

# CONDICIONES GENERALES

**\*\*\*Tu contratación Incluye el paquete básico más el contratado según su preferencia: Robo y Hurto, Kids o Mascotas \*\*\***

## Producto Base

Asistencia Básica			
Asistencia Médica	Eventos	Monto Máximo	Beneficiarios
Ambulancia terrestre por Emergencia	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	F
Médico a domicilio por emergencia	2 eventos al año (contempla al grupo familiar, hasta el número de eventos estipulado)	Hasta \$1,000 MXN c/u	F
Exámenes básicos a domicilio	2 eventos al año (contempla al grupo familiar, hasta el número de eventos estipulado)	Hasta \$800 MXN c/u	F
Médico Telefónico	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	F
Nutriólogo Telefónico	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	F
Asistencia Visión	Eventos	Monto Máximo	Beneficiarios
Consulta y diagnóstico	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	F
Descuento en armazones	Sin límite de eventos	Costo preferencial para el afiliado	F
Asistencia Hogar por emergencia	Eventos	Monto Máximo	Beneficiarios
Servicio de plomería	2 eventos al año en combinación	Hasta \$800.00 MXN por evento	F
Servicio de electricidad			
Servicio de cerrajería			
Servicio de vidriería			
Asistencia Hogar Express	Eventos	Monto Máximo	Beneficiarios
Armado de muebles en el hogar	2 eventos al año en combinación	Hasta \$800.00 MXN por evento	T
Destape de cañerías e instalación de grifería			
Reparación de goteras o filtraciones			
Pintura e impermeabilización			
Accesorio baño y cocina			
Instalación de grifería			
Reparación de herrería			
Sellado con silicona por filtraciones			
Mano de obra en pintura			
Asistencia Desempleo	Eventos	Monto Máximo	Beneficiarios
Canasta básica durante los primeros dos meses de desempleo	1 evento al año	Hasta \$1,000.00 MXN por mes	T
Pago de celular por dos meses	1 evento al año	Hasta \$500.00 MXN por mes	T

Asesoramiento en la elaboración del currículum vitae	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	T
Referencias de subsidios gubernamentales ante desempleo	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	T
Análisis de potencial y áreas de desarrollo laboral	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	T
Definición objetivo para el siguiente trabajo	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado	T
<b>Asistencia Vial</b>	<b>Eventos</b>	<b>Monto Máximo</b>	<b>Beneficiarios</b>
Remolque o transporte de vehículo por avería o falla mecánica	1 evento al año	Hasta \$1,200.00 MXN	T
Cambio de llanta	1 evento al año en combinación	Hasta \$1,000.00 MXN	T
Paso de corriente			
Suministro de gasolina (el costo de la gasolina lo cubre el afiliado)			
Cerrajero de auto			
<b>Concierge</b>	<b>Eventos</b>	<b>Monto Máximo</b>	<b>Beneficiarios</b>
Información y reserva de viajes	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado (los costos derivados de los servicios corren a cargo del afiliado)	F
Información cultural			
Información y reservas en restaurantes			
Información y arreglos en entretenimientos			
Actividades de recreación y tiempo libre: <ul style="list-style-type: none"> <li>Excursiones y visitas turísticas</li> <li>Información deportiva recreativa</li> <li>Referencias a los clubes de salud y fitness</li> </ul>			
Servicio de referencia en la compra y envío de regalos			
Artículos difíciles de encontrar			
Arreglos de viaje y transporte de lujo			
Recomendaciones especiales de servicio			
<b>Cupones digitales / Cine 2x1</b>			
Cupón de cine 2x1 <ul style="list-style-type: none"> <li>Crédito de \$50 pesos para consumo en Starbucks</li> <li>Media docena de donas Krispy Kreme</li> <li>1 Folio de Uber/ Uber Eats (\$70 pesos)</li> <li>Cine 2x1</li> </ul>	1 cupón bimestral en combinación	Sin costo para el afiliado	F

### Asistencia Médica

**Ambulancia terrestre por emergencia:** en caso de que el titular o el 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 cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.
- No se cubren ambulancias aéreas.
- No se cubren traslados interestatales.
- No se cubren traslados a personas con síntomas de COVID-19 o declarados con la enfermedad descrita.

**Médico a domicilio por emergencia:** en caso de que el afiliado o algún miembro del grupo familiar 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 asistencial. 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 pudiendo solicitarlo para él o para algún familiar directo del grupo. 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 horas después de haber sido tomada la muestra.

**Exclusiones:**

- Cualquier otro examen fuera de la cobertura anterior mencionada.
- Sujeto a disponibilidad del proveedor.

**Médico general telefónico:** en situaciones de emergencia médica, el afiliado y el grupo familiar tiene acceso las 24 horas, al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico- paciente.

**Exclusiones:**

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

**Nutriólogo telefónico:** Cuando el afiliado requiera y el grupo familiar, IGS coordinará 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 Dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye Sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos, intolerancia a la lactosa, 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

**Asistencia Oftalmológica / Consulta y diagnóstico / Descuento en armazones:**

**Consulta y diagnóstico:** por este servicio y a solicitud del afiliado para él o el grupo familiar, IGS ubicará el médico oftalmólogo más cercano a su ubicación en las ciudades principales donde el afiliado podrá recibir su consulta por primera vez y evaluación de agudeza visual, esta asistencia tendrá un límite de 1 evento en nuestra red de optometristas.

**Descuentos:** IGS ofrecerá si el afiliado lo requiere descuentos en armazones y micas graduadas para resolver/tratar todos los problemas de refracción para su bienestar, esta asistencia se ofrecerá sin límite de eventos.

**Exclusiones**

- Se excluyen problemas crónicos como la catarata, tumores, glaucoma (Angulo abierto y Angulo cerrado) o todas las enfermedades crónicas que ocasionan alteraciones visuales.
- Sin el número de expediente otorgado por el médico de IGS, los descuentos no podrán ser aplicados.

**Asistencia Hogar en Emergencia**

**Los servicios de hogar por emergencia podrán ser solicitados por el grupo familiar, siempre y cuando estos tengan el mismo domicilio del titular que contrató el paquete de servicios del cual se deberá tener registro en sistema.**

**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.

**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 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 compete 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.

**Hogar Express**

**Los servicios de hogar express, podrán ser solicitados por el grupo familiar siempre y cuando estos tengan el mismo domicilio del titular que contrató el paquete de servicios del cual se deberá tener registro en sistema.**

**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 e instalación de grifería:** 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:**

- Retiro de muebles o sanitarios que necesiten ser removidos para el destape, trabajos de albañilería mejoras ni modificaciones, aguas negras, aguas sanitarias o aguas residuales.

**Reparación de goteras o filtraciones:** cuando el afiliado solicite asistencia por la presencia de goteras o filtraciones 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.

**Exclusiones:**

- Cuando se trate de la reparación de goteras que tengan una antigüedad superior a un (1) año.
- Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares y no sea accesible desde superficie externa.

- Cuando el daño se ocasione por una mala instalación de los anclajes, ganchos, amarres, fijación y traslapes de la teja que conforman la cubierta y/o no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.

**Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.**

**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 demás cuartos o salas.

- 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.

**Exclusiones:**

- Corrección de humedades en muros hasta pintura) en las propiedades vecinas de terceras personas.
- Los trabajos de mano de obra pintura paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

**Accesorio 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.

**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.

**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.

**Sellado con silicona por filtraciones:** En caso de que el afiliado requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento.

**Exclusiones:**

- Cuando se trate de la reparación de goteras que tengan una antigüedad superior a un (1) año.
- Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares y no sea accesible desde superficie externa.
- Cuando el daño se ocasione por una mala instalación de los anclajes, ganchos, amarres, fijación y traslajos de la teja que conforman la cubierta y/o no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.
- Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.

**Mano de obra en pintura:** 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 demás cuartos o salas. 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.

**Exclusiones:**

- Corrección de humedades en muros hasta pintura en las propiedades vecinas de terceras personas.
- Los trabajos de mano de obra pintura paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

**Asistencia Desempleo**

**Canasta básica:** Durante los 2 primeros meses de desempleo, el afiliado titular 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.

El afiliado titular tiene derecho a solicitar esta cobertura 1 vez al año, hasta por \$1,000.00 pesos mensuales.

**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 cobertura, 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 que usted requiere presentar 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 ISSSTE
- 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 que el afiliado titular haya presentado demanda laboral, solicitamos 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 ISSSTE
- Estado de cuenta con CLABE Interbancaria a su nombre (para poder realizar el pago del beneficio)

**Debe tener presente, las siguientes exclusiones que se contemplan en el producto para que obtenga el beneficio:**

- **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.**

**Pago de celular:** Durante los 2 primeros meses de desempleo, el afiliado titular recibirá un abono mensual en su plan tarifario de telefonía celular mientras sin empleo formal, esto con el fin de facilitar su comunicación mientras usted se encuentra en la búsqueda constante de empleo.

**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 contar con un plan telefónico a su nombre, de lo contrario no se podrá prestar dicho servicio.
- 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 cobertura, 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.

El afiliado tiene derecho a solicitar esta cobertura 1 vez al año por un monto de hasta \$500 pesos por mes, por un periodo de hasta dos meses.

**La documentación que usted requiere presentar para reclamo del beneficio es la siguiente:**

- 3 últimas facturas de la línea que este a su nombre, requisito indispensable.
- 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 que el afiliado titular haya presentado demanda laboral, solicitamos 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)

**Debe tener presente, las exclusiones que se contemplan para otorgar el beneficio:**

- **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 currículum vitae:** IGS pone a disposición un especialista que se encargará de orientar al afiliado vía telefónica en la elaboración de su currículum 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.

**Referencias de subsidios gubernamentales ante desempleo:** IGS ofrece al afiliado las referencias de apoyos gubernamentales, orientación sobre trámites mediante el cual el trabajador puede hacer un retiro

parcial de su cuenta individual por situación de desempleo que, según la modalidad que aplique, puede ser equivalente a:

- **Modalidad A:** 30 días de su último Salario Base de Cotización con un límite de 10 veces el salario mínimo mensual que rija en la Ciudad de México.
- **Modalidad B:** Lo que resulte menor entre 90 días del Salario Base de Cotización del trabajador en las últimas 250 semanas o las que tuviere y el 11.5 % de los recursos acumulados en la subcuenta de Retiro, Cesantía en edad avanzada y Vejez (RCV).

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.

**Análisis de potencial y áreas de desarrollo laboral:** IGS pondrá a disposición del afiliado un especialista vía telefónica, este realizará una evaluación del perfil laboral del afiliado; identificando sus competencias, habilidades y capacidades para lograr resaltarlas en la búsqueda del nuevo empleo.

Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado.

**Definición objetivo para el siguiente trabajo:** en caso de desempleo del afiliado, IGS orientará telefónicamente en la preparación a futuras entrevistas a través de profesionales en la materia.

Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado.

### **Asistencia Vial**

**Transporte de vehículo por avería o falla mecánica:** En caso de que automóvil no pueda circular debido a una avería, IGS se hará cargo del traslado hasta el domicilio o taller más cercano al lugar de la avería.

En todos los casos, el afiliado deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del auto hasta el lugar del destino, exceptuando los casos fortuitos fuera de su voluntad.

En caso de que el arrastre exceda el monto de cobertura, el titular pagará el excedente.

#### **Exclusiones:**

- El servicio de remolque no se prestará a la carga, a heridos, o aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por la autoridad.
- IGS tampoco se hará cargo ni organizará traslados a los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el auto atascada o atorada en huecos, barrancos, etc. Es decir, todo aquello considerado como maniobra adicional para auxiliar al vehículo.
- No se realizan traslados interestatales.
- No se realizan traslados en vehículos que tengan o pasen las 3.5 toneladas.
- No se realizan traslados en vehículos que hayan tenido algún accidente o siniestro.

**Auxilio vial (paso de corriente, cerrajería de auto, suministro de combustible- costo del combustible para el afiliado, cambio de llanta**

- ✓ Suministro de gasolina
- ✓ Cambio de llanta pinchada (llanta de refacción del afiliado)
- ✓ Cerrajería automotriz
- ✓ En caso de que el auto requiera cambio de llanta por pinchada, suministro de gasolina o reiniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

**Exclusiones:**

- El servicio de suministro de gasolina es hasta 5 litros, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

**Asistencia Concierge**

IGS realizará la coordinación, proporcionará la siguiente información y apoyará al afiliado para:

Información y reserva de viajes

Información cultural

Información y reservas en restaurantes

Información y arreglos en entretenimientos

Actividades de recreación y tiempo libre:

- Excursiones y visitas turísticas
- Información deportiva recreativa
- Referencias a los clubes de salud y fitness

Servicio de referencia en la compra y envío de regalos

Artículos difíciles de encontrar

Arreglos de viaje y transporte de lujo

Recomendaciones especiales de servicio

**Exclusiones:**

- Toda reserva será costeadada por el afiliado.

**Cupones digitales / Cine 2x1:**

**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
- Media docena de donas glaseadas en Krispy Kreme
- 1 Folio de Uber Eats / Didi o Rappi (\$70 pesos)
- Cine 2x1

**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.

## Módulo Protección por Robo y Hurto

Protección por Robo y Hurto	Eventos	Monto Máximo
Ambulancia terrestre desde el lugar del hecho hasta centro de salud más cercano	2 eventos al año	Sin costo para el afiliado
Traslado del afiliado en taxi al domicilio por robo	2 eventos al año	Hasta \$500.00 MXN por traslado
Coordinación de denuncia de robo o hurto de teléfono celular (diversos productos) ABOGADO PRESENCIAL	1 evento al año	Sin costo para el afiliado
Cerrajero para apertura del domicilio en caso de robo o hurto de las llaves.	2 eventos al año en combinación	Hasta \$500.00 MXN por traslado
Cerrajero para apertura del auto en caso de robo de las llaves.		
Servicio de grúa en caso de robo de las llaves del auto.	1 evento al año	Hasta 1,200.00 MXN por traslado
Gastos Médicos en caso de lesiones por el robo (pago directo)	1 evento al año	Hasta \$10,000 MXN

**Ambulancia terrestre por emergencia:** 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 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 cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales.
- No se cubren ambulancias aéreas.
- No se cubren traslados interestatales.
- No se cubren traslados a personas con síntomas de COVID-19.

**Traslado del afiliado en taxi al domicilio:** IGS coordinará el servicio a donde el afiliado lo solicite dentro de las principales ciudades del país, el servicio de traslado será costado por IGS hasta el monto definido.

**Coordinación de denuncia de robo o hurto de teléfono celular (diversos productos):** si se presenta el robo o hurto de las pertenencias del afiliado, a solicitud del afiliado, IGS brindará asistencia legal presencial al afiliado para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes ante la autoridad competente.

### 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.

**Cerrajero para apertura del domicilio en caso de robo o hurto de las llaves:** La cerrajería aplica por robo o hurto de llaves, IGS coordinará un cerrajero que irá hasta el domicilio para lograr la apertura del mismo para que el afiliado pueda tener acceso a su domicilio.

**Exclusiones:**

- 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.
- Si el afiliado no presenta su identificación oficial no se podrá prestar el servicio.

**Cerrajero para apertura del auto en caso de robo de las llaves:** La cerrajería aplica por robo de llaves dentro del auto, IGS coordinará un cerrajero que irá hasta el lugar del coche para lograr la apertura del mismo para que el afiliado pueda transportarse.

**Exclusiones:**

- 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.
- Si el afiliado no presenta su identificación oficial no se podrá prestar el servicio.

**Servicio de grúa en caso de robo de las llaves del auto:** en caso de robo de llaves del auto, IGS se hará cargo del traslado hasta el domicilio o taller más cercana al lugar de del auto. En todos los casos, el afiliado deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del auto hasta el lugar del destino.

**Exclusiones:**

- El servicio de remolque no se prestará a la carga, a heridos, o aquellos vehículos que hayan sido inmovilizados por la autoridad.
- IGS tampoco se hará cargo ni organizará traslados a los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar o retirar el auto atascada o atorada en huecos, barrancos, etc. Es decir, todo aquello considerado como maniobra adicional para auxiliar al vehículo.

**Gastos Médicos en caso de lesiones por el robo (pago directo):** Si el afiliado sufre lesiones derivadas de un robo, IGS cubrirá los gastos de hospitalización, intervención quirúrgica, honorarios del médico y medicamentos prescritos hasta el monto indicado.

**Exclusiones:**

- No se realizará ningún tipo de reembolso.
- El pago debe ser directo al hospital o clínica.
- Todo proceso debe estar validado por el médico del call center.
- Si llegase a existir algún excedente deberá ser cubierto por el afiliado o miembro de la familia.
- Quedan excluidos trasplantes y/o traslado de órganos de o miembros de cualquier tipo.
- Enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas) narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

- Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes de intento de suicidio.
- Embarazos dentro de los últimos 3 meses antes de la fecha de “parto” y exámenes prenatales.
- Exámenes de visto con el fin de conseguir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías u otro tipo de cirugía con el fin de modificar errores refractarios.
- Cualquier enfermedad preexistente.
- Enfermedades mentales o alienación.

## Módulo Kids

Asistencia KIDS	Eventos	Monto Máximo
Pediatra a Domicilio	2 eventos al año	Hasta \$1,000.00 MXN c/u
Tutoría académica a Domicilio (reforzamiento en materia específica de educación primaria)	1 evento al año	Hasta \$1,000.00 MXN
Terapia básica física y respiratoria a domicilio	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN c/u
Terapias básicas de lenguaje y escritura	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN c/u
Tutor especialista para manualidades	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN c/u
Transporte al domicilio por enfermedad	2 eventos al año	Hasta \$500.00 MXN c/u
Orientación telefónica psicológica 24 horas	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Orientación telefónica de pediatra las 24 horas	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Tutor académico telefónico	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado
Orientación telefónica nutricional (lonchera balanceada) 24 horas	2 eventos al año	Sin costo para el afiliado

**Pediatra a domicilio:** en caso de que el afiliado, IGS prestará el servicio de pediatra a domicilio con el fin de asistir al afiliado desde la comodidad de su hogar en los casos que presente una emergencia médica o lesión en el niño que no requiera ser tratada en un centro asistencial. 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 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.

**Tutoría académica a Domicilio (reforzamiento en materia específica de educación primaria):** IGS, prestará los servicios de tutoría académica a domicilio, al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se coloca a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales y biología (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario).

### Exclusiones:

- La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- Sujeto a horario acordado según disponibilidad del proveedor y del afiliado.

**Terapia básica física y respiratoria a domicilio:** cuando el niño requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas o respiratorias en el domicilio que el afiliado, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación atención en áreas como: lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física, las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

**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.

**Terapias básicas de lenguaje y escritura:** cuando el niño requiera, IGS prestará el servicio de terapias 0, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal orientar y apoyar al niño con su escritura, modulación y dicción, las realiza un profesional docente o psicólogo.

**Exclusiones:**

- Cualquier terapia que requiera de material especial.
- El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

**Tutor especialista para manualidades:** cuando el niño requiera, IGS prestará el servicio de tutor de manualidades a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es desarrollar la concentración y disminuir el estrés, incluso sirven para poder contribuir al medio ambiente con **manualidades** recicladas y también, los niños estimulan, como su nombre indica, la destreza manual, la creatividad y la perseverancia.

**Exclusiones:**

- Cualquier terapia que requiera de material especial.
- El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

**Transporte al domicilio por enfermedad:** cuando el hijo (a) de beneficiario necesite transporte al domicilio, se prestará el servicio de conductor en vehículo particular o taxi desde el instituto hasta la residencia del usuario. El servicio incluye solo un (1) trayecto, dentro del perímetro urbano. El menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto responsable. Solo aplica en las ciudades principales.

**Orientación telefónica psicológica 24 horas:** Si el niño lo requiere, IGS brindará la asistencia psicológica 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.

**Orientación telefónica de pediatra las 24 horas:** en situaciones de emergencia médica, el afiliado titular tiene acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea médica de asistencia donde un pediatra le atenderá la llamada y orientará en cual procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico-paciente.

**Exclusiones:**

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

**Tutor académico telefónico:** IGS pone a disposición de los hijos menores de 15 años del afiliado, expertos profesores en educación preescolar, básica primaria y bachillerato en un horario de 8:00 horas a 20:00 horas, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación. Cada llamada no debe superar los 20 minutos, en caso de necesitar más tiempo la información será enviada al correo electrónico.

**Orientación telefónica nutricional (lonchera balanceada) 24 horas:** Cuando el afiliado requiera, IGS coordinará 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 Dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana, incluye Sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos, intolerancia a la lactosa, 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

## Módulo Mascotas

Asistencia Mascota	Eventos	Monto Máximo
Baño y peluquería canina	2 eventos al año en combinación	Hasta \$500.00 MXN
Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes		
Consulta médica veterinaria en red por emergencia	2 eventos al año	Hasta \$800.00 MXN
Vacunación antirrábica	1 evento al año	Hasta \$800.00 MXN
Pipeta anti pulgas	1 evento al año	Hasta \$600.00 MXN
Servicio de guardería de mascotas en caso de hospitalización del afiliado	1 evento al año	Hasta \$1,500.00 MXN
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente	1 evento al año	Hasta \$1,000.00 MXN
Servicio de cremación por enfermedad o accidente grave		
Servicio de desparasitación	1 evento al año	Hasta \$500.00 MXN
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite de eventos	Sin costo para el afiliado

**Baño y peluquería canina, corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes:** en caso de que el propietario de la mascota afiliada lo requiera, IGS ofrecerá los servicios de baño, corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes en red, este servicio 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.

**Consulta médica veterinaria en red 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, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta veterinaria en red veterinaria.

### Exclusiones:

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

**Vacunación antirrábica:** IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación 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.

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

**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.

**Servicio de guardería de mascotas en caso de hospitalización del afiliado:** si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, o si lo requiere, 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. 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 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.

**Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente:** en caso de enfermedad o accidente grave se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso.

**Exclusiones:**

Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán Prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado.

**Servicio de cremación por enfermedad o accidente grave:** En caso de enfermedad o accidente grave de la mascota IGS coordinará y hará el pago hasta el monto antes mencionado para la cremación de la mascota, incluyendo la recolección en el domicilio o veterinaria, cremación individual o comunitaria, servicio presencial de la familia de la mascota, urna básica, certificado de cremación en caso de que el afiliado lo requiera y tanatología telefónica con el fin de apoyar al usuario en su pérdida.

El servicio estará sujeto a disponibilidad y locación del proveedor y en caso de no poder prestar la recolección a domicilio o veterinaria el afiliado deberá llevar a la mascota al establecimiento.

**Exclusiones:**

- La cremación se prestará únicamente a mascotas de entre 1 año a 9 años.

- La asistencia no se prestará en caso de que la mascota sufra alguna enfermedad crónica o degenerativa.
- Para la prestación del servicio se deberá enviar un informe clínico del médico veterinario zootecnista verificando la causa de muerte y deberá ser pre-validado con el especialista veterinario de IGS.

**Servicio de desparasitación:** IGS prestará el servicio de asistencia de desparasitación a la mascota vinculada, en la red asignada por el coordinador autorizado del call center, incluyendo costo de la vacuna. 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.

**Orientación médica veterinaria telefónica:** IGS brindará al afiliado, orientación médica veterinaria telefónica para la mascota las 24 horas. 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.