

Eres imparable.
Compass



**Experiencia
Compass**

Con Respaldo de



Condiciones generales para los servicios de asistencias

1. Glosario de términos	3
2. Asistencias	5
2.1 Asistencia Vial	5
2.1.1 Servicio de grúa por accidente o avería	5
2.1.2 Paso de corriente	6
2.1.3 Envío de combustible -hasta 2 galones-	6
2.1.4 Cambio de llanta (apoyo en llantas desinfladas o pinchadas)	7
2.1.5 Conductor designado (Ángel Guardian)	7
2.1.6 Ayuda en gastos por golpes leves	8
2.2 Asistencia Legal	9
2.2.1 Asesoría legal telefónica en caso de robo del vehículo	9
2.2.2 Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito	9
2.3 Asistencia Celular	9
2.3.1 Apoyo económico por robo agravado del celular, computadora o Tablet	10
2.3.2 Asesoría telefónica en coordinación de denuncias ante las autoridades	10
3. Resumen de asistencia	11
4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	12
4.1 Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:	12
4.1 Procedimiento para aclaraciones, reclamos o solicitud de cancelación del servicio	12
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	13
6. Reembolsos	14
7. Independencia	14
8. Permanencia	15
9. Exclusiones	15
9.1 Exclusiones Generales	15

1. Glosario de términos

Definiciones:

IGS: Integral Group Solution.

Afiliado/beneficiario: La persona física que contrata el servicio a su titularidad. Grupo familiar: personas en primer grado de consanguinidad (cónyuge, e hijos)

Coordinación: actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación 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 de los afiliados. Que comienzan 48 horas después del momento de afiliación al programa.

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado. De igual manera la vigencia estará activa siempre y cuando el cargo del servicio este al día.

Gestión: es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de conseguir un fin específico.

País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio de GUATEMALA

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

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

Servicios: los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

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

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

Accidente: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad). En caso de asistencia vial, se entenderá por accidente todo lo relacionado con accidente de tránsito.

Emergencia: para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.

Ámbito territorial: el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

Residencia permanente: el domicilio habitual del afiliado o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Guatemala dentro del ámbito de territorialidad definido.

Enfermedad: alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

Enfermedad de bajo riesgo: es aquella alteración leve del funcionamiento normal de un organismo o de una de sus partes que no comprometa su vida. La ingestión de un cuerpo extraño (asistencia veterinaria): entendido como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva, requiriendo tratamiento veterinario y/o cirugía.

Valor cubierto según evento: el límite monetario de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS. Línea de Call Center: Número telefónico 2294-0791 habilitado 24/7, donde el afiliado podrá solicitar los servicios de acuerdo a las coberturas, asimismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan o cancelación del mismo.

La moneda de curso legal en Guatemala es el Quetzal.

2. Asistencias

2.1 Asistencia vial Experiencia Compass

Para la prestación del servicio se excluirá todo aquel vehículo o moto de carácter comercial (escuela de manejos, flotillas, cadenas de servicios, restaurantes, etc) solamente se cubrirá vehículos o motos de carácter personal ligados al Sticker Compass.

Asistencia en el camino	Cobertura por Evento	Máximo de eventos por vigencia	Aplica para auto	Aplica para moto
Servicio de grúa por accidente o avería	Hasta Q 300	2 eventos	Sí	Sí
Paso de corriente	Hasta Q 100	2 eventos	Sí	Sí
Envío de combustible -hasta 2 galones-	Hasta Q 100	1 eventos	Sí	Sí
Cambio de llanta (apoyo en llantas desinfladas o pinchadas)	Hasta Q 100	2 eventos	Sí	No
Cerrajero de llave de vehículo	Hasta Q 150	1 eventos	Sí	No
Ángel guardián	Hasta Q 150	6 eventos	Sí	No
Ayuda en gastos por golpes leves	Hasta Q 300	1 eventos	Sí	No

2.1.1 Servicio de grúa por accidente o avería

En caso de accidente que no permita la circulación autónoma del automóvil, se enviará y pagará por los servicios de grúa para que el automóvil cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. 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. La compañía no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamo del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo durante su traslado. La compañía se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al afiliado el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos en efectivo al proveedor. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año (coordinación de un evento por mes) hasta un límite de trescientos (Q 300.00) quetzales por evento. Cobertura aplica para vehículos aquellos que su año de antigüedad sea de veinte (20) años a la fecha actual y motos aquellas que su año de antigüedad sea de diez años (10) años a fecha actual.

2.1.2 Paso de corriente

En caso que el automóvil requiera reiniciación 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 la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el usuario 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.

Esta cobertura está limitada a un número dos (2) eventos al año, con un máximo de cobertura de hasta cien quetzales (Q 100.00) por evento (coordinación de un evento por mes).

2.1.3 Envío de combustible -hasta 2 galones-

En caso que el automóvil requiera 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 automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.



El servicio de suministro de gasolina es hasta dos (2) galones, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número un (1) evento al año, con un máximo de cobertura de hasta cien quetzales (Q 100.00) por evento. El costo de combustible deberá ser pagado por el afiliado al proveedor de servicio; el pago se realizará por los medios (efectivo, tarjeta o transferencia) indicados por el proveedor de servicios (coordinación de un evento por mes).

2.1.4 Cambio de llanta (apoyo en llantas desinfladas o pinchadas)

Para esta cobertura se atenderá en caso que se requiera el cambio de una de las llantas del vehículo amparado. El servicio de cambio de llanta incluye el envío de un técnico para realizar el cambio de llanta, para lo cual, el conductor debe suministrar las herramientas: llave, tricket/gato hidráulico y llanta de repuesto. Esta cobertura aplica únicamente para realizar el cambio de llanta; y la cobertura no ampara el suministro de llanta o el servicio de pinchazo. Se incluye dos (2) eventos al año, con un máximo de cobertura de hasta cien quetzales (Q 100.00) por evento (coordinación de un evento por mes).

2.1.5 Conductor designado (Ángel Guardian)

La cobertura de ángel guardián aplica en caso de que el conductor del vehículo asegurado prefiera no manejar después de beber alcohol en un evento social. El beneficio está disponible para prevenir cualquier hecho de tránsito que ponga en riesgo la vida del conductor, de terceras personas y la propiedad pública y/o privada. La cobertura también ampara el servicio de transporte en caso emergencia: robo del vehículo en el centro comercial donde estuvo estacionado por última vez. La cobertura aplica exclusivamente para el traslado de la persona del lugar donde estuvo el vehículo hasta el lugar designado por el conductor, esta cobertura no sustituye el transporte posterior al primer evento, es decir, no se puede usar como transporte recurrente en sustitución del vehículo robado.



La cobertura tiene un límite máximo de hasta ciento cincuenta quetzales (Q 150.00) y hasta seis (6) eventos al año. La cobertura para la Ciudad de Guatemala puede ser coordinada con seis (6) horas antes de la salida del evento y para las cabeceras departamentales hasta con doce (12) horas de anticipación de la hora tentativa de la salida del evento. (coordinación de un evento por mes).

2.1.6 Ayuda en gastos por golpes leves La cobertura de daños menores o golpes leves se

entenderá como “los golpes de menor intensidad que no afecten la carrocería del vehículo, o de golpes de pequeños elementos” y sea necesario reparar más no sustituir.

La cobertura en golpes menores aplica para el vehículo amparado y para la propiedad privada del centro comercial donde se encuentre el vehículo amparado:

1. Vehículo amparado: esta cobertura aplica para toda la carrocería, pero no para daños mecánicos ni neumáticos, los daños en cobertura serán aquellos que supone reparar aquellas piezas o elementos a un valor inferior al que costaría cambiar y entre ellos se pueden mencionar: rayones en piezas específicas, fisuras en plásticos, bollos en chapas, etc (no limitándose).

2. Propiedad privada amparada: aplican todos los daños de menor intensidad; sobre el principio de reparación y no sustitución. Los daños a la propiedad privada ampara a toda la propiedad privada que se encuentre en el centro comercial, los cuales se pueden mencionar (pero no limitándose): vehículos automotores (dos o cuatro ruedas), señales de tránsito, mobiliario y equipo, pintura en paredes, acabados, resanes, etc.

Esta cobertura aplica hasta un máximo de trescientos quetzales (Q 300.00) hasta con un máximo de un (1) evento al año. La cobertura debe ser reportada inmediatamente después de ocurrido el evento (máximo 2 horas) y en el lugar de lo ocurrido. Para utilizar la cobertura serán solicitadas las evidencias necesarias por IGS (fotografías y videos del bien afectado, documentos de identificación de los afectados, recibos, facturas, declaraciones, etc) y puede trabajarse bajo reembolso o pago directo al proveedor de servicios o pago directo al afectado (según la mejor opción para resolver la situación).

La cobertura será otorgada con el fin de facilitar una solución al afiliado y al detectarse alguna anomalía o incongruencia con los hechos; puede ser declinada la cobertura. Cobertura aplica para vehículos aquellos que su año de antigüedad sea de veinte (20) años a la fecha actual.

2.2 Asistencia Legal

Asistencia legal	Cobertura por Evento	Máximo de eventos por vigencia	Aplica para auto	Aplica para moto
Asesoría legal telefónica en caso de robo del vehículo	Sin límite	Sin límite	Sí	Sí
Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito	Sin límite	Sin límite	Sí	Sí

2.2.1 Asesoría legal telefónica en caso de robo del vehículo

Esta cobertura se presta las 24 horas los 7 días de la semana, y se brindará orientación jurídica con relación a trámites judiciales necesarios que debe seguir ante las autoridades para formulación de denuncias en caso de robo del automóvil. La asistencia se presta vía telefónica y se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

2.2.2 Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito En el evento donde ocurra un accidente de tránsito, IGS asesorará al afiliado, mediante comunicación telefónica. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía 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. Este servicio se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.

2.3 Asistencia Celular

Asistencia legal	Cobertura por Evento	Máximo de eventos por vigencia	Aplica para auto	Aplica para moto
Apoyo económico por robo agravado del celular, computadora o tablet	Hasta Q 1,000.00	1 evento	Sí	No
Asesoría telefónica en coordinación de denuncias ante las autoridades	Sin límite	1 evento	Sí	Sí

2.3.1 Apoyo económico por robo agravado del celular, computadora o Tablet

Para esta cobertura se entiende “robo agravado” como el acto de despojar de un bien con el uso de la fuerza, violencia o amenazas que atenten contra la integridad física o emocional de una persona. El apoyo económico por robo agravado del celular, computadora o Tablet amparado deberá comprobarse por medio de denuncias en el Ministerio Público (MP) y Policía Nacional Civil (PNC), las cuales demostrarán los hechos de lo ocurrido y en el caso de celular o Tablet la respectiva notificación en las compañías de teléfono que operan en el territorio nacional, y así garantizará el bloqueo permanente del bien. El afiliado también deberá presentar la factura de compra del bien; que coincida con las características del bien, indicados en la denuncia (marca, modelo, año, IMEI [celulares y Tablets], etc).

El apoyo económico del celular, computadora o Tablet se realizará únicamente con el pago directo a la tienda de tecnología elegida por IGS y que suministre equipos con las mismas condiciones del celular amparado. Si el celular, computadora o Tablet amparado supera el costo de la cobertura, el excedente será pagado por el afiliado. Esta cobertura tiene un límite máximo de hasta mil quetzales (Q1,000.00) y hasta un (1) eventos al año. En esta cobertura IGS podrá solicitar las evidencias correspondientes por medio digital o físicas (deben ser entregadas en oficinas centrales IGS), y las evidencias pueden ser (pero no limitándose): denuncia en Ministerio Publico (MP), denuncia en Policía Nacional Civil (PNC), factura del bien amparado (que coincide con los datos de la denuncia) y declaración jurada (simple o membretada). Cobertura aplica para vehículos aquellos que su año de antigüedad sea de veinte (20) años a la fecha actual.

2.3.2 Asesoría telefónica en coordinación de denuncias ante las autoridades

Por medio de la línea de call center el afiliado tendrá acceso a información (asesoría) necesaria para realizar las denuncias por robo agravado del celular ante las autoridades competentes. Asimismo, para los casos de celulares y Tablets tendrá acceso a información (asesorías) para notificar a las compañías de teléfono que operan en el territorio nacional para su respectiva inhabilitación del IMEI en la red de telefonía nacional. IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

Esta cobertura no tiene límite económico y tiene hasta un (1) eventos al año.

3. Resumen de asistencias

Asistencia en el camino	Cobertura por Evento	Máximo de eventos por vigencia	Aplica para auto	Aplica para moto
Servicio de grúa por accidente o avería	Hasta Q 300	2 eventos	Sí	Sí
Paso de corriente	Hasta Q 100	2 eventos	Sí	Sí
Envío de combustible -hasta 2 galones-	Hasta Q 100	1 eventos	Sí	Sí
Cambio de llanta (apoyo en llantas desinfladas o pinchadas)	Hasta Q 100	2 eventos	Sí	No
Cerrajero de llave de vehículo	Hasta Q 150	1 eventos	Sí	No
Ángel guardián	Hasta Q 150	6 eventos	Sí	No
Ayuda en gastos por golpes leves	Hasta Q 300	1 eventos	Sí	No

Asistencia legal	Cobertura por Evento	Máximo de eventos por vigencia	Aplica para auto	Aplica para moto
Asesoría legal telefónica en caso de robo del vehículo	Sin límite	Sin límite	Sí	Sí
Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito	Sin límite	Sin límite	Sí	Sí

Asistencia legal	Cobertura por Evento	Máximo de eventos por vigencia	Aplica para auto	Aplica para moto
Apoyo económico por robo agravado del celular, computadora o tablet	Hasta Q 1,000.00	1 evento	Sí	No
Asesoría telefónica en coordinación de denuncias ante las autoridades	Sin límite	1 evento	Sí	Sí

4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

4.1 Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia:

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

- a.** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 22940791.
- b.** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarlo al ejecutivo de servicio de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c.** IGS confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- d.** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS le prestará al afiliado, o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de proveedores de IGS, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

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

4.2 Procedimiento para aclaraciones, reclamos o solicitud de cancelación del servicio

En caso que el afiliado tenga alguna duda sobre las coberturas del plan, reclamación sobre la prestación del servicio, debe proceder de la siguiente manera:

- a.** El afiliado se comunicará al 2294-0791 y elige la opción deseada:
 - El afiliado suministrará al ejecutivo de servicio que atiende la llamada la inquietud y/o reclamo por las coberturas. Atención 24/7.
- b.** Una vez el ejecutivo de servicio valide la información, procederá a dar la solución dentro de las siguientes 24-48 horas hábiles.

5. Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado, o grupo familiar si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- a.** Obtener la autorización expresa de IGS como proveedor del servicio, a través de la central operativa en Guatemala, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- b.** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por IGS, frente a los servicios solicitados.
- c.** Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso, ante los ejecutivos de servicio o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- d.** Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor e IGS.



6. Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas de alto riesgo, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación: Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.



7. Independencia

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

8. Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

9. Exclusiones

9.1 Exclusiones generales

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial no impida.
- Territorialidad. Los servicios de asistencia HOGAR serán prestados en las cabeceras departamentales de la República de Guatemala salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.
- Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a su voluntad.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por IGS.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

- Daños preexistentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente y este no hubiese podido procurarse para si el servicio).

