

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



Condiciones **Generales**

Condiciones Generales

Glosario de términos de la Asistencia

Definiciones

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

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

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

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

Beneficiarios: el titular de la asistencia.

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

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

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

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

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

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

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

Descripción de los servicios

Producto Base

Asistencia Médica	Eventos	Monto Máximo
Ambulancia terrestre por emergencia	Sin límite	Sin costo
Exámen preventivo (papanicolau / antígeno prostático)	1 evento al año	Sin costo
Consulta médica en RED con médico general	3 eventos al año	Hasta \$1,000 por evento
Consulta médica en RED con médico especialista	2 eventos al año	Hasta \$1,200 por evento
Médico telefónico	Sin límite	Sin costo
Video consulta con emisión de receta	Sin límite	Sin costo
Apoyo para el pago de medicamentos	2 eventos al año	Hasta \$600 por evento
Médico a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$1,000 por evento
Asistencia Desempleo	Eventos	Monto Máximo
Pago de servicios durante los dos primeros meses de desempleo.	1 evento al año	Hasta \$500
Pago de canasta básica por desempleo	1 evento al año	Hasta \$500
Asesoramiento telefónico para la creación de CV	Sin límite	Sin costo
Hogar Express	Eventos	Monto Máximo
Armado de muebles	3 eventos al año	Hasta \$1.500 por evento
Instalación de repisas, línea blanca, etc.		
Servicio técnico		
Instalación de grifería		
Reparación de electrodomésticos		
Instalación de lámparas		
Instalaciones eléctricas menores		
Lavado y secado de alfombras		
Instalación de cortinas y persianas		
Mano de obra en pintura		
Asistencia Wellness	Eventos	Monto Máximo
Consulta con psicólogo presencial	1 evento al año	Hasta \$1,200
Examen de composición corporal	1 evento al año	Hasta \$1,200
Consulta presencial con nutricionista	1 evento al año	Hasta \$1,000
Orientación nutricional telefónica	Sin límite	Sin costo
Folios Digitales	Eventos	Monto Máximo
150 Starbucks	1 folio mensual	
150 Uber / Uber Eats		
Soriana 200		



Asistencia Médica

Ambulancia terrestre por emergencia: En caso de que el beneficiario o él grupo familiar 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 beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente Asistencia, pacientes que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente Asistencia, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Sujeto a autorización del médico del call center.

- El usuario podrá hacer uso de su asistencia con previa valoración telefónica y del médico del call center.

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

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

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

Exclusiones:

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

Médico Telefónico: El beneficiario podrá acceder a una consulta médica mediante videollamada las 24 horas del día, los 365 días del año. Para solicitar el servicio, deberá comunicarse a la línea de asistencia, donde un coordinador enviará vía WhatsApp o correo electrónico un enlace de acceso. Previo a la consulta, el beneficiario deberá completar un cuestionario de perfilamiento de síntomas para facilitar la valoración médica.

Una vez concluida la consulta, y cuando médicamente proceda, el profesional de la salud podrá emitir una receta médica electrónica.

Tiempo máximo de espera: 15 minutos.

Exclusiones:

- No se prescribirán medicamentos de uso controlado.
- La emisión de receta médica estará sujeta al criterio profesional del médico tratante.
- Las recetas emitidas pueden no ser aceptadas en todas las farmacias.
- El servicio de envío de medicamentos no está disponible con todas las farmacias y dependerá de la cobertura y disponibilidad del proveedor.
- No se emitirán incapacidades médicas.
- Este servicio no aplica para urgencias o emergencias médicas que requieran atención inmediata presencial.

Apoyo en medicamentos: A solicitud del Beneficiario y derivado de una consulta con nuestros proveedores y emisión de recetas de los mismos, IGS ofrece el apoyo de Asistencia en medicamentos de cualquier tipo.

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.

Médico a domicilio: En caso de que el beneficiario requiera el servicio de médico a domicilio, IGS prestará el servicio con el fin de asistir al beneficiario desde la comodidad de su hogar en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencia. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS, única mente en ciudades principales.

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.
- Sujeto a autorización del médico del call center.
- El usuario podrá hacer uso de su asistencia con previa valoración telefónica y del médico del call center.



Asistencia Desempleo

Pago de servicios básicos (celular, luz o gas): durante los 2 primeros meses de desempleo, el beneficiario recibirá apoyo económico para el pago de servicios básicos, esto con el fin de apoyarlo mientras se encuentra en la búsqueda constante de empleo. Para acceder al beneficio, debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

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

- Debe presentar carta de despido, liquidación o finiquito (que avale que no es renunciavoluntaria) para que se le pueda dar el servicio.
- Deberá tener un mínimo de un mes (1) de desempleo desde la fecha correspondiente a la carta de despido.
- Deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su

último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido o a término fijo.

- Deberá comprobar el estado de desempleo mes a mes durante los dos (2) meses que tiene de Asistencia, para el pago del beneficio.
- Podrá solicitar el servicio siempre y cuando se encuentre desempleado, caso contrario si no hizo reclamo del mismo y encuentra empleo, no tendrá derecho a solicitarlo.

La documentación requerida para reclamo del beneficio es la siguiente:

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

Todos los documentos antes indicados, deberán entregarse digitalizados con claridad suficiente que permitan su revisión y en formato PDF. En caso de que haya presentado demanda laboral, se solicitará la misma ante la junta de conciliación y arbitraje, firmada y sellada por la misma instancia, adicionalmente la siguiente documentación:

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

Exclusiones:

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

Canasta básica por desempleo: Durante los 2 primeros meses de desempleo, el Beneficiario recibirá un apoyo económico de forma mensual para la compra de artículos de canasta básica, con el fin de apoyar su economía familiar mientras consigue un nuevo empleo. La entrega puede ser a través de un medio electrónico o en especie y solo será por 2 meses.

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

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

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

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

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

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

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

Todos los documentos antes indicados, deberán entregarse digitalizados con claridad suficiente que permitan su revisión y en formato PDF. En caso de que haya presentado demanda laboral, se solicitará la misma ante la junta de conciliación y arbitraje, firmada y sellada por la misma instancia, adicionalmente la siguiente documentación:

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

Exclusiones:

- No se cubrirá el servicio si el despido fue provocado.
- No se cubrirá el servicio si se comprueba dolo o mala fe al solicitar el mismo.

- No se cubrirá el servicio, si proporciona información falsa.
- No se cubrirá el servicio, si no cumple con las condiciones del mismo.
- No aplica algún tipo de reembolso.

Asesoramiento en la elaboración de curriculum vitae: IGS contratará un especialista que se encargará de orientar al beneficiario vía telefónica en la elaboración de su curriculum vitae, esto de acuerdo con el perfil laboral y a las áreas de interés detectadas por el especialista. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.



Asistencia Hogar Express

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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



Asistencia Wellness

Consulta Presencial con Psicólogo: Por este servicio y a solicitud del beneficiario, IGS, por medio de sus coordinadores telefónicos y a través de su red de proveedores, coordinará una consulta presencial con un psicólogo profesional para brindar orientación, acompañamiento y apoyo emocional en situaciones personales, familiares, laborales o sociales que así lo requieran.

El servicio se brindará con base en la disponibilidad del especialista. Este servicio se coordinará en las principales ciudades de la República Mexicana. IGS cubrirá hasta el monto designado en la Asistencia.

Exclusiones:

- IGS no será responsable por los resultados derivados de la orientación, evaluación o tratamiento proporcionado por el especialista.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Servicio sujeto a brindarse en las principales ciudades de la República Mexicana.
- El presente servicio no considera ningún tipo de reembolso ni pagos adicionales.
- No incluye tratamientos psiquiátricos, hospitalización, medicamentos, estudios clínicos o cualquier procedimiento médico derivado de la consulta.
- No incluye terapias subsecuentes, programas de tratamiento prolongado o seguimiento

- psicológico continuo, salvo que se indique expresamente en la cobertura contratada.
- En situaciones de emergencia psicológica, riesgo suicida o crisis que requieran atención inmediata, el beneficiario deberá acudir a los servicios de emergencia correspondientes.

Examen de composición corporal: Si el beneficiario lo requiere, IGS por medio de sus agentes telefónicos y a través de su red de proveedores coordinará el estudio de composición corporal, realizándose exclusivamente en las instalaciones del proveedor, previa cita y sujeto a disponibilidad.

Ningún diagnóstico ni recomendación médica, será responsabilidad de IGS.

Exclusiones:

- Sujeto a disponibilidad del proveedor.
- Servicio exclusivo para ser gozado por un beneficiario o beneficiario mayor de edad.

Consulta presencial con Nutriólogo: Si el beneficiario o sus beneficiarios lo requieren, IGS por medio de sus agentes telefónicos y a través de su red de proveedores, hará la coordinación de una consulta con nutriólogo 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 beneficiario deberá cubrir los gastos derivados adicionales.

El beneficiario y sus beneficiarios deberán 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.

Orientación nutricional telefónica 24hrs: Si el beneficiario lo requiere, IGS brindará la asistencia nutricional telefónica con asesoría especializada en padecimiento 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.



Folios Digitales

Folios Digitales: Si el beneficiario lo requiere, IGS compartirá vía correo electrónico un cupón mensual solicitado por el beneficiario según el siguiente listado.

- Folio de Starbucks
- Folio de Uber / Uber Eats
- Folio Soriana

Exclusiones:

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

Módulo Pantalla Protegida

Pantalla Protegida	Eventos	Monto Máximo
Robo del equipo celular	1 evento al año	Hasta \$ 5,000
Cambio de pantalla del celular por rotura o filtración	1 evento al año	Hasta \$ 2,500
Abogado presencial	1 evento al año	Sin costo
Asistencia telefónica para la configuración inicial del celular	Sin límite	Sin costo
Asistencia telefónica para el traspaso de información entre equipos	Sin límite	Sin costo



Pantalla Protegida

Robo del equipo celular: Si se presenta el robo del teléfono celular, el Beneficiario recibirá por parte de IGS, un cupón por el monto cubierto para adquirir otro teléfono en tiendas Soriana. El Beneficiario para solicitar su cupón deberá entregar a IGS la siguiente información: Acta de denuncia en el MP, identificación oficial, comprobante de domicilio y factura.

Exclusiones:

- IGS solo cubrirá el monto indicado, cualquier excedente será cubierto por el beneficiario.

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

Módulo Millenials

Asistencia Mascotas	Eventos	Monto Máximo
Consulta médica veterinaria	1 evento al año	Hasta \$800
Pipeta Antipulgas	1 evento al año	Hasta \$300
Estética canina	2 evento al año	Hasta \$500 por evento
Desparasitación	1 evento al año	Hasta \$300
Guardería de mascotas	1 evento al año	Hasta \$500
Asistencia Veterinaria	Sin limite	Sin costo
Referencias veterinarias	Sin limite	Sin costo
Asistencia en Viajes	Eventos	Monto Máximo
Garantía de Clima.	1 evento al año	Hasta \$1,500
Médico al hotel	1 evento al año	Hasta \$2,000
Asistencia dental por emergencia	1 evento al año	Hasta \$3,000
Asistencia telefónica legal por robo de documentos de identidad	Sin limite	Sin costo
Asistencia telefónica en caso de pérdida de equipaje y envío de equipaje	Sin limite	Sin costo
Taxi seguro por demora en vuelo (más de 6 hrs) o cancelación de vuelo	1 evento al año	Hasta \$500



Asistencia en viajes

Consulta Veterinaria de Seguimiento en Red: por este servicio y a solicitud del beneficiario, IGS, a través de su red de proveedores veterinarios, coordinará una consulta veterinaria de seguimiento para la mascota en consultorio, con el fin de dar continuidad a valoraciones previas, monitorear su estado general de salud, revisar la evolución de tratamientos indicados o brindar orientación respecto a cuidados preventivos y bienestar animal.

El servicio se prestará con base en la disponibilidad de la red veterinaria y dentro de las zonas de cobertura establecidas por IGS. La coordinación deberá solicitarse a través del Call Center de IGS, con la anticipación requerida y sujeto a disponibilidad de fechas y horarios.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las consultas derivadas de emergencias veterinarias que requieran atención inmediata.
- Quedan excluidas las mascotas que requieran atención médica especializada o servicios de especialidad veterinaria.
- No se incluyen procedimientos médicos, quirúrgicos, hospitalización, estudios de laboratorio, estudios de gabinete, vacunas, medicamentos o tratamientos.
- IGS no será responsable por el diagnóstico, tratamiento o recomendaciones emitidas por el médico veterinario tratante.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor y cobertura geográfica.
- El presente servicio no considera ningún tipo de reembolso ni pagos adicionales.

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

Exclusiones:

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

Estética canina: En caso de que el beneficiario lo solicite, se ofrecerá el servicio de baño y peluquería, este se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano o en el domicilio registrado.

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

Guardería de la mascota: IGS brindará a solicitud del beneficiario el servicio de guardería para la mascota en caso de viaje o de hospitalización del beneficiario.

Restricciones:

- El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del animal.
- El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación y está sujeto a disponibilidad de horario y de la red de proveedores disponible al momento de la solicitud.

Exclusiones:

- El proveedor sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.
- No se prestará el servicio a mascotas que hayan sido operadas recientemente.
- El proveedor no será responsable por el resultado de las gestiones que contrate directamente el Beneficiario.
- Los costes y honorarios correspondientes a los servicios y desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

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

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

Exclusiones:

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



Asistencia en viajes

Garantía de Clima: En caso de lluvia constante e ininterrumpida durante tres horas o más en un horario de entre las 09:00 y 17:00 horas, dará derecho al Beneficiario y sus acompañantes a la asistencia “garantía de clima”. El beneficiario podrá contar con el pago de una noche de hotel, por lluvia constante e ininterrumpida durante (1) día o más, en un horario entre las 09.00 y 17.00 horas. El pago será realizado por IGS en el Check up.

Exclusiones:

- No aplican reembolsos

Médico al Hotel por enfermedad o emergencia: En caso de que el beneficiario requiera el servicio de médico al hotel, IGS prestará el servicio con el fin de asistir al beneficiario desde la comodidad del hotel en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencia, IGS realizará el pago hasta el monto estipulado.

El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS, únicamente ciudades principales.

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el beneficiario o a través de terceros y que no haya sido coordinado a través de las líneas dispuestas

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

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

Exclusiones:

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

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

Exclusiones:

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

Taxi Seguro por demora de vuelo: a petición del beneficiario, y en caso de que el vuelo sea demorado por más de 6 h oras o sea cancelado, IGS coordinará un taxi y hará un pago de taxi hasta el lugar de destino que este necesite. El beneficiario deberá proporcionar evidencia de la demora o cancelación del vuelo.