



PROTECCIÓN **PLUS+**



1 GLOSARIO DE TERMINOS

2 ASISTENCIAS

2.1 ASISTENCIA EN EL CAMINO

ASISTENCIA EN EL CAMINO		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Localización y envío de duplicado de llave en caso de pérdida de la original	Hasta Q200.00	2 Eventos
Servicio de grúa por accidente o avería	Hasta Q300.00	6 Eventos (1 cada mes)
Traslado del afiliado en caso de accidente o avería	Hasta Q200.00	4 Eventos
Paso de corriente	Hasta Q300.00	10 eventos al año en conjunto
Envío de combustible -hasta 2 galones-		
Cerrajero en caso de pérdida de llave del vehículo		
Cambio de llanta	Hasta Q500.00	3 Eventos
Traslado en ambulancia en caso de emergencia		
Conductor designado (ángel guardián)		
Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito	Sin límite / máximo 30 minutos por llamada	Sin límite

2.1.1 Localización y envío de duplicado de llave en caso de pérdida de la original

Esta cobertura aplica los costos de transporte para trasladar el duplicado de la llave hasta el lugar donde se encuentre el vehículo asegurado. El alcance la dicha cobertura es exclusivamente si la llave original fue extraviada, y los costos de reposición de la llave corren por cuenta del afiliado.

La cobertura aplica en el territorio de Guatemala y tiene un límite de hasta doscientos quetzales (Q.200.00) y hasta dos (2) de eventos por vigencia.

2.1.2 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 se coordinará (1) vez al mes, está limitada a un número de seis (6) eventos por año hasta un límite de trescientos (Q300.00) quetzales por evento. Los vehículos incluidos en esta cobertura son todos aquellos que su año de antigüedad sea de veinte (20) años a la fecha actual.

2.1.3 Traslado del afiliado en caso de accidente o avería

En caso de accidente y/o avería del vehículo asegurado sea necesaria la movilización del conductor del vehículo, IGS gestionará y asumirá siempre que el conductor lo solicite, los costos de traslado.

La movilización puede ser desde el lugar del accidente y/o avería o del lugar donde haya sido movilizad el vehículo, o del juzgado donde haya declarado el conductor del vehículo hasta el lugar indicado por el conductor, esta cobertura se coordinará (1) vez al mes, con un límite de doscientos quetzales (Q.200.00) por evento, hasta cuatro (4) de eventos en la vigencia del servicio.

La cobertura de traslado por avería aplica únicamente cuando se haya coordinado un servicio de grúa y será una sola vez por cada vez que el vehículo sufra una avería, no reemplaza el servicio de transporte diario o cotidiano mientras el vehículo asegurado sea reparado.



2.1.4 Paso de corriente, envió de combustible y cerrajero

En caso que el automóvil requiera reiniciación de batería (paso de corriente), suministro de gasolina o cerrajero, 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.



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



b) El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.



c) En caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pérdida o robo de las llaves, IGS pondrá a disposición del afiliado, un cerrajero para que este realice “asistencia de emergencia” necesaria para restablecer el acceso al vehículo. Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica en las cabeceras departamentales de la República de Guatemala.

Esta cobertura se coordinará (1) vez al mes está limitada a un número diez (10) eventos combinables al año, con un máximo de cobertura de hasta trescientos quetzales (Q300.00) por evento.

2.1.5 Traslado en ambulancia en caso de emergencia

En caso que el conductor y/o los ocupantes del vehículo asegurado requiera un traslado médico terrestre de emergencia o urgencia dentro del territorio guatemalteco a consecuencia de una emergencia médica, 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 beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

La cobertura se coordinará (1) una vez al mes aplica hasta quinientos quetzales (Q.500.00) y hasta tres (3) eventos durante la vigencia de la póliza. Esta cobertura aplica para la Ciudad de Guatemala y está sujeto a disponibilidad en las principales cabeceras departamentales del territorio de Guatemala.

2.1.6 Conductor designado (Ángel Guardián)

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 se coordinará (1) vez al mes tiene un límite máximo de hasta trescientos quetzales (Q.300.00) y hasta tres (3) eventos en la vigencia del servicio. La cobertura para la Ciudad de Guatemala puede ser coordinada con dos (2) 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.

2.1.7 Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito

Esta cobertura se presta las 24 horas los 7 días de la semana, y se brindará orientación jurídica mediante comunicación telefónica como una cobertura de medio y no de resultado, para las situaciones de accidentes de tránsito.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

2.2 ASISTENCIA HOGAR

Estas coberturas aplican en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial.

Las siguientes asistencias: **instalación de grifos y apliques de baño, instalaciones eléctricas menores, destape de cañería, electricista en caso de emergencia, plomero en caso de emergencia y cerrajero en caso de emergencia** se prestarán combinables entre sí, eventos los cuales se coordinarán (1) por mes, por un máximo de doce (12) eventos en el año, hasta por un máximo de cuatrocientos veinte quetzales (Q420.00) por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en doce (12) coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

ASISTENCIA HOGAR		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Instalación de grifos y apliques de baños	Hasta Q420.00	12 eventos al año en conjunto
Instalaciones eléctricas menores		
Destape de cañerías		
Electricista en caso de emergencia		
Plomero en caso de emergencia		
Cerrajero en caso de emergencia		

2.2.1 Instalación de grifos y apliques de baños

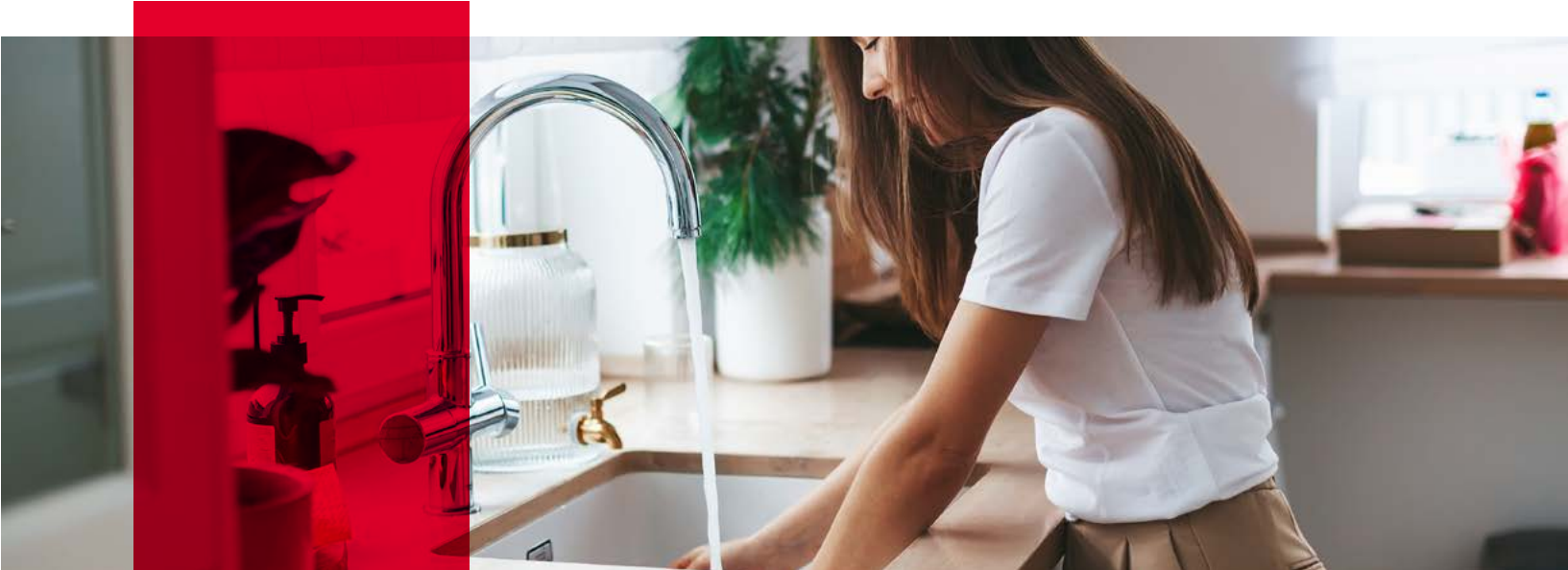
Si el afiliado necesita realizar la instalación de grifos, mezcladoras (ducha, lava manos, lava trastos) chorro de pila, llave de ducha los cuales deberán ser provistos por el afiliado.

El servicio incluye el costo de los materiales para la perforación, traslado del técnico y mano de obra.

2.2.2 Instalaciones eléctricas menores

El usuario podrá solicitar la mano de obra para realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como: colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores.

El material deberá ser provistos por el afiliado e IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas.





2.2.3 Destape de cañerías

El afiliado requiere el servicio para desatapar alguna cañería interna que afecte la circulación de líquidos, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas.

El servicio incluye el costo de mano de obra hasta el monto estipulado. No aplica cañerías externas a la vivienda.



2.2.4 Electricista en caso de emergencia

Por el presente anexo, IGS enviará a la copropiedad denunciada, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas de los bienes comunes de la copropiedad, exclusivamente en los siguientes casos:



a) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, si se ven afectados los acabados se cubrirá únicamente el resane en cemento, así como los gastos generados en las labores de instalación.



b) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rosetas. En el caso de hornillas de estufa eléctrica, la compañía cubrir solamente la mano de obra.

IGS: deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en el país, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.



EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ELECTRICIDAD:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a)** Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets, fluorescentes, así como en totalizadores breackers o tacos.
- b)** Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas, malacates, tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico
- c)** Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o en construcción.
- d)** Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro de la propiedad, sean de uso de un propietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un propietario en particular.
- e)** Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.
- f)** Cuando el daño se genere en los tableros de controles del sistema.

2.2.5 Plomero en caso de emergencia

Por el presente anexo, IGS enviará a la propiedad previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas de los bienes comunes de la copropiedad exclusivamente en los siguientes casos:



a) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.



b) Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.



c) Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de bienes comunes que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampa grasas, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación y resane.



EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE PLOMERÍA:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de plomería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- a) Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- b) Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- c) Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la copropiedad, por humedades o filtraciones.
- d) Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: grifos, cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la propiedad.
- e) Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto-cemento y/o de cerámica.
- f) Cuando el daño se presente en el mobiliario de la propiedad, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.
- g) Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados y/o en emboquillamientos.
- h) Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro de la copropiedad, sean de uso de un copropietario en particular y/o estén ubicadas en la propiedad privada de un copropietario en particular.
- i) Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.



2.2.6 Cerrajero en caso de emergencia

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las puertas de ingreso a la vivienda, IGS enviará a la propiedad previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta, IGS no cubrirá los gastos generados por sustituir la cerradura.



EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE CERRAJERÍA:

Además de las exclusiones generales, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la copropiedad a través de puertas interiores,

así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas y aquellas que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).



2.3 ASISTENCIA HOGAR EXPRESS

Estas coberturas aplican en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial.

Las siguientes asistencias, se coordinarán (1) vez por mes. **armado de muebles en el hogar, Instalación y armado de muebles en casa, instalaciones de cámaras Wifi, instalación de lámparas y luminarios, revisión y reparación de electrodomésticos, instalación de cuadros y espejos decorativos, Asesoría de técnicos en el hogar (telefónica)** se prestarán combinables entre sí por un máximo de seis (6) eventos en el año, hasta por un máximo de trescientos cincuenta quetzales (Q350.00) por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en seis (6) coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

ASISTENCIA HOGAR EXPRESS		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Instalación y armado de muebles en casa	Hasta Q350.00	6 eventos al año en conjunto
Instalaciones de camaras wifi		
Instalación de lamparas y luminarios		
Revisión y reparacion de electrodomesticos		
Instalación de cuadros y espejos decorativos		
Asesoría de tecnicos en el hogar (telefonica)		

2.3.1 Instalación y armado de muebles en casa

Para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado y la instalación 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. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado

de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.



EXCLUSIONES

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.

2.3.2 Instalaciones de cámaras Wifi

Para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la instalación eléctrica y la instalación de cámaras wifi, estas coberturas aplican en el inmueble registrado como domicilio del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial, el afiliado deberá proporcionar el material para poder realizar la instalación.

2.3.3 Instalaciones de lámparas y luminarios

Podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de lámparas y luminarios. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de lámparas y apliques de luz previa autorización del beneficiario. Los accesorios, sistema de funcionamiento y las lámparas, deberá ser provisto por el beneficiario. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie lo permitan.



EXCLUSIONES

- Quedan excluidas instalaciones de lámparas fuera de la vivienda.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación de lámparas.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.



2.3.4 Revisión y reparación de electrodomésticos

Esta cobertura para reparación de electrodomésticos está diseñada para brindar un apoyo asistencial, con la más pronta solución al reparar un electrodoméstico de uso cotidiano en el hogar, que por una situación fortuita o súbita haya dejado de funcionar durante la vigencia del programa.

Esta cobertura ampara los siguientes electrodomésticos:



1. Refrigeradoras.



2. Lavadoras.



3. Secadoras de ropa.



4. Estufas eléctricas o sistema eléctrico de las estufas tradicionales.

La cobertura cubre la reparación de mano de obra, revisión y diagnóstico; y los repuestos deben de ser provistos por el afiliado, asimismo, se excluyen electrodomésticos que tengan más de ocho (8) años de antigüedad.

2.3.5 Instalación de cuadros y espejos decorativos

Si el afiliado necesita realizar una perforación menor en sus muros o paredes para arreglos, colocación de materiales decorativos o instalaciones de cuadros o espejos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas.

El servicio incluye el costo de los materiales para la perforación, traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros o espejos) deberán ser provistos por el afiliado.

2.3.6 Asesoría de técnicos en el hogar (telefónica)

Cuando el afiliado requiera vía telefónica sobre consultas de servicios para el hogar se le brindará las 24 horas y los 365 días del año IGS se encargará de realizar una conferencia para que se pueda comunicar con nuestros proveedores de servicios técnicos.



2.4 ASISTENCIA MÉDICA

Estas coberturas tienen una edad mínima de ingreso de dieciocho (18) años de edad para el titular.

ASISTENCIA MÉDICA		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Consultas médicas presenciales (médico general, pediatra, ginecología)	Hasta Q350.00	8 Eventos
Consulta medica telefónica (telemedicina) y asesoría en hospitales y médicos especialistas	Telefonica	Sin límite
Servicio de ambulancia -ciudad capital por accidente o emergencia familiar -departamental (traslado programado)	Hasta Q550.00	2 Eventos
exámenes de laboratorio básico (heces, orina, sangre)	Hasta Q250.00	4 Eventos

2.4.1 Consultas médicas presenciales (médico general, pediatra, ginecología)

En caso de ser necesaria la consulta médica de atención primaria a la salud de forma presencial, el afiliado o grupo familiar podrá coordinar con las especialidades siguientes:



a) Medicina General



b) Pediatría



c) Ginecología

La consulta médica previamente será autorizada en una asesoría médica telefónica. Se coordinará (1) consulta al mes, La cobertura está cubre hasta ocho (8) eventos al año en conjunto y hasta treientos cincuenta (Q350.00) por evento.

2.4.2 Telemedicina

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o grupo familiar podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de Call Center dispuesta a nivel nacional 22940791 línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud. La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite económico.

IGS coordinara el servicio de consulta médica telefónica sin limite de llamadas mensuales, limite de tiempo por consulta 30 minutos.

- Consultas asesoría en hospitales y médicos especialistas

GS pone a disposición del afiliado/beneficiario, la red de proveedores de servicios de salud, hospitales, médicos especialistas los cuales serán pagados por el afiliado/beneficiario con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de la consecuencia que se derive.

IGS hará lo posible por ayudar al afiliado a contactar un centro de salud idóneo de acuerdo al tipo de asistencia.

2.4.3 Servicio de ambulancia: Ciudad Capital por accidente o emergencia familiar y departamental aplica traslado programado

En caso de ser necesaria la consulta médica de atención primaria a la salud de forma presencial, el afiliado o grupo familiar podrá coordinar con las especialidades siguientes:

- Ciudad de Guatemala (Capital) cobertura por accidente o emergencia familiar (código rojo)

En caso el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del perímetro de la Ciudad de Guatemala 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 o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

- Departamental: traslado programado (código verde)

En caso requiera un traslado médico en ambulancia código verde, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano.

Esta asistencia deberá ser solicitada con veinticuatro (24) horas de anticipación y aplica en los traslados siguientes:

- a) Código verde: patologías leves que no se puedan tratar en domicilio tales como; traumatismo leve, patologías estacionales, enfermedades eruptivas, síndromes febriles, entre otras.

- El traslado será autorizado por un médico de la cabina de IGS.
- Si la cobertura es amarilla o roja será coordinado con bomberos municipales o departamentales.

Esta cobertura se coordinará (1) traslado al mes, tiene un máximo de cobertura de quinientos cincuenta (Q550.00) quetzales y hasta dos (2) eventos al año.

2.4.4 Exámenes de laboratorio básicos (hematología, heces y orina)

El afiliado puede utilizar la cobertura para exámenes de laboratorio: hematología, heces y orina, el cual debe estar prescrito por un médico de la red de IGS, por medio telefónico o consulta presencial. Los exámenes de laboratorio serán coordinados en la red de laboratorios de IGS, y se programarán en un periodo de veinticuatro (24) horas hábiles y están sujetos a disponibilidad de horarios.

La cobertura aplica a partir de la vigencia del servicio y se excluyen enfermedades preexistentes. Esta cobertura se coordinará (1) una vez al mes, tiene un máximo de cobertura de doscientos cincuenta (Q250.00) quetzales y hasta cuatro (4) eventos al año.





2.5 ASISTENCIA KIDS

Esta asistencia aplica para el grupo familiar del titular del servicio, y será prestada para niños de cero (0) hasta los catorce (14) años. La coordinación de asistencia infantil estará disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana; y en algunos casos estarán sujetas a disponibilidad para ser coordinadas o programadas.

ASISTENCIA KIDS		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Terapias básicas lenguaje y escritura	Hasta Q250.00	4 eventos
Tutorías académicas a domicilio	Hasta Q250.00	4 eventos
Transporte a domicilio por enfermedad	Hasta Q180.00	3 eventos
Orientación telefónica nutricional (lonchera)	Telefonico / máximo 30 minutos por llamada	Sin límite

2.5.1 Terapias básicas lenguaje y escritura

IGS pondrá a la disposición a un psicólogo para la realización de terapias básicas de lenguaje y escritura, las cuales apoyaran al niño/a por algún problema con el habla y la escritura. La cobertura será otorgada de forma presencial o virtual, y apoyará de forma básica, y por ningún motivo sustituirá una prestación de servicio para una atención crónica, aguda o congénita. La cobertura puede incluir, pero tampoco se limita:

A
B
C

1. Terapia básica de lenguaje: patologías leves que no se puedan tratar en domicilio tales como; traumatismo leve, patologías estacionales, enfermedades eruptivas, síndromes febriles, entre otras.



2. Terapia básica de escritura:
a. plica para el apoyo básico en la escritura a niños, pero que no involucra la enseñanza desde el inicio de la escritura, sino que impulsa y reordena lo aprendido.
b. Estimula el desarrollo proceso, generar actividades motivadoras, explicación al niño de la importancia de la escritura, entre otros.



Esta cobertura se coordinará (1) vez al mes, cuenta con un límite de eventos de cuatro (4) veces al año y hasta un límite de doscientos cincuenta (Q250.00) quetzales al año.

2.5.2 Tutorías académicas a domicilio o virtual

Esta cobertura puede ser prestada de forma presencial o virtual, según la disponibilidad del tutor y las circunstancias de la zona o departamento requerido, asimismo las materias que incluye la tutoría son las siguientes: matemáticas, lenguaje, inglés, física, química y contabilidad básica. La cobertura será brindada para reforzar temas relacionado a las materias disponibles, y de ninguna manera será brindada para que el tutor resuelva tareas del grupo familiar.

La cobertura de tutorías aplica desde primaria hasta diversificado, cumpliendo con la edad de cobertura del grupo familiar.

Estás se prestarán combinables entre sí, se coordinará (1) vez al mes, por un máximo de cuatro (4) eventos al año y cada tutoría es equivalente hasta sesenta (60) minutos, hasta por un máximo de doscientos cincuenta (Q250.00) quetzales por evento.

2.5.3 Transporte a domicilio por enfermedad

IGS brindara transporte en caso el niño/a presentara una enfermedad en su lugar de estudios y necesite traslado a domicilio, esta cobertura se coordinará (1) una vez al mes, con un límite de eventos de hasta

tres (3) al año y un límite de costo por evento de hasta ciento ochenta quetzales (Q180.00).

Esta cobertura aplica únicamente para enfermedad común, no aplica para emergencias ni urgencias médicas. El transporte aplica para vehículo tipo taxi y no se relaciona con traslado de ambulancia. Asimismo, el transporte se realizará con el acompañamiento de un encargado del lugar de estudios o tutor.

2.5.4 Orientación telefónica nutricional (lonchera)

Cuando el afiliado requiera asistencia telefónica nutricional para su hijo/a IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica, 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 referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de recomendaciones para llevar una alimentación sana para el niño/a incluye sugerencias de lonchera balanceada.

Este servicio se brindará sin límite de eventos, cada llamada no deberá superar los treinta (30) minutos y sin límite de monto por evento.



2.6 ASISTENCIA FUNERARIA

ASISTENCIA FUNERARIA ESTÁNDAR	
BENEFICIOS	LÍMITE MÁXIMO DE EVENTOS
Trámites legales (excluyendo el certificado médico de defunción)	3 Eventos
Trámites ante las autoridades del cementerio (excluyendo tanto el pago del nicho o mausoleo como el uso del cementerio)	1 Evento
Traslado a sala de velación y/o camposanto	1 Evento
Ataúd estándar	1 Evento
Servicio preparación del cuerpo por 24 horas	1 Evento
Sala de velación o servicio a domicilio por 24 horas red funeraria IGS	1 Evento
Arrendamiento de nicho en cementerio municipal de 4 a 6 años (sujeto a disponibilidad)	1 Evento
Cafetería para 150 personas	1 Evento
En caso de servicio a domicilio se incluye utilería	1 Evento
Flores decorativas	1 Evento
Asesoría telefónica legal (civil, testamentaria, documentación, etc)	3 eventos: telefónica y máximo 15 minutos por llamada
Sesiones psicológicas post mortem	2 Eventos
Cremación de restos (no incluye osario)	1 Evento
ASISTENCIA FUNERARIA INTERNACIONAL REPATRIACIÓN DE RESTOS	
BENEFICIOS	LÍMITE MÁXIMO DE EVENTOS
Repatriación de restos de todo el mundo hacia Guatemala	1 Evento
Trámites legales en materia de repatriación	1 Evento
Trasporte aéreo	1 Evento
Desaduanalización de cuerpo	1 Evento
Servicio nacional	1 Evento
Traslados nacionales	1 Evento

2.6.1 Trámites legales ante las autoridades competentes

Para los trámites legales ante las autoridades competentes se comprenderán los siguientes trámites:

- a) Trámites legales ante el Registro Nacional de las Personas -RENAP-.
- b) Trámites legales ante las autoridades del cementerio.
- c) Trámites legales ante Gobernación Departamental y/o Policía Nacional Civil -PNC-.

Se excluye el trámite de Certificado de Defunción, el cual es otorgado únicamente por el centro hospitalario que atendió el deceso y/o el médico tratante de cabecera.

2.6.2 Trámites ante las autoridades del cementerio (excluyendo tanto el pago del nicho o mausoleo como el uso del cementerio)

Para los trámites legales ante las autoridades del cementerio se comprenderán los siguientes trámites:

- a) Gestión de ingreso cementerio privado.
- b) Gestión de ingreso cementerio público.

Se excluye los pagos del derecho/renta de nicho o espacio en tierra, los cuales deberán ser pagados por los familiares del fallecido.

2.6.3 Traslados a las salas de velaciones y al Camposanto respectivamente

Se incluye el traslado del cuerpo a la sala de velación y posteriormente en carroza fúnebre hacia el cementerio. Para esta cobertura

se asignan hasta cincuenta (50) kilómetros combinados; entre traslados a la sala de velación y traslado hacia el cementerio.

En los casos, en los cuales exista un excedente de kilómetros; los costos serán por cuenta del grupo familiar, pagados en efectivo o transferencia al proveedor de servicio.

Esta cobertura aplica hasta ochocientos (Q800.00) quetzales por evento.

2.6.4 Ataúd de Corte lineal (corte 45), estilo semi-americano

El programa incluye el ataúd corte lineal estilo semi americano (corte 45). En caso los deudos deseen otro ataúd para el familiar fallecido, ellos deberán correr con los gastos del mismo, se dará aviso inmediatamente a la funeraria para que acuerden entre ellos el pago del ataúd.

2.6.5 Brindar el servicio de preparación del cuerpo (preparación y reconstrucción del cuerpo)

Para esta cobertura se entiende la preparación del cuerpo para una velación de veinticuatro (24) horas; el cual incluye preparación del cuerpo y/o embalsamamiento y/o tanatopraxia (según la disponibilidad).

Para este caso se utilizará la práctica más conveniente según la ubicación de los restos; y serán realizadas por la funeraria a cargo del servicio. Si en algún caso el grupo familiar desea extender el tiempo velación del cuerpo será bajo sus propios medios y responsabilidad.

2.6.6 Proveer la utilización de cualquiera de las salas de velación o la prestación del servicio de velación domiciliar con cualquiera de las funerarias de nuestra red a nivel nacional

Para esta cobertura estará disponible la sala de velación de la capilla funeraria (si en caso hubiere en el municipio y/o departamento) en el lugar más cercano al domicilio de los deudos, o su defecto será en el domicilio de los deudos.

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

2.6.7 Beneficio de nicho en el cementerio municipal o nacional más cercano a la localidad de residencia de la persona fallecida. Dentro de la república de Guatemala

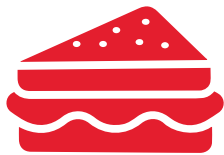
Se otorgará el beneficio del servicio de nicho para los principales cementerios municipales o departamentales, lo más cercano a la residencia del fallecido. Para este beneficio considerar las siguientes condiciones y exclusiones:

- a) El nicho está sujeto a la disponibilidad más cercana.
- b) El beneficio se brindará por cuatro (4) o seis (6) años sin costo alguno; dependiendo de la disponibilidad del cementerio.
- c) Es un servicio exclusivo de nicho: no aplica servicio en tierra, osario o lugares especiales.

El trámite será realizado por la funeraria y dará constancia de los pagos realizados en el cementerio para los trámites correspondientes en el futuro.

2.6.8 El servicio de cafetería para la atención de ciento cincuenta (150) personas

El servicio de cafetería estará disponible hasta para ciento cincuenta (150) personas. El beneficio aplica un servicio estándar:



- opción 1 sándwich con jamón, queso y aderezo; y café o fresco.
- opción 2 panes con ensalada de pollo, café o fresco.
- opción 3 pan dulce con café.

Las opciones pueden ser elegidas por el grupo familiar o según disponibilidad de la funeraria prestadora del servicio.

2.6.9 En caso de servicio a domicilio se incluye utilería

Esta cobertura ampara la utilería necesaria en domicilio para la velación de los restos de hasta veinticuatro (24) horas, se listan los siguientes:

- a) Un toldo o una lona [según disponibilidad].
- b) Hasta cincuenta sillas plásticas o de metal [según disponibilidad].
- c) Capilla ardiente: cortinaje, un Cristo crucificado, cuatro (4) candelabros.
- d) Dos (2) pedestales o un (1) catafalco para colocar el ataúd.

Al finalizar el servicio de velación el proveedor funerario procederá a recoger toda la utilería.

2.6.10 Flores decorativas

La decoración de la capilla o decoración en el domicilio contará con tres (3) arreglos florales: dos (2) laterales y un (1) cubre cofre.

2.6.11 Asesoría telefónica legal (civil, testamentaria, documentación, etc)

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales: **civil, testamentaria, documentación, etc.** El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

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

La asistencia se prestará hasta tres (3) eventos al año y sin monto máximo de cobertura, pero hasta quince (15) minutos por evento.

2.6.12 Sesiones psicológicas post mortem

La cobertura de sesiones psicológicas se enfocará en la evaluación, diagnóstico, tratamiento, prevención de recaídas y seguimiento de los trastornos o problemas psicológicos y/o el asesoramiento para manejar, afrontar, superar y/o prevenir los problemas personales, crisis, situaciones difíciles, relaciones problemáticas, conflictos y malestar emocional. Esta cobertura puede ser prestada de manera virtual o presencial, con una duración máximo de sesenta (60) minutos por cada sesión.

Esta cobertura tiene límite máximo de dos (2) eventos al año y sin monto máximo en cobertura económica.

2.6.13 Cremación de restos (no incluye osario)

Se brindará el servicio nacional de cremación de restos al titular o grupo familiar que solicite este servicio en sustitución de velación de los restos del cuerpo. El servicio será prestado por una funeraria con crematorio de la red de IGS a disponibilidad.

El servicio cubre la cremación de restos y cenízaro estándar, (no incluye osario) se entregan las cenizas al familiar designado después del proceso de cremación, (este servicio no incluye velación ni de cuerpo ni de cenizas).

El proceso de cremación será definido por los términos y condiciones que brinde el proveedor funerario: resguardo del cuerpo, procedimientos previos, duración de cremación, preparación de cenízaro, entre otros. Los trámites legales posteriores a la conservación o utilización de osario correrán por cuenta de los familiares del fallecido.

Esta cobertura no tiene límite económico y se limita a un (1) evento al año.



2.6.14 Servicio de repatriación de los restos del fallecido.

El servicio de repatriación incluirá los siguientes beneficios:

- La atención telefónica a la familia 24h / 365 días.
- El traslado del asegurado desde el lugar del deceso a una Funeraria.
- El acondicionamiento del asegurado y su conservación.
- Los elementos funerarios que aseguren la legalidad de la repatriación tales como: sudario, urna de zinc, embalsamamiento, filtro depurador, precinto consular del féretro, funda para el féretro, etc.
- La gestión de todos los trámites legales y sanitarios, y certificados necesarios para el traslado del finado con los Consulados, Ministerio de Exteriores, y Sanidad, Apostillas, y siempre de acuerdo a la normativa de aplicación del país de deceso y la del país de destino.
- El traslado hasta el Aeropuerto internacional de salida.
- La gestión y organización del flete del féretro hasta el Aeropuerto internacional del país de destino.
- El traslado desde el Aeropuerto Internacional del país de nacionalidad del asegurado hasta el lugar de inhumación o Incineración.

Esta cobertura aplica un (1) evento al año para el titular o grupo familiar designado y no tiene monto máximo de cobertura. La colaboración de los familiares será importante para la repatriación de los restos: firma de autorizaciones, facilitación de documentos personales, documentos complementarios, entre otros [no limitándose].



EXCLUSIONES

- IGS podrá desistir de la repatriación si no hay interés o colaboración de parte de los familiares para completar la documentación que autorice el traslado, y el tiempo máximo de espera será de treinta (30) días contando a partir de la fecha del reporte.
- La repatriación tendrá dos opciones: repatriación de restos del cuerpo o repatriación en cenizas del cuerpo, y dependerá de las recomendaciones sanitarias del lugar del fallecimiento [causa de muerte que ponga en riesgo la seguridad sanitaria].
- No se realizará reembolso de ningún tipo.



2.7 ASISTENCIA TECNOLÓGICA

ASISTENCIA TECNOLÓGICA		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	EVENTOS
Revisión y Reparación de Pc	Hasta Q150.00	1 Evento
Servicio de asistencia, diagnóstico y reparación de impresora	Hasta Q200.00	1 Evento
Reparación de Rack de carga celular	Hasta Q150.00	1 Evento
tutoría telefónica para consulta sobre el uso de celular y anti virus	Telefónica	sin límite
Apoyo económico en cambio de pantalla por ruptura (celular con un año de antigüedad) 3 meses de permanencia en el producto	Hasta Q500.00	1 Evento
Reparación altavoz o micrófono	Hasta Q200.00	1 Evento
Asesoría telefónica con técnicos de pc o laptop	Telefónica	sin límite

2.7.1 Revisión y reparación de pc o laptop

En caso de que el afiliado / beneficiario lo requiera, se dará soporte técnico, en problemas para la configuración de laptop y computadoras, a su vez asesoría para cualquier problema en general, se enviará técnico presencial para revisar y resolver con el diagnostico el inconveniente que presente la pc o laptop. (modelos 10 años en adelante)

Esta cobertura está limitada a un (1) evento en el año con un monto máximo de Q200.00 Quetzales.

2.7.2 Revisión y reparación de impresora

En caso de que el afiliado / beneficiario lo requiera, se dará soporte técnico, en problemas para la configuración de impresora, a su vez asesoría para cualquier problema en general, se enviará técnico presencial para revisar y resolver con el diagnostico el inconveniente que presente la impresora. (modelos 10 años en adelante)

Esta cobertura está limitada a un (1) evento en el año con un monto máximo de Q150.00 Quetzales.

2.7.3 Revisión y reparación de Rack de carga de celular

En caso de que el afiliado / beneficiario lo requiera, se dará soporte técnico, en problemas para en la falla de su rack de carga o revisión de batería, si el dispositivo permite la reparación sin inconvenientes de dañar el mismo se procederá a la reparación con un técnico especialista en celulares, aplica para modelos con 4 años de antigüedad.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento en el año con un monto máximo de Q200.00 Quetzales.

2.7.4 Tutoría telefónica para consulta sobre el uso de celular y antivirus en celular y pc

En caso de que el afiliado / beneficiario lo requiera, se dará soporte técnico, telefónico en problemas para en la fallas técnicas, uso y descargas de antivirus para pc o celular con un profesional en materia, la llamada tiene una duración de 15 minutos y los eventos son sin límites.

2.7.5 Apoyo económico en cambio de pantalla por ruptura (celular con un año de antigüedad) 3 meses de permanencia en el producto

Para esta cobertura se entiende el cambio de pantalla para la Celular o Tablet, la técnica en los procedimientos para realizar el cambio de pantalla y la pieza a sustituir hasta el límite máximo de cobertura.

Esta cobertura tiene un límite máximo de hasta quinientos quetzales exactos (Q.500.00) y hasta un (1) eventos al año. La cobertura aplica exclusivamente para ruptura de pantalla y el evento tiene que ser reportado en las próximas cuarenta y ocho horas (48) después de ocurrida la ruptura, el dispositivo debe tener un año de antigüedad, y tener 3 meses de permanencia en protección plus.

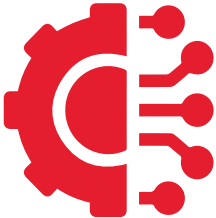
2.7.6 Reparación altavoz o micrófono

En caso de que el afiliado / beneficiario lo requiera, se dará soporte técnico, en problemas para en la falla de su altavoz o micrófono, revisión de los mismos, si el dispositivo permite la reparación sin inconvenientes de dañar el mismo se procederá a la reparación con un técnico especialista en celulares, aplica para modelos con 4 años de antigüedad.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento en el año con un monto máximo de Q200.00 Quetzales.

2.7.7 Asesoría telefónica con técnicos de pc o laptop

Cuando el afiliado requiera vía telefónica una asistencia tecnológica y asesoría o una asistencia telefónica para inconvenientes con pc o laptop se le brindara las 24 horas y los 365 días del año IGS se encargará de realizar una conferencia para que se pueda comunicar con nuestros proveedores de servicios técnicos, sin monto máximo por evento y sin máximo de eventos al año.



3

RESUMEN DE COBERTURAS

ASISTENCIA EN EL CAMINO		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Localización y envío de duplicado de llave en caso de pérdida de la original	Hasta Q200.00	2 Eventos
Servicio de grúa por accidente o avería	Hasta Q500.00	6 Eventos (1 cada mes)
Traslado del afiliado en caso de accidente o avería	Hasta Q300.00	4 Eventos
Paso de corriente	Hasta Q300.00	10 eventos al año en conjunto
Envío de combustible -hasta 2 galones-		
Cerrajero en caso de pérdida de llave del vehículo	Hasta Q300.00	10 eventos al año en conjunto
Traslado en ambulancia en caso de emergencia	Hasta Q500.00	3 Eventos
Conductor designado (ángel guardián)	Hasta Q300.00	3 Eventos
Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito	Sin límite / máximo 30 minutos por llamada	Sin límite

ASISTENCIA HOGAR		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Instalación de grifos y apliques de baños	Hasta Q420.00	12 eventos al año en conjunto
Instalaciones eléctricas menores		
Destape de cañerías		
Electricista en caso de emergencia		
Plomero en caso de emergencia		
Cerrajero en caso de emergencia		

ASISTENCIA HOGAR EXPRESS		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Instalación y armado de muebles en casa	Hasta Q350.00	6 eventos al año en conjunto
Instalaciones de camaras wifi		
Instalación de lamparas y luminarios		
Revisión y reparacion de electrodomesticos		
Instalación de cuadros y espejos decorativos		
Asesoría de tecnicos en el hogar (telefonica)		

ASISTENCIA MÉDICA		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Consultas médicas presenciales (médico general, pediatra, ginecología)	Hasta Q350.00	8 Eventos
Consulta medica telefónica (telemedicina) y asesoría en hospitales y médicos especialistas	Telefonica	Sin límite
Servicio de ambulancia -ciudad capital por accidente o emergencia familiar -departamental (traslado programado)	Hasta Q550.00	2 Eventos
exámenes de laboratorio básico (heces, orina, sangre)	Hasta Q250.00	4 Eventos

ASISTENCIA KIDS		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	MÁXIMO DE EVENTOS POR VIGENCIA
Terapias básicas lenguaje y escritura	Hasta Q250.00	4 Eventos
Tutorías académicas a domicilio	Hasta Q250.00	4 Eventos
Transporte a domicilio por enfermedad	Hasta Q180.00	3 Eventos
Orientación telefónica nutricional (lonchera)	Telefonico / máximo 30 minutos por llamada	Sin límite

ASISTENCIA FUNERARIA ESTÁNDAR	
BENEFICIOS	LÍMITE MÁXIMO DE EVENTOS
Trámites legales (excluyendo el certificado médico de defunción)	3 Eventos
Trámites ante las autoridades del cementerio (excluyendo tanto el pago del nicho o mausoleo como el uso del cementerio)	1 Evento
Traslado a sala de velación y/o camposanto	1 Evento
Ataúd estándar	1 Evento
Servicio preparación del cuerpo por 24 horas	1 Evento
Sala de velación o servicio a domicilio por 24 horas red funeraria IGS	1 Evento
Arrendamiento de nicho en cementerio municipal de 4 a 6 años (sujeto a disponibilidad)	1 Evento
Cafetería para 150 personas	1 Evento
En caso de servicio a domicilio se incluye utilería	1 Evento
Flores decorativas	1 Evento
Asesoría telefónica legal (civil, testamentaria, documentación, etc)	3 eventos: telefónica y máximo 15 minutos por llamada
Sesiones psicológicas post mortem	2 Eventos
Cremación de restos (no incluye osario)	1 Evento
ASISTENCIA FUNERARIA INTERNACIONAL REPATRIACIÓN DE RESTOS	
BENEFICIOS	LÍMITE MÁXIMO DE EVENTOS
Repatriación de restos de todo el mundo hacia Guatemala	1 Evento
Trámites legales en materia de repatriación	1 Evento
Trasporte aéreo	1 Evento
Desaduanalizacion de cuerpo	1 Evento
Servicio nacional	1 Evento
Traslados nacionales	1 Evento

ASISTENCIA TECNOLÓGICA		
BENEFICIOS	MONTO MÁXIMO DE COBERTURA	EVENTOS
Revisión y Reparación de Pc	Hasta Q150.00	1 Evento
Servicio de asistencia, diagnóstico y reparación de impresora	Hasta Q200.00	1 Evento
Reparación de Rack de carga celular	Hasta Q150.00	1 Evento
tutoría telefónica para consulta sobre el uso de celular y anti virus	Telefónica	sin límite
Apoyo económico en cambio de pantalla por ruptura (celular con un año de antigüedad) 3 meses de permanencia en el producto	Hasta Q500.00	1 Evento
Reparación altavoz o micrófono	Hasta Q200.00	1 Evento
Asesoría telefónica con técnicos de pc o laptop	Telefónica	sin límite



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 suministrarle 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 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 **22940791** y elige la opción deseada:

- Opción uno (1): el afiliado suministrará al ejecutivo de servicio que atiende la llamada la inquietud y/o reclamo por las coberturas. Atención 24/7.
- Opción dos (2): el afiliado suministrará al ejecutivo de servicio que atiende la solicitud de cancelación. Atención de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas.

b) Una vez el ejecutivo de servicio valide la información, procederá a dar la solución dentro de las siguientes 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 y REINTEGROS

6.1 Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas de alto riesgo (ver exclusiones generales), 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.

6.2 Reintegros

Para el **Plan Anual Protección Plus** NO se realizará devolución de prima en los siguientes casos:

- Cancelaciones voluntarias del seguro por parte del cliente sin causa justificada.
 - Cancelaciones solicitadas posterior a los primeros dos (2) meses contados desde la fecha de inicio de vigencia de la póliza. A partir del tercer mes de vigencia, no aplica cancelación con devolución de prima.
 - Pólizas que se encuentren en estado de mora o incumplimiento de pago.
 - Pólizas fuera de vigencia.
- De manera excepcional, se podrá gestionar la devolución parcial de prima únicamente cuando:
- La solicitud de cancelación se realice dentro de los primeros dos (2) meses de vigencia de la póliza.
 - La solicitud esté debidamente justificada y documentada.

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, requisita 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).

