



TÉRMINOS Y CONDICIONES

ASISTENCIA CUIDADO Y PROTECCIÓN BANORTE

Tu contratación Incluye el paquete básico más el contratado según su preferencia:
Mascota, Médico u Hogar.

Producto Base

Asistencias Cuidado y Protección Banorte "PRODUCTO BASE"		
Asistencia Veterinaria	Eventos	Monto Máximo
Consulta médica veterinaria por emergencia	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN
Baño y peluquería	1 evento al año	Hasta \$500.00 MXN
Asistencia veterinaria telefónica	Sin límite	Sin costo para el afiliado
Asistencia Legal	Eventos	Monto Máximo
Legal vía telefónica	Sin límite	Sin límite
Hogar Tradicional Ante Emergencia	Eventos	Monto Máximo
Servicio de cerrajería	3 eventos anuales en combinación	Hasta \$500.00 MXN por evento
Servicio de plomería		
Asistencia Médica	Eventos	Monto Máximo
Médico a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$1,000.00 MXN
Exámenes básicos a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN
Cupones Digitales		Eventos
El cliente Banorte, podrá obtener a través del call center de IGS uno de los siguientes folios al bimestre (solo podrá escoger 1 de los siguientes folios):		1 folio Bimestral
<ul style="list-style-type: none">• 1 crédito de \$50 pesos para consumo en Starbucks• 2 donas glaseadas + 1 café americano• 1 pizza mediana Dominos Pizza• 1 folio de Uber Eats / Diddi o Rappi (\$70 pesos)• O un boleto de cine 2x1		

Asistencia **Médica**

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

Exclusiones:

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

Baño y/o peluquería: en caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS ofrecerá los servicios de baño y peluquería para la mascota, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano.

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.

Asistencia veterinaria telefónica: IGS brindará al afiliado 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.

Asistencia **Legal**

Legal vía telefónica: a solicitud del afiliado IGS brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal las veinticuatro (24) horas sobre:

- Asistencia legal telefónica en caso de robo de auto o domicilio.
- Asesoramiento jurídico telefónico por responsabilidad civil.
- Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito.

- Asesoría legal telefónica en temas laborales y de propiedades.
- Asistencia legal telefónica en caso de fallecimiento de titular o familiar.
- Asistencia legal telefónica materia civil, penal y familiar.

Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.
- 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.

Asistencia Hogar Tradicional ante Emergencia

Servicio de cerrajería: cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la vivienda, a solicitud del afiliado, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de esta. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones:

• Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.

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

Exclusiones:

- Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados.
- No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
- No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

- Esta cobertura aplicara únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.
- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

Asistencia Médica

Médico a domicilio: en caso de que el titular requiera el servicio de médico a domicilio, IGS prestará el servicio con el fin de asistir al afiliado 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, en caso de que el afiliado lo requiera en consultorio del médico se hará la coordinación del servicio 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 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.

Exámenes básicos a domicilio: IGS a solicitud del afiliado, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico. (Glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y Examen de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 hrs después de haber sido tomada la muestra.

Exclusiones:

- Cualquier otro examen fuera de la cobertura anterior mencionada.

Cupones Digitales

Cupones Digitales: Si el afiliado lo requiere, IGS compartirá vía correo electrónico el cupón solicitado por el afiliado según el siguiente listado, el afiliado podrá elegir uno al Bimestre según su preferencia o un boleto de cine 2x1.

- 1 crédito de \$50 pesos para consumo en Starbucks
- 2 donas glaseadas + 1 café americano
- 1 Pizza Mediana Dominos Pizza
- 1 Folio de Uber Eats / Diddi o Rappi (\$70 pesos)

Exclusiones:

- no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas por parte de los proveedores que contrate directamente el afiliado.
- 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.
- Sujeto a autorización del médico del call center
- No se realizan reembolsos.

Módulo Mascota

Modulo Asistencia Veterinaria	Eventos	Monto Máximo
Pipeta antipulgas	1 evento al año	Hasta \$300.00 MXN
Vacunación médica veterinaria a domicilio	1 evento al año	Hasta \$500.00 MXN
Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización o viaje del afiliado	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN
Servicio de cremación por enfermedad o accidente grave	1 evento al año	Hasta \$1,200.00 MXN

Pipeta antipulgas en caso de que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta, collar o pastilla antipulgas. IGS cubrirá 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.

Vacunación médica veterinaria a domicilio: IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo anual. (Vacuna contra la rabia) esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

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

Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización o viaje del afiliado: si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado o requiere de hacer un viaje donde su mascota no podrá acompañarlo, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por 3 noches continuas en un centro designado y autorizado por IGS asistencia. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales. deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del animal. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio para mascotas que se encuentren con alguna sintomatología de enfermedad.
- No se prestará el servicio a mascotas que hayan sido operadas recientemente.
- El responsable de la mascota deberá enviar vía correo electrónico a veterianaria.mx@igroupsolution.com, el informe médico o boleto que acredite que el mismo no se puede hacer cargo de la mascota.

Servicio de cremación por enfermedad o accidente grave: Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave Inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. 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.

Exclusiones:

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.

Médica	Eventos	Monto Máximo
Servicio de ambulancia	Sin límite	Sin costo para el afiliado
Pediatra a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$1,000.00 MXN
Terapias básicas respiratorias domicilio	2 eventos al año	Hasta \$1,000.00 MXN
Enfermera a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$1,000.00 MXN

Asistencia Médica

Servicio de ambulancia: en caso de que el titular requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio mexicano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia, 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 cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.
- No se cubren ambulancias aéreas.
- No se cubren traslados interestatales.

Pediatra a domicilio: en caso de que el titular requiera el servicio de médico pediatra a domicilio para su hijo, IGS prestará el servicio con el fin de asistir al afiliado 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, únicamente 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.

Terapias básicas respiratorias domicilio: cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias en el domicilio que el afiliado indique o en red, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar la estabilidad respiratoria humana, brindándoles programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: asma, problemas respiratorios, etc. Las terapias respiratorias básicas, las realiza un profesional.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

Exclusiones:

- Cualquier terapia que requiera de material clínico.
- El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos, adicionalmente se debe tener la orden médica.

Enfermera a domicilio: en caso de que el titular requiera de manera obligatoria el cuidado dedicado post hospitalario de una enfermera o cuidadora siempre y cuando el médico cirujano lo especifique, IGS coordinará y realizará el pago de una enfermera o cuidadora para el domicilio u hospital.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios médicos que requieran procedimientos.
- Se solicitará el informe del médico cirujano donde indique que el cuidado es necesario.
- La prestación del servicio deberá ser validada por el médico especializado del call center.
- La asistencia deberá ser solicitada con una anterioridad de 24 horas para que pueda ser prestado.
- Sujeto a localidad y a disponibilidad del proveedor.
- No aplica servicios nocturnos.
- Excluido cualquier tipo de reembolso.

Módulo Hogar

Modulo Asistencia Hogar	Eventos	Monto Máximo
Armado de muebles en el hogar	2 eventos anuales en combinación	Hasta \$800.00 MXN por evento
Destape de cañerías e instalación de grifería		
Reparación de goteras o filtraciones		
Pintura e impermeabilización		
Accesorios de Baño y cocina		
Instalación de grifería		
Reparación de herrería		

Servicio de electricidad	3 eventos anuales en combinación	Hasta \$1,000.00 MXN por evento
Servicio de vidriería		
Servicio de Sanitización (limpieza a Vapor)	Sin limite	Costo preferencial para el afiliado
Información, Referencias y Coordinación con profesionales varios		
Asistencia Streaming	Eventos	Cobertura
Orientación telefónica en la configuración de TV digital	Sin limite	Sin costo para el afiliado
Orientación telefónica en la instalación de equipos de audio y video	Sin limite	Sin costo para el afiliado
Tutoría telefónica en manejo de celular	Sin limite	Sin costo para el afiliado

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.

Destape de cañerías: en caso de que el afiliado tenga obstruida las cañerías del baño, lavamanos, lavaplatos, etc. IGS gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el desbloqueo de estos ductos y normalizar su funcionamiento, siempre que las instalaciones lo permitan. Generalmente deben poseer un registro para acceder a la realización de estos.

Exclusiones:

- Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado de la asistencia.
- Retiro de muebles o sanitarios que necesiten ser removidos para el destape.
- Trabajos de albañilería.
- Mejoras ni modificaciones.

Reparación de goteras cuando el afiliado solicite asistencia por la presencia de goteras en la residencia permanente, por rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de emergencia para reparar la gotera.

Pintura e impermeabilización: el afiliado 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 exterior o impermeabilización del techo del hogar hasta el monto estipulado en la cobertura.

Exclusiones:

- Los materiales o insumos tales como: pinturas, cubre muebles, y cubre pisos, deberán ser provistos por el afiliado.
- El técnico proveerá materiales menores como brochas, rodillos, recipientes.
- Es responsabilidad del afiliado 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 afiliado.

Instalación de grifería: el afiliado 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 Afiliado. 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.

Accesorios de Baño y cocina: Podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de baños y cocina que el afiliado 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 accesorios antiguos.

Reparación de herrería: a necesidad del afiliado IGS enviará a un especialista para las reparaciones necesarias que resguarden su seguridad.

Exclusiones:

- Solo aplicará la reparación en ventanas y puerta principales que den a la calle.
- No se harán cambios, remodelaciones o modificaciones de ningún tipo.

- No aplicara para puertas eléctricas o mantenimiento de estas.
- La asistencia se ofrecerá en horarios y días disponibles por el proveedor.

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

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en México, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos, accesorios (apagadores, contactos, etc.)
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiese llamado a los Números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o La avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a Ningún reembolso.
- Se otorgará la prestación del servicio siempre y cuando la falla sea originada dentro del domicilio y competa a las autoridades encargadas (CFE).

Servicio de vidriería: IGS brindará esta asistencia siempre y cuando sea a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto que produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda. Se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda. Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en México o que hayan sido discontinuados.
- No se incluye marcos, la reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.
- No incluyen roturas que hayan sido de mala fe.

Servicio de Sanitización (limpieza a Vapor): Si el afiliado lo solicita, IGS coordinará y hará el pago hasta el monto estipulado en la cobertura, un proveedor especializado para sanitizar el hogar del titular si este así lo desea, se coordinará la limpieza a Vapor de todo el domicilio del afiliado.

Exclusiones:

- IGS no será responsable por el resultado de las gestiones realizadas por parte de los proveedores que contrate directamente el afiliado.
- 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.
- Sujeto a autorización del médico del call center
- No se realizan reembolsos.

Información, Referencias y Coordinación con profesionales varios: cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales, distintos a los ofrecidos dentro de la cobertura de asistencia hogar, IGS a su solicitud podrá enviar un profesional que le atienda estos servicios, el costo de estos servicios correrá por cuenta del afiliado. Los servicios por conexión con especialistas en temas de hogar, como albañilería, carpintería, pintores, fumigadores, electricistas y otros, la asistencia se ofrecerá en horarios y días disponibles por él proveedor.

Asistencia Streaming

Orientación telefónica en la configuración de TV digital: Cuando el afiliado requiera, IGS brindará el servicio de tutoría telefónica para apoyar al afiliado con la instalación de app en el celular y configuraciones de su Smart TV al internet de su hogar, esto le permitirá realizar descarga, actualizar aplicaciones y la trasmisión de las mismas.

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

Orientación telefónica en la instalación de equipos de audio y video: Cuando el afiliado requiera, IGS brindará el servicio de tutoría telefónica para apoyar al afiliado con la instalación de equipos de audio y video en su hogar para el disfrute que el afiliado requiera.

Exclusiones:

- IGS no realizará la compra de las distintas plataformas, Smart TV o internet y equipos electrónicos.



- 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

Tutoría telefónica en manejo de celular: Cuando el afiliado requiera, IGS brindará el servicio de orientación de manejo del celular de forma telefónica, para apoyar al afiliado con las diferentes descargas, configuraciones, compras, etc. desde sus equipos móviles, tablets y PC

Exclusiones:

- IGS no realizará la compra de las distintas plataformas.
- 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 el acceso a contenidos que se transmiten desde internet u otra red sin tener que descargar previamente los datos al dispositivo.