

### Exclusiones generales:

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

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