

ASISTENCIA IGS de Banco Promerica **Condiciones generales de prestación de los servicios**

Definiciones

Afiliado: La persona natural que contrata el servicio a su titularidad.: Integral Group Solution S.A de C.V

Grupo familiar: Personas en primer grado de consanguinidad del afiliado (cónyuge, hijos)

IGS: Integral Group Solution S.A de C.V

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

Costo preferencial: IGS trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

Vivienda de afiliado: se entiende por tal para el servicio de asistencia hogar el inmueble de uso habitacional, propiedad del afiliado o de su uso habitual el cual ha registrado como lugar de residencia, se excluyen inmuebles comerciales, oficinas, fábricas o análogos.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 12 horas después del momento de afiliación al programa.

Periodo de vigencia: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

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

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.

Proveedor: Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente programa, que en representación de IGS asista al afiliado 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 afiliado a su solicitud.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.

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

Situación de asistencia: Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente 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 al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad). Para la asistencia vial se entenderá como accidente todo choque o colisión con el vehículo registrado por el afiliado.

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

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

Residencia permanente: La vivienda habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en El Salvador dentro del ámbito de territorialidad definido.

Ámbito territorial: El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional. Salvo que en algunas coberturas esté delimitado a una zona geográfica.

Canasta básica: Se define como el conjunto de diversos alimentos, expresados en cantidades suficientes para satisfacer las necesidades de calorías de un hogar promedio, es decir, aquel compuesto de tres a cuatro personas.

Despido sin causa justificada: Es el despido producido por el empleador sin que existan motivos que lo justifiquen.

Despido con causa justificada: Es aquel dispuesto por el patrono por el incumplimiento grave y reiterado de las obligaciones que tiene el afiliado como trabajador. Ejemplo: Despido por robo, por falta de confianza, etc.

Periodo de carencia: Es el tiempo que tiene que transcurrir desde que entra en vigencia el presente plan de asistencia hasta que el afiliado puede comenzar a utilizar el servicio detallado. Este aplica únicamente para las coberturas en las que se especifica claramente.

Enfermedad (asistencia veterinaria): toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.

Valor cubierto según evento: el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

Línea de Call Center: Número telefónico con disponibilidad 24/7 donde el afiliado podrá solicitar los servicios de asistencia de acuerdo a las coberturas, así mismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan, el número telefónico asignado es el 2207-8555.

US\$: La moneda de curso legal en El Salvador es el dólar estadounidense.

1. Asistencia Hogar

Estas coberturas aplican en la vivienda registrada como residencia del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial ni de ninguna otra índole que no sea habitacional.

IGS Integral Group Solution		ASISTENCIA IGS		Banco Promerica	
ASISTENCIAS		COBERTURAS		VIGENCIA ANUAL	
COBERTURAS HOGAR		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
SERVICIO DE FONTANERO		\$70		3 EVENTOS	
SERVICIO DE ELECTRICISTA		\$70		3 EVENTOS	
SERVICIO DE VIDRIERO		\$70		3 EVENTOS	
CERRAJERO		\$50		2 EVENTOS	
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS (Refrigeradora, lavadora, secadora, cocina y horno microondas) SOLO SAN SALVADOR, SANTA ANA Y SAN MIGUEL		\$100		2 EVENTOS	
SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA EN CASO DE ACCIDENTE U HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR		\$35		3 EVENTOS	
REFERENCIACIÓN Y CONEXIÓN CON PROFESIONALES (conexión y coordinación de envío de un pintor, albañil, carpintero, ornamentador, decorador, arquitecto, ingeniero civil, jardinero o técnicos de instalación de sistemas de sonido)		SIN LIMITE		SIN LIMITE	

Las siguientes asistencias, electricista, vidriero y fontanero por emergencia, se prestarán hasta por un máximo de tres (3) eventos en el año, hasta por un máximo de setenta (US\$70.00) dólares por evento cada servicio. Para el caso del servicio de fontanero el valor anterior incluye el costo de los materiales (no repuestos y/o accesorios) traslado y mano de obra del técnico.

Fontanero por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable, evacuación de aguas negras y/o residuales de la vivienda del afiliado, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que requiera la necesidad inmediata de reparación e

imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará un técnico especializado que realizará las labores necesarias para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de la vivienda del afiliado lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa suministradora de acueductos y alcantarillados o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes.

Para el servicio de fontanero aplica cualquier rotura imprevista de tubos de conducción de agua, fugas en elementos como grifos de pila, válvulas o llaves de paso, fugas en grifos/mezcladores de lavamanos y lavaplatos siempre y cuando el daño sea reparable (no aplica el costo de dichos elementos/accesorios en los casos que sea necesaria su sustitución), fugas en inodoros.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes de inmuebles o de edificios regidos por el régimen de condominio o que son de propiedad de terceros, no se consideraran como pertenecientes a la vivienda o inmueble del afiliado aun cuando puedan estar situadas en el área de la vivienda del afiliado.

Exclusiones a la cobertura de fontanería:

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

- a) **Se excluye todo trabajo de albañilería en cualquiera de los casos.**
- b) **Se excluye todo daño que sea detectado como previo a la contratación del servicio.**
- c) **Los daños ocasionados por término de la vida útil de cualquier elemento.**
- d) **Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.**
- e) **Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.**
- f) **El cambio o reposición y sus costos de grifos/llaves/mezcladores de: pilas, lavamanos, lavaplatos, tinas y lavadero o cualquier accesorio o parte de inodoros (en caso de ser necesario este tipo de elementos los aportará el afiliado a su gusto y elección).**
- g) **Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores de la copropiedad, por humedades o filtraciones.**
- h) **Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, depósitos de agua, lavadoras, secadoras, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier aparato o análogo conectado a tuberías de agua, así como también cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.**
- i) **Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto-cemento y/o de cerámica.**
- j) **Cuando el daño se presente en el mobiliario de la vivienda, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras y/o tapetes.**
- k) **Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción y/o en acabados.**
- l) **Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro de la vivienda, sean de uso compartido con otra vivienda ajena o propia del afiliado.**
- m) **Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio**

público de acueducto y alcantarillado.

- n) **Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa suministradora de acueducto y alcantarillado.**

1.1. Electricista por emergencia

Por el presente servicio, IGS enviará a la vivienda declarada como residencia del afiliado, un técnico especializado que realizará la asistencia de reparación de daños súbitos e imprevistos en las instalaciones eléctricas de la vivienda del afiliado exclusivamente en los siguientes casos:

A. Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda del afiliado, 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. El valor indicado para esta cobertura incluye el costo de los materiales (no accesorios y/o repuestos) traslado del técnico y mano de obra.

B. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: toma corriente, interruptores y rosetas que presenten algún falso contacto, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para realizar la respectiva reparación.

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

Exclusiones a la cobertura de electricidad:

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

- a) **Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros y análogos.**
- b) **Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o maquinaria, tales como equipos de aire acondicionado, ascensores, motores, compresores, inversores, motobombas, tanques, calentadores, estufas, hornos, lavadoras, secadoras de ropa, neveras, circuitos cerrados de seguridad o sistemas de seguridad privada y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.**
- c) **Cuando el daño se produzca en la acometida de la vivienda del afiliado.**
- d) **Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o en construcción.**
- e) **Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro de la vivienda, sean de uso compartido con otra vivienda ajena o propia del afiliado.**
- f) **Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.**
- g) **Cuando el daño se genere en los tableros de controles del sistema de bombeo.**

1.2. Vidriero por emergencia

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas de cristal que formen parte de la fachada de la vivienda y que comprometan la seguridad de la misma, IGS enviará, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado para realizar la asistencia de sustitución de los vidrios en la(s) ventana(s) de la fachada de la vivienda.

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

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere 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 deja expresamente claro que este servicio no es objeto de garantía.

Exclusiones a la cobertura de vidrios.

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- a) **Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda, como marquesinas, claraboyas, vidrios de cubierta, vidrios de ventanas del traspatio y/o ventanas con vidrios al interior de la vivienda como habitaciones, puertas o divisiones de vidrio, etc.**
- b) **Cualquier clase de espejos, divisiones de baño.**
- c) **Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, Caída de árboles o ramas, etc.**
- d) **Vidrios con sistema audio aislante, blindados y/o con sistema térmico.**
- e) **El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones tales como bisagras, marcos u otro elemento ajeno al propio vidrio.**
- f) **El servicio no incluye instalación de vidrio en altura. Sólo se brindará esta asistencia en casos donde el vidrio pueda ser transportado e instalado por el interior de la edificación.**

1.3.Cerrajero por emergencia

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las puertas de ingreso a la vivienda, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso de que sea necesario sustituir la cerradura/chapa IGS no cubrirá los gastos generados por las labores de sustitución.

Esta cobertura aplica únicamente para la puerta de acceso a la vivienda del afiliado.

Este servicio será brindado por un máximo de 2 eventos y con un límite de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento.

Exclusiones a la cobertura de cerrajería

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

- a) **Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas de la vivienda a través de puertas interiores.**
- b) **Cuando se trate de la apertura y/o reparación de cerraduras de guardarropas, closet, alacenas y todo elemento que contenga algún tipo de cerraduras.**

- c) Cuando se trate de puertas o accesos que se manejen a través de sistemas especiales electrónicos, magnéticos, hidráulicos y en general cualquier sistema especial de apertura o control de acceso como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares.
- d) Igualmente se excluye la reparación y/o reposición de cualquier tipo de puerta (incluyendo hojas y marcos).
- e) Queda fuera de cobertura el cambio de combinación de la cerradura.

1.4. Reparación de electrodomésticos

En caso que el afiliado lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de un técnico a la vivienda del afiliado para revisión y reparación de electrodomésticos de acuerdo a las siguientes condiciones:

- a) En caso de la avería mecánica, eléctrica o electrónica que produce la incapacidad de una pieza o componente para funcionar conforme a las especificaciones del fabricante.
- b) El servicio garantiza, única y exclusivamente la reparación de los siguientes electrodomésticos de línea blanca: refrigeradora, lavadora, secadora de ropa, cocina, microondas.
- c) El servicio se brindará para electrodomésticos que tengan máximo 5 (cinco) años de fabricación y mínimo un (1) año de haber sido adquiridos, con factura y/o documentos que lo comprueben. Esto para no entrar en conflicto con la garantía del fabricante.
- d) Este servicio se brindará únicamente para electrodomésticos que fueron comprados nuevos por el afiliado.

A continuación, se detallan los electrodomésticos sujetos de esta cobertura:

1. Refrigeradora (no cámaras refrigerantes con puerta de vidrio).
2. Lavadora de ropa.
3. Secadora de ropa.
4. Cocina (de gas o eléctrica).
5. Horno microondas.

IGS asumirá los gastos indicados para el traslado del técnico, reparación, mano de obra de electrodomésticos arriba indicados hasta el límite de cobertura y garantiza la conexión con los profesionales adecuados en un plazo de 48 horas, desde que el afiliado lo solicite. El servicio no incluye ningún tipo de mantenimiento.

El costo de los repuestos y accesorios no se incluye dentro de la cobertura. El servicio se prestará exclusivamente en la vivienda afiliada en el perímetro urbano de las siguientes áreas geográficas:

- a) **San Salvador:** municipios del área metropolitana (Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, San Salvador, Soyapango y Tonacatepeque)
- b) **La Libertad:** Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, Nuevo Cuscatlán.
- c) **Santa Ana:** Santa Ana (cabecera departamental).
- d) **San Miguel:** San Miguel (cabecera departamental).

En caso de que el cliente requiera de este servicio y no resida en alguno de los municipios arriba mencionados, el cliente podrá solicitar autorización a la cabina de IGS para hacerlo por medio del procedimiento de reembolso que se detalla en el numeral once (11) de la página número veintitrés (23); no obstante, se deja expresa constancia que el reembolso estará sujeto a análisis de la compañía.

Este servicio será brindado por un máximo de 2 eventos y con un límite de cien (US\$100.00) dólares por evento.

1.5. Servicio de empleada doméstica en caso incapacidad u hospitalización del titular a causa de accidente

En caso que el afiliado presente una incapacidad u hospitalización por accidente superior a tres (3) días, IGS asignará una empleada de hogar que realizará la limpieza interna de mantenimiento básico de la vivienda (limpieza de sala, comedor, cocina, baños y habitaciones) por un periodo máximo de cuatro (4) horas por evento.

Este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación. Previo al envío del proveedor IGS solicitará al afiliado el soporte médico que valide su incapacidad por accidente u hospitalización en el momento de la solicitud del servicio.

En caso que este servicio sea solicitado por hospitalización, este no se prestará si en la vivienda del afiliado no hay ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio.

Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza como lavado de muebles, alfombras, techos y todo lo que no sea lo arriba detallado.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de treinta y cinco (US\$35.00) dólares por evento.

1.6. Referencia y conexión con profesionales

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.

Este servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año, sin límite de eventos y sin límite de monto por evento. Los servicios contratados tienen garantía de 30 días por parte del proveedor, salvo los casos donde se estipula lo contrario.

2. Asistencia Hogar Express

Estas coberturas aplican en la vivienda registrada como vivienda habitual del afiliado, el cual no podrá ser de carácter comercial ni de ninguna otra índole que no sea habitacional.

IGS Integral Group Solution		ASISTENCIA IGS		Banco Promerica	
ASISTENCIAS		COBERTURAS		VIGENCIA ANUAL	
COBERTURAS HOGAR EXPRESS		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
PERFORACIÓN DE MUROS PARA COLOCACIÓN DE ACCESORIOS					
INSTALACIÓN DE RACK DE TV Y ARTÍCULOS DE DECORACIÓN					
MANO DE OBRA PINTURA DE PARED		\$60		5 EVENTOS	
REPARACIÓN DE GOTERAS					
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS					

Las siguientes asistencias, perforación de muros, instalación de soportes de tv y/o elementos decorativos, mano de obra pintura de pared, reparación de goteras e instalación de lámparas, se prestarán combinables entre sí por un máximo de cinco (5) eventos en el año, hasta por un máximo de sesenta (US\$60.00) dólares por evento, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cinco coberturas diferentes, sin exceder el total de eventos definidos.

2.1. Perforación de muros

El Afiliado podrá solicitar la mano de obra de un técnico para realizar una perforación menor en muros o paredes de su vivienda, para colocación de elementos decorativos, mobiliario menor, repisas, cuadros, espejos y más, los cuales deberán ser provistos por el Afiliado. IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de perforación menor y que este dentro los montos y límites que se señalaron anteriormente. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

Exclusiones para la cobertura del servicio de perforaciones menores en paredes y muros

- Quedan excluidas las instalaciones de muebles tales como: estantería, muebles de cocina colgantes.
- Quedan excluidas las perforaciones que el cliente requiera en superficies con alturas mayores a 3 metros.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

2.2. Instalación de racks TV y artículos de decoración

El Afiliado podrá solicitar la mano de obra de un técnico para realizar una perforación menor en muros o paredes de su vivienda, para colocación de soportes de pantallas de televisión los cuales deberán ser provistos por el Afiliado con todos sus componentes. IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de perforación menor y que esté dentro los montos

y límites que se señalaron anteriormente. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación.

Exclusiones para la cobertura de instalación de soportes de TV:

- a) **Quedan excluidas las perforaciones que el cliente requiera en superficies con alturas mayores a 3 metros.**
- b) **Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.**

2.3. Mano de obra pintura de pared

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para pintar paredes en mal estado o por suciedad en área de cocina, baños, habitaciones, sala y/o comedor, no incluye para exteriores. De las áreas antes mencionadas el afiliado debe seleccionar una (1) por evento.

Los materiales o insumos tales como: pinturas, brochas, rodillos, recipientes, cubre muebles, y cubre pisos, deberán ser provistos por el afiliado.

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 anti hongos o anti bacterianos, instalación o desinstalación de muebles. Cualquier gasto adicional será cubierto por el afiliado.

2.4. Reparación de goteras

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la presencia de goteras en la residencia permanente del afiliado, por rotura de tejas de asbesto, cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y que formen parte exclusiva de la cubierta del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de emergencia para reparar la gotera. Aplicará también en caso que el techo sea de lámina tipo duralita.

Exclusiones

- a) **Cuando se trate de la reparación de goteras que tengan una antigüedad superior a un (1) mes de haber adquirido el servicio.**
- b) **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.**
- c) **Cuando el daño se ocasione por una mala instalación de los anclajes, ganchos, amarres, fijación y traslapes de las tejas que conforman la cubierta y/o no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.**
- d) **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.**
- e) **Se excluyen daños causados por actos de violencia dentro o fuera de la residencia.**

2.5. Instalación de lámparas.

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

Exclusiones

- a) Quedan excluidas instalaciones de lámparas fuera de la vivienda.
- b) La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- c) La mano de obra no incluye reparación de lámparas.

Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

3. Asistencia Vial

Estas coberturas aplican a dos (2) vehículos con placas registradas dentro del territorio salvadoreño en el momento de la adquisición del servicio. Estas podrán cambiarse máximo una (1) vez en el año de contratación. Los autos registrados no podrán ser de uso comercial, ni ser mayores a quince (15) años de antigüedad (contando los años desde el año actual en cuenta regresiva) ni de carga y/o transporte. No serán parte de estas coberturas: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos de uso comercial, vehículos destinados a transporte público de carga o de personas, transporte público, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos.

IGS Integral Group Solution		ASISTENCIA IGS		Banco Promerica	
ASISTENCIAS		COBERTURAS		VIGENCIA ANUAL	
COBERTURAS VIALES		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO AUTO		\$50		2 EVENTOS	
SERVICIO DE GRÚA (AUTOMOTO) / TRASLADO DE BICICLETA POR ACCIDENTE		\$100		2 EVENTOS	
MANIOBRA EN CASO DE ACCIDENTE		\$60		2 EVENTOS	
CAMBIO DE LLANTA		\$50		3 EVENTOS	
PASO DE CORRIENTE		\$50		3 EVENTOS	
ABASTO DE COMBUSTIBLE		\$50		3 EVENTOS	
SERVICIO DE CERRAJERÍA VEHICULAR		\$45		2 EVENTOS	
SERVICIO DE AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRANSITO		SIN LIMITE		2 EVENTOS	

3.1. Servicio de conductor elegido (auto)

En caso que el afiliado decida ingerir una bebida alcohólica, estando dentro del perímetro urbano de las cabeceras departamentales de San Salvador, Santa Ana y San Miguel, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de conducir el automóvil amparado bajo la presente asistencia.

El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con 2 horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el afiliado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El afiliado cuenta con 15 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

Antes de brindar el servicio, el proveedor verificará los siguientes puntos:

- a) **El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. Verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a proceder a retirarlo del lugar o estacionamiento donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reporta al call center de IGS donde a su vez se las notificará al cliente.**
- b) **Revisión de los documentos del vehículo: el proveedor no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (tarjeta de circulación).**
- c) **Que el afiliado esté presente durante la prestación del servicio: no se prestará el servicio sin la presencia del afiliado, por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.**

Otras consideraciones a tomar en cuenta:

- El conductor designado no permanecerá solo en el vehículo.
- No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la prestación del servicio.
- No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.
- Este servicio no aplica para motocicletas ni bicicletas.

Esta asistencia se prestará por un máximo de dos (2) eventos al año hasta por un máximo de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento.

3.2. Servicio de grúa (automóvil/motocicleta/bicicleta) en caso de accidente

En caso de accidente de tránsito (choque o colisión) que no permita la circulación autónoma del automóvil, motocicleta o bicicleta IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que el bien cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y sea trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado.

En todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamo del afiliado por daños eventuales sufridos en el vehículo y/o moto durante su traslado.

IGS se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al afiliado el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos en efectivo al proveedor. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año hasta un límite de cien (US\$100.00) dólares por evento.

3.3. Maniobra en caso de accidente

Cuando el vehículo accidentado no se encuentre en posición estable con las cuatro llantas sobre la calzada (volcado, en precipicio, en cunetas, etc.) el proveedor procederá a realizar las maniobras necesarias para poder subir el vehículo en la plataforma; IGS no se hace responsable de daños ocasionados por dicha maniobra, entendiendo que el afiliado autoriza

el realizar la maniobra bajo su propio riesgo. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año hasta un límite de sesenta dólares (US\$60.00) por evento.

3.4. Auxilio vial por emergencia (cambio de llanta, paso de corriente, abasto de combustible)

En caso que el automóvil requiera cambio de llanta por pinchadura, abasto de combustible o paso de corriente, IGS enviará un técnico hasta el límite de cobertura para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

- A. El servicio de cambio de llanta aplica solo para vehículos y este debe tener llanta de repuesto en buen estado (máximo tres eventos)**
- B. El servicio de suministro de gasolina es en unidades monetarias que pueden ser desde \$3.00 hasta \$10.00 y el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado al momento que el proveedor se lo suministre. (máximo tres eventos)**
- C. El servicio de paso de corriente se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños. (máximo tres eventos)**

Esta cobertura está limitada a un número de nueve (9) eventos por año distribuidos en tres (3) por cada servicio hasta un límite máximo de cincuenta (US\$50.00) dólares por evento. Aplica a nivel nacional.

3.5. Servicio de cerrajería vehicular

En caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pérdida o robo de las llaves, IGS pondrá a disposición del afiliado, un cerrajero para que este realice "asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el acceso al vehículo.

Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro/manipulación de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica a nivel nacional, siempre y cuando no sea zona de alto riesgo. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con un límite de cobertura máximo sesenta (US\$60.00) dólares por evento.

3.6. Servicio de ambulancia por accidente de tránsito

En caso que el usuario requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio salvadoreño a consecuencia de un accidente de tránsito, que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y enviará siempre y cuando exista infraestructura de servicio en la localidad correspondiente una unidad médica para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano. Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos al año, sin límite de costo. En caso de no existir infraestructura, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Se excluyen de esta cobertura:

- a) Los traslados interhospitalarios.**
- b) Los traslados hospital/centro médico – vivienda afiliado.**
- c) Todos los traslados que no sean a causa de accidente de tránsito.**

4. Asistencia desempleo

ASISTENCIA IGS		Banco Promerica
ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA ANUAL
ASISTENCIA DESEMPLEO	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
PAGO DE HASTA 3 MESES DE FACTURA TELEFÓNICA (MOVIL O FIJO)	hasta \$40	1 EVENTO
CANASTA BÁSICA HASTA POR 3 MESES	hasta \$50	1 EVENTO
ASESORÍA TELEFÓNICA PARA REALIZAR HOJA DE VIDA	Sin Limite	3 EVENTOS
REFERENCIA DE VACANTES DE ACUERDO AL PERFIL	Sin Limite	3 EVENTOS

Si el afiliado sufre la pérdida de su empleo con contrato laboral indefinido (relación de trabajo personal subordinado), habiendo sido despedido en forma involuntaria y sin que exista responsabilidad de su parte, durante la vigencia de esta cobertura, quedando sin percibir remuneración alguna como contraprestación por su trabajo personal, el afiliado tendrá derecho a las coberturas aquí descritas.

Para acceder a las presentes coberturas el asegurado debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) **El motivo de desempleo debe ser sin justa causa.**
- b) **Residir permanentemente en el territorio salvadoreño.**
- c) **Ser mayor de 18 años de edad hasta 50 años.**
- d) **El afiliado debe tener más de seis (6) meses consecutivos laborando en la empresa**

4.1. **Pago de hasta tres meses de factura telefónica (móvil o fijo)**

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa, y el afiliado requiera ayuda en pago de mensualidad de plan de telefonía celular o fija, IGS prestara ayuda económica para cubrir el servicio telefónico y así tener contacto continuo con las posibles oportunidades de empleo. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de noventa (90) días.

Esta ayuda no superara el monto máximo establecido de cobertura. El afiliado deberá estar al día en los pagos de su plan telefónico, es decir, no debe presentar pagos pendientes de meses anteriores ni montos en concepto de mora.

El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.

Esta cobertura aplica por un monto máximo de cuarenta dólares (US\$40.00) durante tres (3) meses consecutivos por evento hasta un (1) evento máximo.

4.2. **Canasta básica hasta por tres meses**

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa IGS prestará una ayuda económica hasta el monto estipulado para la compra de productos de la canasta básica estipulada por la autoridad competente.

Se prestará una ayuda económica de hasta cincuenta dólares (US\$50.00) mensuales por hasta tres (3) meses consecutivos y por un (1) evento al año. En caso de que el afiliado logre ubicarse

laboralmente en el primer mes, ya no gozará de la cobertura. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de noventa (90) días.

El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.

Esta cobertura opera por gift card de supermercados.

Requisitos para gozar de la cobertura

- **Constancia del contrato a término indefinido**
- **Carta de despido sin justa causa**
- **Fotocopia de Documento Único de Identidad**

El afiliado tiene un periodo máximo de 15 días desde la terminación del contrato para realizar la solicitud de la asistencia. En caso de no hacerlo en ese periodo de tiempo pierde el derecho al goce de la cobertura.

4.3. Asesoría telefónica para realizar hoja de vida

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de orientación telefónica con un profesional especializado para consultas relacionadas en elaboración de su curriculum vitae de acuerdo al perfil y áreas de interés del afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, y sin límite de económico.

1.1. Referencia de vacantes de acuerdo al perfil

IGS a solicitud del afiliado y por medio de un tercero orientará al afiliado en la búsqueda de oportunidades laborales de acuerdo al perfil presentado en curriculum vitae previamente enviado por el afiliado.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que IGS no es responsable del éxito o del fracaso de las aplicaciones que se realicen por medio del head hunter o por acciones omitidas o dejadas de realizar por el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, y sin límite de económico.

5. Asistencia legal

IGS Integral Group Solution		ASISTENCIA IGS		Banco Promerica 	
ASISTENCIAS		COBERTURAS		VIGENCIA ANUAL	
ASISTENCIA LEGAL		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
ORIENTACIÓN EN CASO DE ROBO DEL AUTOMOVIL		SIN LIMITE		SIN LIMITE	
ASISTENCIA LEGAL PARA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS		SIN LIMITE		2 EVENTOS	
ORIENTACIÓN EN MATERIA CIVIL, ADMINISTRATIVO, MERCANTIL, FAMILIAR, NOTARIAL, LABORAL Y PENAL		SIN LIMITE		4 EVENTOS	
ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO		SIN LIMITE		SIN LIMITE	
ASESORÍA INTERNACIONAL (PERDIDA DE PASAPORTE)		SIN LIMITE		SIN LIMITE	

5.1. Orientación en caso de robo del automóvil

Se brindará orientación jurídica con relación a trámites judiciales necesarios que debe seguir el afiliado ante las autoridades para formulación de denuncias en caso de robo del automóvil. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

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

Esta cobertura no tiene límite de eventos ni límite económico, máximo 15 minutos por evento.

5.2. Orientación legal telefónica para redacción de documentos legales

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría telefónica mediante opiniones verbales en relación a la elaboración de documentos legales.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

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

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos al año, sin límite de cobertura y máximo 15 minutos por evento.

1.1. Orientación legal en materia civil, administrativo, mercantil, familiar, notarial, laboral y penal

IGS a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales de las siguientes áreas de derecho: civil, administrativo, mercantil, familiar, notarial, penal y laboral.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

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

Esta cobertura no tiene límite de eventos ni límite económico, máximo 15 minutos por evento.

1.2. Asistencia legal telefónica en caso de accidente de tránsito

En el evento donde ocurra un accidente de tránsito, IGS asesorará al afiliado, mediante comunicación telefónica con un abogado especialista en materia de tránsito, IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.

1.3. Asesoría internacional perdida de pasaporte

En el caso de robo o pérdida del pasaporte en el exterior, IGS proporcionará la información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados. La asistencia se prestará sin límite de eventos.

Los gastos necesarios para la reposición de los documentos correrán por cuenta del afiliado.

6. Asistencia Mascotas

Estas coberturas van dirigidas a perros y gatos con edad mínima de ingreso de tres (3) meses de edad. Aplica en el perímetro urbano de los municipios siguientes: San Salvador, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Delgado, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, Soyapango, Tonacatepeque, Santa Tecla, Antiguo Cuscatlán, Nuevo Cuscatlán, Santa Ana (cabecera departamental), San Miguel (cabecera departamental). siempre y cuando la zona no sea considerada de alto riesgo. Se limitan las asistencias a una mascota por beneficiario.

ASISTENCIAS		COBERTURAS	VIGENCIA ANUAL
ASISTENCIA MASCOTAS		MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO POR ACCIDENTE		USD \$110	2 EVENTOS
SERVICIO DE CREMACIÓN O CEMENTERIO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE.		USD \$100	1 EVENTO
BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA DESPUÉS DE ACCIDENTE		USD \$40	1 EVENTO
REFERENCIA DE ADISTRADORES DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS		SIN LIMITE	SIN LIMITE
INFORMACIÓN DE VACUNAS			
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS RECREATIVAS CANINAS			
INFORMACIÓN SOBRE GUARDERÍA DE MASCOTAS			

6.1 Consulta médica veterinaria a domicilio por accidente

En caso de accidente 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 pagará y coordinará el servicio de consulta veterinaria, en domicilio o en red veterinaria a través de un proveedor.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Aplica para felinos y caninos de 3 meses en adelante.

A continuación, se exponen los casos de emergencia que aplican dentro de la cobertura:

- 1) Intoxicación o Envenenamiento.
- 2) Traumatismos por Accidente (caídas, atropellamiento, ataques por otro animal).
- 3) Primeros auxilios en Veterinaria.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas. La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite económico de ciento diez (US\$110.00) dólares por evento.

No se considerarán como accidente:

Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones, intervención quirúrgica: tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un accidente o enfermedad, incluyéndose en este concepto

los honorarios del cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía, así como también las alteraciones de la conducta o el comportamiento y tampoco la gestación y el parto normal o eutócico.

También no estarán en cobertura de ningún tipo en cualquiera de los casos siguientes: Conductas del afiliado y de la mascota por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos, daños o lesiones producidos por la participación de la mascota en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado, perros destinados para fines comerciales, la práctica de deportes o la participación de la mascota en competencias oficiales o exhibiciones.

6.2 Servicio de cremación o cementerio por enfermedad o accidente

IGS brindará ayuda para coordinar servicio de cremación de la mascota o cementerio para sepultar la mascota, por fallecimiento de la mascota a causa de accidente o enfermedad comprobada por medio de un dictamen médico.

IGS deja estipulado que el servicio de cremación se prestará únicamente por reembolso previa autorización de parte del call center. El call center de IGS indicará al afiliado los pasos a seguir para poder hacer efectiva esta cobertura. El afiliado deberá pagar el servicio y posteriormente presentar comprobantes de pago realizados a IGS para el respectivo reembolso hasta el límite establecido.

En caso de que el afiliado opte por cementerio, IGS indicará al afiliado los pasos a seguir para hacer efectivo el servicio, teniendo el afiliado que movilizar/trasladar la mascota desde el lugar de fallecimiento hasta el lugar destinado para el respectivo lugar dispuesto para tal fin por IGS.

Esta cobertura contiene dos servicios que son mutuamente excluyentes.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de cien dólares (US\$100.00). Este servicio operará únicamente por reembolso siguiendo las indicaciones de la cabina de IGS.

Exclusiones para esta cobertura

A) La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de diez (10) años, al momento de ingresar a la asistencia.

B) El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia, que es de noventa (90) días.

6.3 Baño y peluquería canina y felina después de accidente

En caso de accidente de la mascota, el propietario de la mascota afiliada puede solicitar al call center de IGS el servicio de baño y peluquería posterior a la recuperación de accidente de la mascota.

Este servicio se prestará en el municipio de residencia del propietario de la mascota, siempre y cuando sea dentro de los municipios con cobertura antes mencionados, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas y estará 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.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura de cuarenta dólares (US\$40.00).

6.4 Referencia de adiestradores de perros y clínicas veterinarias

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre adiestradores profesionales para su mascota IGS gestionará la búsqueda de clínicas veterinarias cercanas a su perímetro urbano. 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. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

6.5 Información de vacunas

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre las vacunas que su mascota podría necesitar. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

6.6 Referencia sobre eventos/caminatas recreativas caninas

En caso que el afiliado requiera información sobre eventos y/o caminatas relacionadas con mascotas, IGS informará sobre estos al afiliado siempre y cuando existan eventos programados. El afiliado correrá con los gastos de inscripción y demás si los hubiere. Este servicio será sin límite de eventos y sin límite económico.

6.7 Información sobre guarderías de mascotas

En caso que el afiliado necesite conocer sobre lugares para resguardar su mascota de manera temporal IGS orientará al afiliado informándole sobre los lugares disponibles en su localidad si los hay. IGS deja expresa constancia que será el afiliado quien correrá con los gastos allí incurridos. Este servicio será sin límite de eventos y sin límite económico.

Exclusiones generales para la asistencia veterinaria

- a) Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.**
- b) El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.**
- c) Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.**
- d) Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de IGS asistencia no serán consideradas para análisis de reembolso.**

7 Asistencia Médica

ASISTENCIA IGS -UPGRADE		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
SALUD - MÉDICAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24/7	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ENVÍO DE AMBULANCIA (CODIGO ROJO)	SIN LIMITE	2 EVENTOS
REFERENCIA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS (GINECÓLOGO, PEDIATRA, GASTROENTERÓLOGO)	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIA DE CENTROS HOSPITALARIOS Y LABORATORIOS CLÍNICOS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
DESCUENTOS EN LABORATORIOS MÉDICOS	SIN LIMITE	SIN LIMITE

7.1 Orientación médica telefónica

En caso de que el afiliado titular y/o su grupo familiar requieran una orientación médica telefónica, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia la orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia: un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera:

- **No se prescriben medicamentos vía telefónica.**
- **No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.**
- **No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.**
- **Verificar exclusiones generales de asistencia médica.**

La asistencia se prestará sin límite de económico por evento y sin límite de eventos.

7.2 Traslado médico terrestre por accidente

En caso de que el titular o su grupo familiar sufran un accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran de una atención médica inmediata o su hospitalización, IGS gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita hasta el centro asistencial más cercano. En caso de no existir infraestructura, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Esta cobertura está limitada a un número de 2 (dos) eventos por año y sin límite económico por cada evento. No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios ni de centro asistencial al domicilio.

7.3 Referencia de médicos especialistas

IGS pondrá a disposición del afiliado la red médica de proveedores integrada por especialistas en las siguientes ramas: ginecología, pediatría y gastroenterología. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

7.4 Referencia de centros hospitalarios

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

IGS hará lo posible por ayudar al afiliado a contactar un centro de salud idóneo de acuerdo al tipo de emergencia. La asistencia se realiza sin límite de eventos.

7.5 Referencia de laboratorios clínicos

IGS pondrá a disposición del afiliado la red médica de laboratorios en la cual obtendrán descuentos por uso de sus servicios. Para aplicar a este beneficio el afiliado deberá llamar al call center de IGS para que se le realice la respectiva cita. Queda estipulado que los costos en que incurra el afiliado en la consulta y otros costos derivados de ella son a cuenta de él.

8. Resumen de las coberturas

IGS Integral Group Solution		PROMERICA TE ASISTE		Banco Promerica	
ASISTENCIAS		COBERTURAS		VIGENCIA ANUAL	
COBERTURAS HOGAR		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
SERVICIO DE FONTANERO		\$70		3 EVENTOS	
SERVICIO DE ELECTRICISTA		\$70		3 EVENTOS	
SERVICIO DE VIDRIERO		\$70		3 EVENTOS	
CERRAJERO		\$50		2 EVENTOS	
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS (Refrigeradora, lavadora, secadora, cocina y horno microondas) SOLO SAN SALVADOR, SANTA ANA Y SAN MIGUEL		\$100		2 EVENTOS	
SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA EN CASO DE ACCIDENTE U HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR		\$35		3 EVENTOS	
REFERENCIACIÓN Y CONEXIÓN CON PROFESIONALES (conexión y coordinación de envío de un pintor, albañil, carpintero, ornamentador, decorador, arquitecto, ingeniero civil, jardinero o técnicos de instalación de sistemas de sonido)		SIN LIMITE		SIN LIMITE	
COBERTURAS HOGAR EXPRESS		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
PERFORACIÓN DE MUROS PARA COLOCACIÓN DE ACCESORIOS					
INSTALACIÓN DE RACK DE TV Y ARTÍCULOS DE DECORACIÓN					
MANO DE OBRA PINTURA DE PARED		\$60		5 EVENTOS	
REPARACIÓN DE GOTERAS					
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS					
COBERTURAS VIALES		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO AUTO		\$50		2 EVENTOS	
SERVICIO DE GRÚA (AUTO/MOTO) / TRASLADO DE BICICLETA POR ACCIDENTE		\$100		2 EVENTOS	
MANIOBRA EN CASO DE ACCIDENTE		\$60		2 EVENTOS	
AUXILIO VIAL POR EMERGENCIA AUTO (CAMBIO DE LLANTA, PASO DE CORRIENTE, ABASTO DE COMBUSTIBLE)		\$50		3 EVENTOS	
SERVICIO DE CERRAJERÍA VEHICULAR		\$45		2 EVENTOS	
SERVICIO DE AMBULANCIA POR ACCIDENTE DE TRANSITO		SIN LIMITE		2 EVENTOS	
ASISTENCIA DESEMPLEO		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
PAGO DE HASTA 3 MESES DE FACTURA TELEFÓNICA (MOVIL O FIJO)		hasta \$40		1 EVENTO	
CANASTA BÁSICA HASTA POR 3 MESES		hasta \$50		1 EVENTO	
ASESORÍA TELEFÓNICA PARA REALIZAR HOJA DE VIDA		Sin Limite		3 EVENTOS	
REFERENCIA DE VACANTES DE ACUERDO AL PERFIL		Sin Limite		3 EVENTOS	
ASISTENCIA LEGAL		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
ORIENTACIÓN EN CASO DE ROBO DEL AUTOMOVIL		SIN LIMITE		SIN LIMITE	
ASISTENCIA LEGAL PARA REDACCIÓN DE DOCUMENTOS		SIN LIMITE		2 EVENTOS	
ORIENTACIÓN EN MATERIA CIVIL, ADMINISTRATIVO, MERCANTIL, FAMILIAR, NOTARIAL, LABORAL Y PENAL		SIN LIMITE		4 EVENTOS	
ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRANSITO		SIN LIMITE		SIN LIMITE	
ASESORÍA INTERNACIONAL (PERDIDA DE PASAPORTE)		SIN LIMITE		SIN LIMITE	
ASISTENCIA MASCOTAS		MONTO MÁXIMO POR EVENTO		MÁXIMO DE EVENTOS	
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO POR ACCIDENTE		USD \$110		2 EVENTOS	
SERVICIO DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE.		USD \$100		1 EVENTO	
BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA DESPUES DE ACCIDENTE		USD \$40		1 EVENTO	
REFERENCIA DE ADISTRADORES DE PERROS Y CLINICAS VETERINARIAS					
INFORMACIÓN DE VACUNAS					
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CAMINATAS RECREATIVAS CANINAS		SIN LIMITE		SIN LIMITE	
INFORMACIÓN SOBRE GUARDERÍA DE MASCOTAS					

9. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia

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

A) Al momento que el afiliado desee solicitar cualquiera de los servicios contenidos en el plan de asistencia deberá comunicarse al número telefónico 2207 8555 opción uno (1) que estará disponible las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) del año.

B) El afiliado, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

C) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.

D) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

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

10. Aclaraciones, reclamos y/o cancelación del servicio

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

A) El afiliado se comunicará al número telefónico 2207-8555 opción dos (2) en horario de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00.

B) El afiliado suministrará al funcionario de IGS que atiende la llamada la inquietud, reclamo o solicitud de cancelación.

C) Una vez el funcionario valide la información, procederá a dar la solución dentro de las siguientes 48 horas hábiles.

11. Obligaciones del afiliado (garantías)

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

- A) Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en El Salvador, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.**
- B) El afiliado, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.**
- C) Identificarse como afiliado, ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.**

12. Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en las zonas consideradas de alto riesgo, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados que detalle los trabajos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con treinta (30) días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para presentar los documentos.

El proceso de reembolsos y documentos necesarios para presentar la solicitud le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS.

13. Independencia

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

14. Permanencia

El presente plan de asistencia no cuenta con cláusulas de permanencia.

15. Exclusiones generales

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- a) Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.
- b) Territorialidad: Los servicios de asistencia hogar serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso que el acceso vial lo impida.
- c) Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan otras razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a la voluntad de cualquiera de las partes.
- d) Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.
- e) Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- f) Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- g) Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.
- h) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- i) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- j) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- k) Daños preexistentes al inicio de contrato.
- l) Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- m) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- n) Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- o) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- p) No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.

Lugar y fecha:

Por Banco PROMERICA	Por INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A. DE C.V.
F.	F.