MÉXICO 2021

IGS Integral Group Solution

igroupsolution.com/

Contenido

A. Definiciones.
B. Cuadro De Coberturas y Servicios De Asistencia.
C. ¿Qué Hacer En Caso De Requerir Solicitar alguna Cobertura o Servicio?
D. Alcance Territorial.
E. Vigencia De Los Servicios.
F. Descripción de coberturas y servicios

1. Muerte accidental
2. Gastos médicos por accidente o enfermedad
3. Pérdida o robo de equipaje
4. Saqueo de equipaje registrado
5. Gastos por demora o cancelación de vuelo
6. Cancelación de viaje por enfermedad
7. Equipaje especializado
8. Responsabilidad Civil
9. Repatriación de restos
10. Gastos Dentales
11. Asistencia Dental Telefónica
12. Médico a domicilio u Hotel Revisión en caso de embarazo
13. Pediatra a domicilio/hotel
14. Médico Telefónico
15. Referencia médica telefónica en caso de hospitalización
16. Red de descuentos médicos
17. Envío de ambulancia en caso de emergencia
18. Asistencia Visión (oftálmica)
19. Asistencia concierge referencias
20. Vuelo-Traslado de 1 familiar por hospitalización, enfermedad del afiliado
21. Asistencia legal telefónica
22. Asistencia telefónica por robo de documentos de identidad
23. Asistencia en el hogar por emergencia (electricista, vidriero, plomero)
24. Regreso anticipado
25. Gastos de Hotel por convalecencia
26. Asistencia veterinaria para mascotas por emergencia
27. Asistencia veterinaria telefónica
28. Guardería p/mascota en caso de enfermedad de asegurado
29. Orientación telefónica deportes extremos
30. Taxi ejecutivo (demora en vuelo)
31. Asistencia telefónica en caso de pérdida de equipaje
32. Envío de equipaje localizado

A. Definiciones

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

Asegurado Es la persona expuesta a cualquier accidente cubierto por esta póliza y que tiene derecho a los beneficios de la misma.

Beneficiario: es la persona/cliente o titular de la asistencia.

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

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 solicitados.

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

Periodo de vigencia: periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a los servicios de asistencia.
Desde la compra del viaje hasta 5 días después de haber concluido el viaje

Proveedor: empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, 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: para la prestación del servicio, el afiliado deberá proporcionar el número o folio de ticket y fecha del viaje.

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 documento, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Carátula de la póliza Documento que contiene los datos generales de identificación y esquematización de los derechos y obligaciones de las partes.

Condiciones generales Conjunto de principios básicos que establece GNP de forma unilateral y que regula las disposiciones legales y operativas del Contrato de seguro.

Deducible Es el primer gasto a cargo del Asegurado y es la cantidad fija estipulada en la carátula de la póliza, la cual aplicará una sola vez por cada accidente cubierto en términos de las condiciones vigentes en el Contrato. Una vez rebasada esta cantidad comienza la obligación de GNP.

GNP Grupo Nacional Provincial S.A.B.

Hospitalización Es la permanencia del Asegurado en una clínica, hospital o sanatorio, comprobable y justificada para la atención de un accidente. Inicia con el ingreso y concluye con el alta que otorga el médico tratante.

Inicio de cobertura Es la fecha a partir de la cual el Asegurado tiene derecho a los beneficios de este Contrato de seguro. Si la póliza se cancela o no se renueva, el Asegurado perderá su antigüedad. Si el Asegurado decide contratar nuevamente en el futuro su póliza de accidentes personales con GNP, la nueva fecha de alta será considerada como inicio de cobertura.

Padecimientos preexistentes

Se considerará preexistente, cualquier enfermedad o padecimiento:

- Que haya sido declarado antes de la celebración del Contrato o alta del asegurado en la póliza (según aplique), y/o;
- Que en un expediente médico se determine su existencia a través del diagnóstico de un médico legalmente autorizado con anterioridad a la fecha de celebración del contrato o a la fecha del alta del asegurado a la póliza (según aplique), y/o;
- Diagnosticado con anterioridad a la fecha de celebración del contrato o a la fecha alta del asegurado a la póliza (según aplique), mediante pruebas de laboratorio, gabinete o cualquier otro medio reconocido de diagnóstico, y/o;
- Por el que previamente a la fecha de celebración del contrato o alta del asegurado en la póliza (según aplique), se hayan realizado gastos comprobables documentalmente para recibir un diagnóstico o tratamiento médico.

Póliza Documento emitido por GNP en el que constan los derechos y obligaciones de las partes.

Suma asegurada Es el límite máximo de responsabilidad de GNP, convenido para cada cobertura y aplicable por accidente ocurrido dentro de la vigencia de la póliza.

Territorio Extranjero Cualquier territorio que se encuentre fuera de la República Mexicana

Urgencia médica o emergencia médica Es una lesión imprevista, súbita y fortuita que pone en peligro la vida, un órgano o una función y exige atención médica inmediata.

B. Cuadro De Coberturas y Servicios De Asistencia

SEGURO DE VIAJERO PREMIUM	
Cobertura	*Monto*
Muerte accidental	$75,000.00 MXN
Gastos médicos por accidente o enfermedad	Hasta $35,000 pesos
Pérdida o robo de equipaje	Hasta $30,000 pesos
Saqueo de equipaje registrado	Hasta $7,000.00 / maleta
Gastos por demora o cancelación de vuelo	Hasta $10,000.00 MXN
Cancelación de viaje por enfermedad	Hasta $6,000.00 MXN
Equipaje especializado	Hasta $15,000.00 MXN
Responsabilidad civil	$15,000.00 MXN
Repatriación de restos	Incluido
Gastos Dentales	Hasta $7,000.00 MXN
Asistencia Dental Telefónica	Incluido
Médico a Hotel, revisión en caso de embarazo y/o enfermedades preexistentes	1 evento Hasta $2,000.00 MXN
Pediatra a domicilio/hotel	1 evento Hasta $1,500.00 MXN
Médico Telefónico	ILIMITADA
Referencia médica en caso de hospitalización	Incluido
Red de descuentos médicos	Incluido
Envío de ambulancia en caso de emergencia	Incluido
Asistencia Visión (oftálmica)	Incluido
Asistencia concierge referencias	ILIMITADA
Vuelo-Traslado de 1 familiar por hospitalización, enfermedad del afiliado	Incluido
Asistencia legal telefónica	Incluido
Asistencia telefónica por robo de documentos de identidad	ILIMITADA
Asistencia en el hogar por emergencia (electricista, vidriero, plomero)	1 evento Hasta $500.00 MXN
Regreso anticipado	1 evento
Gastos de Hotel por convalecencia	1 evento hasta 5 días
Asistencia Veterinaria para mascotas por emergencia	Hasta $7,000.00 MXN
Asistencia Veterinaria telefónica	ILIMITADA
Guardería p/mascota en caso de enfermedad de asegurado	Costo preferencial
Orientación telefónica deportes extremos	ILIMITADA
Taxi ejecutivo (demora en vuelo)	1 evento Hasta $500.00 MXN
Asistencia telefónica en caso de pérdida de equipaje	Incluido
Envío de equipaje localizado	Hasta $1,500.00 MXN

C. ¿Qué Hacer En Caso De Requerir Solicitar algún Cobertura o Servicio?

En caso que requiera solicitar alguno de sus servicios contratados de su “Seguro Viajero Premium” o necesitar información del mismo, deberá llamar a nuestro centro de atención telefónica en IGS Asistencia al siguiente número telefónico:

- Ciudad de México, área metropolitana y resto de la república mexicana: (55) 8881-8814
- Correo Electrónico: vmassiniestrosigs@gmail.com

Mismo que opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

NOTA: IGS Asistencia, no cubrirá ninguna cobertura descrita en el presente condicionado si no fue previamente reportada de forma inmediata a nuestro centro de atención telefónica para su gestión y coordinación.

D. Alcance Territorial

- Los Servicios descritos en estas condiciones generales serán válidos únicamente en los destinos donde opera VIVAAEROBUS.
- Los Servicios de Asistencia Vial y Asistencia Legal serán válidos y operarán únicamente dentro de la República Mexicana.
- Quedan excluidas las reclamaciones en países distintos donde opere VIVAAEROBUS.

E. Vigencia de los Servicios

Las coberturas y servicios del Seguro Viajero Premium serán proporcionados por IGS Asistencia, S.A. de C.V. y se prestarán 4 (cuatro) horas antes de la salida del vuelo y hasta por un máximo de 5 (cinco) días después de su llegada en vuelo sencillo o redondo.

La finalización de la vigencia de los servicios y coberturas implicará automáticamente que no podrán solicitarse servicios posteriores a la vigencia indicada para el seguro.

Si el beneficiario interrumpe de forma imprevista su viaje por cualquier razón, el seguro contratado dejará de tener validez a partir de ese momento, en dicha situación, el beneficiario no podrá reclamar devolución alguna de su seguro por el periodo de tiempo no transcurrido ni utilizado.

F. Descripción de coberturas y servicios

Muerte Accidental

Si durante la vigencia de la póliza y como consecuencia directa de un accidente cubierto sufrido por el Asegurado y dentro de los 90 días naturales siguientes a la fecha del accidente sobreviniere su muerte, GNP pagará a los beneficiarios designados, o a falta de éstos a la sucesión legal del Asegurado, el importe de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza para esta cobertura.

De la suma asegurada anterior se deducirá cualquier cantidad pagada con anterioridad al Asegurado por prestaciones amparadas por la cobertura de Pérdidas Orgánicas de esta póliza, cuando dichas pérdidas hayan sido por el mismo accidente que provocó la muerte.

Las edades mínima y máxima de aceptación para este beneficio serán de 12 y 69 años respectivamente.

Las obligaciones de GNP provenientes de éste u otros beneficios para cada Asegurado quedarán terminadas con el fallecimiento del Asegurado; sin derecho a devolución de prima.

Exclusiones

- Homicidio cuando se derive de la participación directa del asegurado como sujeto activo en actos delictivos intencionales, suicidio o cualquier intento del mismo o mutilación voluntaria aun cuando se cometa en estado de enajenación mental.
- Muerte a consecuencia de alguna enfermedad corporal o mental.

Reembolso de gastos médicos por accidente
Si durante la vigencia de esta póliza, como consecuencia directa de un accidente cubierto y dentro de los 10 días siguientes a la fecha del mismo, el Asegurado se viera precisado a someterse a tratamiento médico, intervención quirúrgica, a hospitalizarse, o hacer uso de ambulancia, servicios de enfermera, medicinas o estudios de laboratorio y de gabinete, GNP reembolsará, además de las otras indemnizaciones a que tuviera derecho, el monto de las mencionadas asistencias previa comprobación, atendiendo al deducible contratado.

Las edades mínima y máxima de contratación de esta cobertura serán de 0 y 69 años respectivamente. Las obligaciones de GNP provenientes de este beneficio para cada Asegurado quedarán terminadas para ese accidente al agotarse la suma asegurada contratada; sin derecho a devolución de prima.

En el caso de la Cobertura de Reembolso de Gastos Médicos por Accidente:

- Si la póliza se renueva se continuarán pagando los gastos procedentes por cada accidente hasta el tope de suma asegurada sin que se aplique un periodo máximo de cobertura para estos pagos conservando las condiciones del plan vigente y suma asegurada en el momento del primer gasto por la atención del accidente cubierto.
- Si la póliza no se renueva, GNP sólo cubrirá los gastos efectuados de reclamaciones provenientes de siniestros ocurridos durante la vigencia de la póliza, durante los siguientes 45 días naturales posteriores a la fecha de conclusión de su vigencia y hasta el tope de suma asegurada contratada por cobertura.

Protección de equipaje

El presente seguro ampara los bienes de uso individual y personal que contenidos dentro del Equipaje Registrado propiedad del beneficiario, cubierto (s), siempre y cuando se encuentre(n) bajo la custodia de la VIVA AEROBUS, y que haya(n) sido debidamente documentada(s) por el beneficiario.

La Cobertura proporcionada por **GRUPO NACIONAL PROVINCIAL S.A.B.** se prestará desde el momento en que el beneficiario registra su equipaje en VIVA AEROBUS y recibe su comprobante de dicho Equipaje Registrado y hasta las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir de que el Usuario tomó la custodia y control de su(s) maleta(s) y equipaje.

La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todas las Coberturas por lo que no podrán solicitarse Servicios con posterioridad a la vigencia del producto indicado.

Saqueo De Bienes Dentro Del Equipaje Registrado.
Los bienes amparados por la presente póliza quedan cubiertos hasta por las mismas cantidades establecidas en dicha póliza, con sujeción a las Condiciones Generales y Especiales de la póliza, **Grupo Nacional Provincial S.A.B.** cubrirá únicamente el Saqueo parcial comprobado de los Bienes personales

contenidos dentro del Equipaje Registrado, propiedad del Beneficiario, causados por el Saqueo o Pillaje, de la(s) maleta(s) cubierta (s) por la cobertura, siempre y cuando se encuentre(n) bajo la custodia de VIVA AEROBUS, que haya(n) sido debidamente documentada(s) por el Beneficiario y que la Aerolínea haya proporcionado el correspondiente comprobante de recibo de la (s) maleta(s).

a) Bienes Cubiertos.

Se cubrirá el Saqueo parcial por los accesorios, artículos de consumo, mercancías, medicamentos no controlados, perfumes, productos perecederos y por una cantidad razonable que cubran y se utilicen o hayan adquirido en el periodo de viaje, dentro de la maleta registrada ante la Aerolínea de los Beneficiarios hasta la Suma Asegurada correspondiente al plan contratado por cada maleta registrada.

Esta Cobertura ampara el Saqueo parcial de computadoras, cámaras y equipos fotográficos, equipos deportivos, gemas, joyas, lentes de sol relojes, pieles, videocámaras, radios y otros artículos electrónicos que se encuentren dentro de la(s) maleta(s) de los pasajeros en el momento del Saqueo y cuyo valor unitario o por juego sea igual o menor a $5,000.00 MN. (Cinco mil pesos 00/100) Esta cantidad formará parte de la suma total de la cobertura correspondiente al plan contratado.
Los Bienes, mencionados únicamente estarán cubiertos en caso de Robo o Saqueo parcial contra el equipaje registrado que se haya generado mientras dicho equipaje se encontraba bajo la custodia de VIVA AEROBUS.

Esta cobertura única y exclusivamente aplicará por el saqueo o Pillaje de los Bienes dentro del Equipaje Registrado y en ningún caso aplicará para el extravió o robo total del Equipaje Registrado, así como daños o deterioros sufridos a las maletas.

Participación en pérdida:

En cada reclamación por pérdida o daños materiales a los equipos electrónicos, y demás bienes amparados bajo esta cobertura, siempre quedará a cargo del Asegurado el deducible o coaseguro que se especifican en el “Detalle de Coberturas”.

<u>Exclusiones</u>

Quedan excluidos dentro de esta cobertura los siguientes Bienes:

a) **Los no mencionados en la lista de Bienes Cubiertos, y que de manera enunciativa más no limitativa considera:**

I. Arpas, Piano Equipo de Paintball
II. Alfombras y Tapetes.
III. d) Animales de cualquier especie.
IV. Artículos que se presuman para reventa y/o comercio, salvo prueba en contrario y que no sean de uso personal.
V. Audífonos, prótesis auditivas, dientes artificiales, dentaduras, accesorios médicos y dentales y aparatos ortopédicos, anteojos y lentes de contacto.
VI. Bicicletas, tablas de snowboard y esquís.
VII. Cheques y cheques de viajero, billetes de banco monedas, títulos, órdenes postales, timbres postales o fiscales letras, pagarés, cupón prepago, tickets de viajero, boletos de entrada a eventos de entretenimiento, obligaciones o documentos de cualquier clase, libros de contabilidad y libros de comercio, así como contenidos en general de cajas fuertes, bóvedas o

cajas registradoras.

VIII. Pasaportes, Visa, documentos de identidad personal, boletos de transporte, actas y otros documentos como escrituras, dinero en efectivo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago, valores negociables, oro, plata, sellos y llaves.

IX. Sillas de ruedas, carriolas, bastones y otros dispositivos de movilidad, en razón de que se entiende que estos artículos se requieren para la movilidad del Beneficiario y no se consideran Bienes que deban estar por su naturaleza contenidos en maletas o el equipaje registrado.

Vehículos de locomoción, motocicletas, accesorios de motocicletas y motores, aviones, barcos y en general todo medio de transporte que permita el traslado de un lugar a otro de personas o cosas.

b**)** Equipaje cuando haya sido enviado como flete o mensajería.

c) Equipaje cuando haya sido enviado con anterioridad de la fecha prevista de salida de vuelo del Beneficiario e indicado en el Boleto de Avión emitido por la Aerolínea.

d) Pérdida O Robo Definitivo De Equipaje Registrado

Requisitos para el pago de la indemnización

<u>En cada reclamación que proceda, el pago de la indemnización quedará sujeto a las siguientes condiciones:</u>

1. En caso de pérdida indemnizable, la Compañía se compromete a indemnizar los bienes materia del seguro, con límite en el monto de la suma asegurada contratada por objeto, sin exceder del:
   a) Valor real, para objetos electrónicos, ropa, artículos deportivos.
   b) Valor comercial, al momento del siniestro, para las joyas, artículos raros o de arte.

   <u>El límite máximo de responsabilidad de la Compañía durante la vigencia de la póliza es la suma asegurada total contratada, por uno y todos los siniestros ocurridos.</u>

2. En caso de daño material a bienes, en los términos de estas condiciones, es requisito indispensable presentar los bienes dañados. La Compañía podrá optar por sustituirlos o repararlos a satisfacción del Asegurado, o bien, pagar en efectivo el valor real o comercial de los mismos en la fecha del siniestro, sin exceder de la suma asegurada en vigor.

3. Si el Asegurado o la Compañía recobraran algún objeto robado, por el cual se hubiera pagado indemnización, dará inmediato aviso de tal recuperación a la otra parte teniendo derecho el Asegurado a tal objeto mediante devolución a la Compañía de la indemnización recibida y, en su caso, tendrá derecho de retener el importe del daño físico que hubiere sufrido dicho objeto, con sujeción a los términos y condiciones de esta póliza.

<u>Exclusiones</u>

<u>La Compañía en ningún caso será responsable por pérdidas y/o daños a los bienes materia del seguro por:</u>

a) Pérdidas o Robos parciales de cualquier tipo.
b) Daños Estéticos o Funcionales al Equipaje Registrado
c) Desaparición o extravío.
d) No se tomará en consideración el valor real del equipaje extraviado

e) Las reclamaciones posteriores a 24 (veinticuatro) horas después de que el Beneficiario llegó a su destino.

f) Pérdidas totales o parciales que resulten de la confiscación, expropiación o destrucción por orden de cualquier gobierno, aduanas o agencias de gobierno o por el transporte de contrabando o comercio ilegal.

Cancelación de viaje por enfermedad

Cancelación de Viaje

Esta cobertura únicamente será aplicable si aparece como expresamente contratada en la carátula de la Póliza.

Riesgo Cubierto

GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S.A.B. reembolsará el costo del vuelo adquirido por la Aerolínea VIVAAEROBUS hasta la cantidad descrita en el plan contratado, siempre y cuando el viaje se cancele antes de su inicio y que impida efectuar el viaje en las fechas contratadas exclusivamente por alguna de las siguientes causas sobrevenidas después de la contratación del plan de viaje:

a) Muerte de familiar en primer grado: que comprenderá, cónyuge, padres o hijos.
b) Enfermedad grave del Beneficiario: se entiende una alteración no preexistente que implique hospitalización y que a juicio del equipo médico de la Central de Asistencia imposibilite al Beneficiario iniciar el viaje en la fecha contratada.
c) Pérdida del empleo de Beneficiario.
d) Accidente automovilístico grave donde esté involucrado el Beneficiario.
e) Desastre en casa del Beneficiario ya sea por incendio o inundación que los hiciera inhabitables o con riesgo de que se produzcan mayores daños y que justifiquen de forma imperativa la presencia del Beneficiario.
f) Esta cobertura sólo es aplicable previo al inicio del Viaje del Asegurado.

Esta cobertura es aplicable tanto para Viajes dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos, como para Viajes en Continente Americano.

Para acceder a este beneficio, el beneficiario se deberá comunicar al Centro de Atención telefónica en cuanto haya tenido conocimiento de los sucesos arriba descritos y siempre antes del inicio del vuelo indicado en su ticket de viaje o itinerario de vuelo, reportando la imposibilidad de viajar por las causas arriba indicadas y deberá posteriormente presentar una constancia escrita de los hechos que le impidieron efectuar el viaje, así como los comprobantes legales fehacientes del motivo que lo originó.

Documentos para el pago de la Indemnización

1. Carta reclamación del Beneficiario en la cual indique dónde y cómo ocurrió el suceso que le impidió viajar.
2. Informe médico, este debe contener el diagnostico, fecha de inicio del padecimiento, tratamiento y recomendaciones médicas al Asegurado, acompañante o familiar directo.
3. Documento con el cual se acredite el parentesco, cuando se trate de cancelación de viaje por fallecimiento u hospitalización de un familiar directo.
4. Copia del acta de defunción Asegurado, acompañante o familiar directo (cuando aplique).

5. Comprobantes y copias de los documentos justificativos de la ocurrencia de acuerdo a cada caso (carta finiquito, acta del ministerio público o carta del seguro del automóvil dónde se describan los hechos del accidente automovilístico, denuncia de la policía, informe de bomberos, etc.) estos comprobantes deberán reflejar necesariamente la fecha de ocurrencia y deberán coincidir con las fechas de vuelo programado.
6. Factura original y/o recibos o comprobantes de pago del viaje donde se indique la cantidad pagada por el vuelo.
7. Copia de la Identificación oficial del Beneficiario.
8. Carta del Beneficiario indicando Banco, nombre del cuentahabiente, número de cuenta bancaria y cuenta CLABE para efectuar el pago por transferencia electrónica.

La negativa por parte del asegurado a presentar dicha documentación, libera a Grupo Nacional Provincial S.A.B. de prestar servicio alguno.

Exclusiones

1. La Compañía no pagará indemnización cuando la cancelación de viaje resulte de cualquier tratamiento médico o quirúrgico programado con anticipación al Viaje.
2. Cualquier gasto incurrido después de que el Asegurado haya vuelto al lugar de Residencia Permanente.
3. La Compañía no pagará indemnización cuando la cancelación de viaje resulte y/o sea consecuencia de una hospitalización programada previo a la fecha de inicio del Viaje.
4. El presente Contrato no ampara pérdida, daño, interrupción de negocios resultante y/o interrupción de negocios contingente, ocasionado por pérdida directa o indirectamente a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos:
   a) Epidemia
   b) Pandemia (incluyendo, pero no limitado a: Coronavirus (COVID-19); el síndrome respiratorio agudo grave coronavirus 2 (SARS-CoV-2) o cualquier mutación o variación de SARS-CoV-2)
5. La no presentación por cualquier causa de los documentos indispensables para el viaje como pasaporte, visa visada, certificados de vacunación.
6. Tratamientos odontológicos no urgentes y tratamientos de rehabilitación.
7. Enfermedades de personas cuya edad sea de 75 (setenta y cinco) años o superior.
8. Enfermedades preexistentes a la contratación del vuelo.
9. La libre elección de no viajar.
10. No sujeción a prohibiciones oficiales de cualquier tipo.
11. Complicaciones del embarazo.

Gastos por demora de vuelo o cancelación de vuelo

Gastos por demora de vuelo

En caso de Demora del Vuelo contratado con la Aerolínea VIVAAEROBUS de más de 12 (doce) horas, GRUPO NACIONAL PROVINCIAL, S.A.B. devolverá vía reembolso al Beneficiario los gastos por concepto de alimentación, hospedaje, transporte, artículos de primera necesidad y comunicaciones incurridos hasta el monto descrito según el plan que haya sido contratado, siempre y cuando el Beneficiario se encuentre fuera de su lugar habitual de Residencia.

Para acceder a este beneficio, el Beneficiario deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se encuentre, al Centro de Atención Telefónica inmediatamente después de confirmarse la demora de su vuelo; y deberá presentar posteriormente una constancia escrita de la línea aérea que certifique la demora sufrida; así como los comprobantes fehacientes de los gastos incurridos por dicha demora.

Documentación requerida para el trámite en caso de demora

• Carta reclamación del Beneficiario en la cual indique donde y como ocurrió la demora.

• Comprobantes de los gastos erogados por concepto de alimentación, hospedaje, transporte, artículos de primera necesidad y comunicaciones en los que se haya incurrido debido a la demora del vuelo.

• Reporte y/o carta membretada por la aerolínea donde especifique claramente el motivo de la demora y la duración de ésta.

• Copia de la Identificación oficial del Beneficiario.

• Carta del Beneficiario indicando Banco, nombre del cuentahabiente, número de cuenta bancaria y cuenta CLABE para efectuar el pago por transferencia electrónica.

EXCLUSIONES

Este beneficio queda excluido si:

• El Beneficiario viaja con pasaje aéreo sujeto a disponibilidad de espacio.

• Si la demora es por huelga convocada por empleados propios o de empresas subcontratadas por la compañía aérea y/o de los aeropuertos.

• La demora se produce por caso fortuito o de fuerza mayor según su definición legal, que impida a la aerolínea cumplir su itinerario normal.

• Cuando la demora se deba a causas que se hayan hecho públicas o del conocimiento del Beneficiario 24 (veinticuatro) horas previas a la salida de su viaje.

• Por catástrofes o fenómenos naturales.

• Por quiebra o concurso mercantil de la Aerolínea.

• Cuando se deba a actos de terrorismo, servicio militar, actos de guerra, rebelión e insurrección.

Exclusiones Generales

a) Pérdida de Equipaje de mano y Equipaje no registrado con la línea aérea.
b) No se considera pérdida de equipaje, la confiscación o expropiación del mismo, por orden de cualquier gobierno o autoridad pública, ni el transporte de contrabando o comercio ilegal.
c) Abuso de confianza, robo, dolo o mala fe del Asegurado, miembros de su familia consanguínea o política, empleados, apoderados, personas que vivan permanentemente con él, sirvientes, beneficiarios o personas por las que civilmente sea responsable.
d) Quemaduras producidas por pipas, puros, cigarros, fósforos, encendedores o empleo de planchas, así como pérdidas o daños producidos por el uso de sustancias químicas.
e) Descompostura derivada del uso de los bienes o cuando el daño o la pérdida sean causados por corriente, ya sea natural o artificial.
f) Cualquier proceso de limpieza, reparación, renovación o cualquier otro servicio.
g) Deterioro gradual y/o desgaste de cualquier objeto ocurrido por o durante su uso normal.
h) Extorsión, conforme al Artículo 390 del Código Penal para el Distrito Federal. Esta exclusión no opera en caso de robo por asalto, si se contrató dicha cobertura.

i) Traición a la patria, espionaje, sedición, motín, rebelión, terrorismo, actos maliciosos, sabotaje, conspiración, hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no; cualquier acto de enemigo extranjero, guerra intestina, ley marcial, poder militar o usurpado, o cualquier acto de usurpación de poder, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones, de hecho, o de derecho.

j) Detonaciones hostiles con el uso de cualquier dispositivo o arma de guerra que emplee fisión y/o fusión de energía atómica, nuclear, radioactiva, o armas biológicas y/o bioquímicas, en cualquier momento en que ocurra dicha detonación.

k) Detonaciones de minas, torpedos, bombas u otras armas o artefactos de guerra abandonados, ya sean de energía atómica, nuclear, radioactiva, biológica o bioquímica.

l) Esta póliza excluye todo tipo de pérdidas, daños, responsabilidad o gastos causados por:

a) Terrorismo y/o

b) Medidas tomadas para impedir, prevenir, controlar o reducir las consecuencias que se deriven de cualquier acto de Terrorismo y/o

c) Cualquier daño consecuencial derivado de un acto de Terrorismo:

"Por terrorismo se entenderá, para efectos de esta póliza:

a) Los actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades utilizando la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos, étnicos o de cualquier otra naturaleza, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o de derecho para que tome una determinación, o alterar y/o influenciar el funcionamiento de algún sector de la vida del país del que se trate, o bien,

b) Las pérdidas o daños materiales directos e indirectos que, con un origen mediato o inmediato, sean el resultante del empleo de explosivos, sustancias tóxicas, armas de fuego o de cualquier otro medio violento o no, en contra de las personas, de las cosas o de los servicios públicos y que, ante la amenaza o posibilidad de repetirse, produzcan alarma, temor, terror o zozobra en la población o en un grupo o sector de ella."

m) La Compañía en ningún caso será responsable por:
Reclamaciones provenientes por pérdidas causadas, directa o indirectamente, como consecuencia de daños, fallas, alteraciones, disminución en la funcionalidad, disponibilidad de operación y/o errores de diseño de sistemas de cómputo, circuitos integrados (o dispositivos similares de cualquier tipo) o componentes del sistema de cómputo (hardware); sistemas operativos, bases de datos, almacenes de información, programas (software), sean o no propiedad del Asegurado o que estén bajo su posesión, a menos que dichas pérdidas se hayan producido como consecuencia directa de cualquiera de los riesgos cubiertos en la presente póliza.

n) Por deterioro a títulos, obligaciones o documentos de cualquier clase, lingotes de oro o plata, y pedrería que no esté montada, timbres postales y fiscales, cheques, letras, pagarés, libros de contabilidad u otros libros de comercio, así como cualquier clase de colecciones.

o) Dolo o mala fe del Asegurado, sus beneficiarios o causahabientes o de los apoderados de cualesquiera de ellos, y en las circunstancias mencionadas en la Cláusula 13a. de estas condiciones.

p) Daños causados directa o indirectamente, próximo o remotamente, por reacciones nucleares, radiaciones o contaminación radioactiva.

q) Extinción de las obligaciones de la Compañía:
Las obligaciones de la Compañía se extinguirán, por efecto del incumplimiento de las obligaciones del Asegurado, por las causas señaladas en las cláusulas de prima, otros seguros, agravación del riesgo, y subrogación de derechos.

Por ser la base para la apreciación del riesgo a contratar, es obligación del Contratante y/o Asegurado o representante de estos declarar por escrito, todos los hechos importantes que conozca o deba conocer al momento de la celebración del contrato.

En caso de omisiones, falsas declaraciones, actuación dolosa o fraudulenta del Contratante y/o Asegurado y/o representante de estos, al declarar por escrito en las solicitudes de la Compañía o en cualquier otro documento, ésta podrá rescindir el contrato de pleno derecho en los términos de lo previsto en el Artículo 47 en relación con los 8, 9 y 10 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

r) excluye, pérdidas directas o indirectas de cualquier tipo causadas, que surjan, o que consistan, en forma total o en parte, de:
   i. El uso debido o indebido de Internet o servicio similar;
   ii. La transmisión electrónica de datos u otra información;
   iii. Cualquier código malicioso, virus de computadora o problema similar
   iv. El uso o el uso indebido de cualquier dirección de Internet, sitio web, sistema de computación, red de computadoras o servicio similar;
   v. Cualquier dato u otra información publicada en un sitio web, Internet, intranet, red de área local, red privada virtual o servicio similar; cualquier pérdida y/o daño de datos, o daño a cualquier sistema de computación, incluyendo, entre otros, equipos o software (salvo que esa pérdida y/o daño fuera causada por un peligro cubierto mediante el presente);
   vi. El funcionamiento o malfuncionamiento de Internet, intranet, red de área local, red privada virtual o servicio similar, o de cualquier dirección de Internet, sitio web o servicio similar (salvo que ese malfuncionamiento fuera causado por un peligro cubierto mediante el presente);
   vii. Cualquier violación de cualquier derecho de propiedad intelectual (incluidos entre otros, los derechos de marcas comerciales, copyright (derechos de autor) o de patentes).
   viii. Cualquier reclamación por Hackeo o Pishing
   ix. Cualquier violación a lo estipulado a la Ley de Protección de Datos Personales o similares en cualquier parte del mundo.
   x. Reclamaciones provenientes por pérdidas causadas, como consecuencia de daños, fallas, alteraciones, disminución en la funcionalidad, disponibilidad de operación y/o errores de diseño de sistemas de cómputo, circuitos integrados (o dispositivos similares de cualquier tipo) o componentes del sistema de cómputo (hardware); sistemas operativos, bases de datos, almacenes de información, programas (software), sean o no propiedad del Asegurado o que estén bajo su posesión.

s) El presente Contrato no ampara pérdida, daño, interrupción de negocios resultante y/o interrupción de negocios contingente, ocasionado por pérdida directa o indirectamente a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos:

a) Epidemia
b) Pandemia (incluyendo, pero no limitado a: Coronavirus (COVID-19); el síndrome respiratorio agudo grave coronavirus 2 (SARS-CoV-2) o cualquier mutación o variación de SARS-CoV-2).

Esta descripción es únicamente un extracto de las Condiciones Generales de la Cobertura de gastos por demora o cancelación de vuelo para mayor información, consultar las Condiciones Generales completas.

Responsabilidad Civil

La Compañía se obliga a indemnizar aquellas sumas que el Asegurado deba de pagar a un Tercero con motivo de los daños causados a éstos en sus bienes y/o persona, así como el Daño moral consecuencial y/o Perjuicio consecuencial durante el viaje, ocurridos durante la vigencia de esta Póliza, y por los que deba responder conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos (o legislación extranjera sólo en el caso de que se hubiese convenido expresamente la cobertura de responsabilidad civil por daños en el extranjero) según las cláusulas y especificaciones pactadas en este Contrato de Seguro.

Para efecto de esta cobertura, se entiende como duración de viaje 4 horas antes de salida de vuelo del avión, así como 4 horas después de haber aterrizado el mismo. Está asegurada la responsabilidad civil en que incurra el Asegurado por daños a terceros, derivada de los viajes realizados dentro del territorio mexicano o al extranjero en caso de haberse contratado cobertura por daños en el extranjero en cualquiera de los siguientes supuestos:

a. Viajes realizados de placer y con fines vacacionales.
b. Viajes realizados con motivos laborales.
c. Viajes realizados con fines académicos y/o estudiantiles.

Alcance del seguro.

La obligación de la Compañía para todas las coberturas comprende lo siguiente:

1. El pago del Daño, Perjuicio consecuencial y el Daño moral consecuencial que sufra el Tercero por los que sea responsable el Asegurado, dentro de lo previsto en esta Póliza.
2. El pago de los gastos de defensa en materia civil a favor del Asegurado, siempre que el Evento este cubierto por esta Póliza. En caso de un procedimiento en materia civil en contra del Asegurado se ampara lo siguiente:

   2.1El pago del importe de las primas por fianzas judiciales que el Asegurado deba otorgar en garantía del pago de las sumas que se le reclamen a título de indemnización por responsabilidad civil cubierta por esta Póliza.

   2.2El pago de los gastos, costas e intereses legales que deba pagar el Asegurado por resolución judicial o arbitral ejecutoriadas.

   2.3El pago de los gastos en que incurra el Asegurado con motivo de la tramitación y liquidación de las reclamaciones.

   2.4El pago de honorarios y gastos por la defensa del Asegurado acordados por la Compañía.

3. El pago de los gastos de defensa a que se refiere el inciso A) numeral 2 estarán incluidos dentro de la suma asegurada contratada, pero sin exceder de una suma igual al 50% de la misma
4. Delimitación del alcance del seguro:
   1. El límite máximo de responsabilidad para la Compañía, por uno y todos los eventos que ocurran durante la vigencia del seguro, es la suma asegurada indicada en la Carátula de la Póliza, la cual opera como Límite Único y Combinado.

3. La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la Póliza, procedentes de la misma o igual causa, será considerada como un solo Evento, el cual, a su vez, se tendrá como realizado en el momento en que se produzca el primer Daño de la serie.

EXCLUSIONES

En ningún caso La Compañía será responsable por pérdidas o daños a consecuencia de:

a. Responsabilidades ajenas, en las que el Asegurado, por convenio o contrato, se comprometa a la sustitución del obligado original, para reparar o indemnizar eventuales y futuros daños a terceros en sus personas o en sus propiedades.
b. Responsabilidades y/o daños ocasionados por reacción nuclear o contaminación radioactiva.
c. Responsabilidad y/o daños ocasionados a terceros por los productos fabricados, entregados o suministrados por el asegurado o bien por los trabajos ejecutados.
d. Responsabilidades y/o daños causados con motivos de obras, construcciones, ampliaciones o demoliciones.
e. Responsabilidades por contaminación de cualquier tipo.
f. Responsabilidades como consecuencia de extravío de bienes o robo.
g. Responsabilidades y/o daños ocasionados a bienes propiedad de terceros que estén en posesión del Asegurado por depósito, custodia o por disposición de autoridad y que estén en poder del Asegurando en arrendamiento, subarriendo o comodato.
h. Responsabilidades derivadas del uso, propiedad o posesión de embarcaciones, aeronaves o vehículos terrestres de motor.
i. Responsabilidades derivadas de daños ocasionados dolosamente o con complicidad y/o participación del Asegurado o sus representantes o empleados.
j. Responsabilidades por daños sufridos por el cónyuge, concubina y/o concubinario, los padres, los hijos, hermanos, padres o hermanos políticos, u otros parientes del Asegurado que habiten permanentemente con él.
k. Responsabilidades imputables al Asegurado de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, Ley del Seguro Social u otra disposición complementaria a dichas Leyes.
l. Responsabilidades por daños derivados de la explotación de una industria o negocio, del ejercicio de un oficio, profesión o servicio retribuido o de un cargo o actividad de cualquier tipo, aun cuando sean honoríficos.
m. Responsabilidad Civil por Riesgos Profesionales.
n. Culpa grave o negligencia inexcusable de la víctima.
o. Reclamaciones y/o daños causados por caso fortuito o fuerza mayor, riñas, peleas, actos mal intencionados, alborotos populares, huelgas, anuncio de bombas y/o peligro de bombas y/o similares.
p. Garantía de los productos que el Asegurado comercialice, incluyendo daños genéticos a personas o animales.
q. Cualquier responsabilidad o daño y/o obligación de defender que resulte por daño a la propiedad, daño a personas, menoscabo de la salud, enfermedad ocupacional, incapacidad, shock, muerte, angustia mental o daño mental, en cualquier momento, que resulten de la manufactura de, extracción de, uso de, venta de, instalación de, retiro de, distribución de o exposición a productos que contengan asbesto, fibra de asbesto o polvo de asbesto.

r. Pérdidas, daños, destrucción, distorsión, borrado, corrupción o alteración de información electrónica causados por un virus de computadora o la falla de una red externa o la pérdida de uso, reducción en la funcionalidad, costos o gastos de cualquier naturaleza resultante de ellos, sin tener en cuenta cualquier otra causa o evento contribuyente, concurrente o en cualquier secuencia de la pérdida.
s. Cualquier reclamación que sea resultado por daños ocasionados por la transmisión de enfermedades.
t. Toda indemnización que tenga o represente el carácter de una multa, de una pena, de un castigo o de un ejemplo, como aquellas llamadas por “daños punitivos”, por “daños por venganza”, por “daños ejemplares” u otras con terminología parecida.
u. Lesiones Físicas o daños a bienes a los cuales se le puede imputar culpa grave al Asegurado por:
    i. Encontrarse bajo los efectos del alcohol.
    ii. Que el Asegurado haya originado o contribuido a la intoxicación de la persona que directamente cause el daño.
    iii. Que el Asegurado haya proporcionado bebidas27 alcohólicas; o
    iv. Contravenir cualquier disposición legal relacionada con la venta, donación, distribución o uso de bebidas alcohólicas. Esta exclusión solamente se aplica si el Asegurado tiene como actividad la fabricación, distribución o venta, de bebidas alcohólicas o es empleado o presta servicios a una sociedad que tenga el giro mencionado.
v. La obligación del Asegurado bajo leyes laborales, incluyendo beneficios de incapacidad. Responsabilidad del Asegurado como patrón. Lesiones Físicas a un Empleado del Asegurado.
w. Lesiones Físicas o Daños a bienes que se deriven de:
    i. La transportación de equipo móvil por un automóvil propiedad de, u operado por o rentado o prestado al Asegurado; o
    ii. El uso del equipo móvil para cualquier carrera de velocidad, demolición o actividad de doblaje.
x. Envenenamientos de cualquier origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente).
y. Cuando el asegurado viaje en taxis aéreos o en aeronaves que no pertenezcan a una línea comercial legalmente establecida y autorizada por la Dirección General de Aeronáutica Civil o por su equivalente en cualquier otro país, para el servicio de transporte regular de pasajeros.
z. Cuando el asegurado viaje como piloto, mecánico en vuelo o miembro de la tripulación de cualquier tipo de aeronave, distinta a la de una línea comercial.
aa. Suicidio o cualquier intento del mismo, consciente o inconsciente, cualquiera que sea la causa o circunstancia que lo provoque.
bb. Responsabilidades por traición a la patria, espionaje, sedición, motín, rebelión, actos maliciosos, sabotaje, conspiración, hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no; cualquier acto de enemigo extranjero, guerra intestina, ley marcial, poder militar o usurpado, o cualquier acto de usurpación de poder, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones, de hecho, o de derecho.
cc. Responsabilidades por daños causados a personas que se encuentren bajo vigilancia y autoridad del Asegurado.

dd. “El presente Contrato no ampara pérdida, daño, interrupción de negocios resultante y/o interrupción de negocios contingente, ocasionado por pérdida directa o indirectamente a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos:

a. Epidemia
b. Pandemia (incluyendo, pero no limitado a: Coronavirus (COVID-19); el síndrome respiratorio agudo grave coronavirus 2 (SARS-CoV-2) o cualquier mutación o variación de SARS-CoV-2)

Adicional a lo anterior, queda excluido cualquier gasto o pérdida para limpieza o remoción de la enfermedad, así como los gastos para detectar, monitorear o determinar la existencia, concentración o efectos de los mismos.

Asistencia Repatriación de Restos: En caso de Muerte del titular durante el viaje y dentro de la República Mexicana, IGS colocará a cargo a su equipo especializado para gestionar y cubrir, los gastos por el traslado funerario hasta su lugar de residencia habitual, servicios que incluyen:

- Recolección y traslado de cuerpo a la sala de velación.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd básico metálico.
- Sala de velación por 24 horas.
- Trámites legales necesarios para el traslado, inhumación o cremación de cuerpo.
- Asesoría legal funeraria.
- Cremación (incluye urna para cenizas) o inhumación.
- Carroza fúnebre al cementerio.

Y todo lo relacionado a dicho traslado funerario. En caso de que el fallecimiento haya sido fuera de la República Mexicana, los servicios de repatriación de los restos solo incluirán el traslado de cenizas.

Servicios sujetos a las leyes y políticas aplicables en el o los Países respectivos.

Exclusiones:

- Cuando exista una situación anormal a causa de guerra, sublevación, huelga, motín, alboroto popular, conmoción civil, insurrección, revolución o rebelión.
- Movimientos sísmicos, inundaciones, erupciones volcánicas u otros fenómenos de la naturaleza, siempre que ellos hayan dado lugar a la declaración de zona de catástrofe por la autoridad competente.
- Epidemias que hayan sido declaradas como tales por resolución de la autoridad sanitaria competente.
- Accidentes producto de actos calificados como delito.
- Suicidio, intento de suicidio, intoxicaciones o heridas causadas a sí mismo, ya sea estando en su pleno juicio o enajenado mentalmente.
- La práctica o el desempeño de cualquier deporte que objetivamente constituya una flagrante agravación del riesgo, salvo que sea previamente aceptada por el afiliado.
- Encontrarse el afiliado en estado de ebriedad, o bajo los efectos de cualquier narcótico a menos que hubiese sido administrado por prescripción médica. Estos estados deberán ser calificados por la autoridad competente.

- Personas de 70 años en adelante tienen un periodo de espera de 3 meses.
- El excedente será cubierto por el afiliado o familiar responsable. IGS queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en este clausulado, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

Gastos Dentales: En caso de emergencia dental por accidente o enfermedad ocurrido durante el periodo de vigencia de esta cobertura, IGS a través de su call center especializado hará la coordinación con sus proveedores para atender de manera rápida al afiliado, esta asistencia tendrá un límite de un (1) evento hasta el monto descrito para cada paquete.

Exclusiones:

- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el afiliado o a través de terceros y que no haya sido coordinado a través de las líneas dispuestas por IGS.
- Autolesiones o participación del afiliado en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente.
- La participación del afiliado en combates, salvo en caso de defensa propia.
- La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- La participación del afiliado en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- Prácticas deportivas en competencia profesional.

Orientación Médica Dental Telefónica: En situaciones de emergencia odontológica, el afiliado tiene acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea de odontólogos, donde 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.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura 24 hrs, 365 días del año.

Asistencia Médica al Hotel en Caso de Emergencia: En caso de que el grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de médico a domicilio con el fin de asistir al afiliado en el hotel que se encuentre hospedado en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial u hospital, así como la revisión médica en caso de embarazo o de ser necesario por alguna emergencia que se derive de una enfermedad preexistente.

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

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes que requieran asistencia médica especializada.
- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes con antecedentes dependientes de drogas, alcohol o psiquiátricos.
- Queda excluido de la presente cobertura, pacientes que requieran atención en clínica.
- Queda excluido de la presente cobertura, la prestación de servicios médicos que requieran procedimientos.

En caso de que la red de servicios de “IGS”, no tuviera cobertura en la ciudad o localidad donde solicite el afiliado el servicio, podrá éste contratar el servicio con un médico local que pueda expedir una factura y recibir transferencias electrónicas, esto previa autorización del médico de centro de atención telefónica de “IGS”.

Pediatra a Hotel: En situaciones de emergencia médica en caso de que el grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de pediatra a domicilio con el fin de asistir al (los) hijos menores del afiliado 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, el afiliado tiene acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio

Asistencia Médica Telefónica: En situaciones de emergencia médica, el grupo familiar tiene acceso las 24 horas los 365 días del año 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.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura 24 hrs, 365 días del año.

Exclusiones:

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

Referencias Médicas de Especialistas, Hospitales y Clínicas a Nivel Nacional en Caso de Accidente u Hospitalización: A solicitud del asegurado IGS brindará información de referencias médicas y hospitales si fuese el caso. El costo de los servicios estará a cargo del beneficiario. La asistencia se prestará por eventos ilimitados y sin límite de cobertura. Referencia y coordinación con taller y repuestos para bicicleta a solicitud del afiliado y de acuerdo con la ciudad donde requiera el servicio, IGS informará y referenciará talleres y repuestos que se encuentren cerca del perímetro del afiliado.

- El costo de los servicios será por cuenta del afiliado.
- La asistencia se prestará por eventos ilimitados y sin límite de cobertura

Red de Descuentos Médicos: Cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio a través de su red de centro de atención telefónica especializada, con la información de consultas médicas, estudios de laboratorios, estudios de gabinete, equipo médico, etc. Que tengan algún tipo de descuento acorde a convenio con los proveedores de la red IGS.

Exclusiones:

- Quedan excluidos ciertos estudios de alta tecnología como PET, Fluorangiografías

Asistencia Oftalmológica:

Ambulancia Terrestre Por Emergencia: En caso de que 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, esta asistencia se ofrecerá sin límite de cobertura y sin límite de eventos.

Exclusiones:

- Queda excluido de la presente cobertura, traslados adicionales

Asistencia Visión, Consulta y diagnóstico: por este servicio y a solicitud del afiliado, IGS ubicará el médico optometrista 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 optometrista.

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.

Asistencia Concierge: Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento, el afiliado asumirá todos los costos relacionados con estos servicios.

- Información del estado del tiempo en México y resto del mundo IGS
- Datos de embajadas, consulados y oficinas de México en el extranjero
- Información de los principales indicadores financieros y económicos Nacionales e internacionales
- Reserva de hospedaje en los mejores hoteles de las principales ciudades Del país
- Envió de taxi ejecutivo o chofer para traslados con costo para el Afiliado.
- Información turística nacional e internacional
- Información previa al viaje, estado del tiempo, lugares de interés, carreteras, eventos culturales, gastronomía, visitas guiadas, entre otros
- Reservaciones de hotel, restaurantes, actividades en destinos, etc.
- Alquiler de autos, embarcaciones, motocicletas, etc.
- Guardería p/mascota en caso de enfermedad de asegurado.

Adicionalmente, referencias dentro de la República Mexicana de médicos, laboratorios, hospitales, clínicas, sanatorios, ambulancias, aeropuertos, centrales camioneras entre otros.

Traslado de 1 familiar por hospitalización del afiliado: En caso de la hospitalización del Titular por lesiones o accidente sea obligado a una incapacidad superior a 5 días, y éste se encontrará solo o cuya única compañía sea una persona mayor a los 70 años o menor a los 15 años, IGS ofrecerá a un familiar 1 boleto de avión en una aerolínea comercial con un límite de 1 evento durante la vigencia de los servicios.

Asistencia Legal Vía Telefónica: Por este servicio y a solicitud del afiliado IGS brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, penal y familiar,

las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros.

En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado por la prestación de los servicios profesionales del referido serán pagados con sus propios recursos.

IGS solo brindará la asesoría telefónica, no incluye el envío de abogado presencial.

- 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 descriptos 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.
- Estos servicios serán proporcionados sin límite de costo y eventos.

Servicios de Asistencia Legal en Caso de Robo de Documentos: En caso de Situación de Asistencia, el Afiliado podrá comunicarse con IGS para contar con asistencia telefónica para la gestión y coordinación de trámites administrativos derivados del robo, así como cualquier coordinación o referencia de información actualizada sobre organismos gubernamentales, privados, oficiales, etc. El afiliado podrá solicitar asistencia para procesar la baja de su teléfono celular, en caso de haber sido sustraído, denunciar el robo de sus tarjetas de crédito con todos los sellos y coordinar cualquier tipo de trámite. El presente servicio se prestará sin límite de monto ni de eventos.

Hogar por Emergencia:

Monto máximo por evento Hasta $500.00 MXN, con un límite de 1 evento en combinación durante la vigencia, en caso de existir algún excedente este deberá ser cubierto por el afiliado.

Servicio de Vidriería: IGS brindará esta asistencia siempre y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se 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 descontinuados.
- 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.
- No podrá prestarse este servicio si el afiliado no se encuentra en su hogar para recibir al técnico.

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 descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respetivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos, accesorios (apagadores, contactos, etc.)
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiese llamado a los Números telefónicos indicados, antes de 48 horas de presentado el daño o La avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a Ningún reembolso.
- Se otorgará la prestación del servicio siempre y cuando la falla sea originada dentro del domicilio y competa a las autoridades encargadas (CFE).
- No podrá prestarse este servicio si el afiliado no se encuentra en su hogar para recibir al técnico.

Servicio de Plomería: cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias 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 de las aguas, 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 en los sus 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, alentadores 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.
- No podrá prestarse este servicio si el afiliado no se encuentra en su hogar para recibir al técnico.

Transportación o Regreso Anticipado: Si el afiliado a causa del fallecimiento en México del cónyuge o un familiar hasta primer grado de consanguinidad debe interrumpir su viaje, IGS se hará cargo del pago de la penalidad por cambio de fecha, la ayuda económica que brinda IGS no superará el monto máximo indicado en las condiciones particulares del contrato, si la penalidad supera dichos montos el afiliado deberá cubrir el excedente.

Esta cobertura se prestará con el límite de 1 evento al año y se costeará únicamente 1 boleto.

Gastos de Hotel por Convalecencia de Afiliado: Si el afiliado a causa de internación en México requiere el hospedaje del cónyuge o un familiar hasta primer grado de consanguinidad donde este debe interrumpir su viaje, IGS se hará cargo del pago de hotel hasta 5 días, esta cobertura solo aplicará con un límite de 1 evento y una cobertura de hasta $2,000.00 MXN de la cuenta final.

Exclusiones:
- Para la prestación del servicio el afiliado deberá entregar informe del médico tratante que justifique una situación de enfermedad grave o aguda.

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

Consulta Médica Veterinaria por Emergencia: En caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta veterinaria en red.

- Se prestará hasta el tope de cobertura descrito para el paquete contratado.
- Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

Guardería para Mascotas en caso de Hospitalización del Afiliado: IGS brindará al afiliado la coordinación y referencia de guarderías veterinarias en caso que el propietario de la mascota se encuentre hospitalizado o padezca de alguna enfermedad.

- El propietario de la mascota o la persona responsable debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.
- El propietario de la mascota o la persona responsable deberá entregar fotocopia de las vacunas) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.
- El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.
- Costo a cargo del propietario de la mascota.

Orientación Telefónica en Deportes Extremos: Cuando el AFILIADO requiera orientación telefónica sobre Tips de Entrenamiento, consideraciones de la práctica del deporte, equipamiento para la práctica del deporte, seguridad entre otros, IGS brindará dicha orientación telefónica con personal capacitado y entrenadores generales, para que el AFILIADO obtenga la información necesaria para la práctica de algún deporte extremo.

IGS no se hace responsable de las consecuencias derivadas de estas orientaciones y los gastos en que incurra el AFILIADO correrán por su propia cuenta.

Queda entendido que el servicio se prestará como una orientación telefónica sin límite de eventos.

Taxi Seguro en Caso de Demora en Vuelo: En caso de demora de vuelo y a petición del usuario, IGS coordinará el envío y pago de taxi hasta el monto considerado en la cobertura, para el traslado del usuario ya sea al hotel u domicilio particular. Este servicio se prestará solo por 1 evento.

Exclusiones:

- Si el Usuario viaja con pasaje aéreo sujeto a disponibilidad de espacio.
- Si la demora es por huelga convocada por empleados propios o de empresas subcontratadas por la compañía aérea y/o de los aeropuertos.
- Si la demora se produce por caso fortuito o de fuerza mayor según su definición legal, que impida a la aerolínea cumplir su itinerario normal.
- Cuando la demora se deba a causas que se hayan hecho públicas o del conocimiento del Usuario 24 (veinticuatro horas) previas a la salida de su viaje.
- Por catástrofes o fenómenos naturales.
- Por quiebra o concurso mercantil de la aerolínea.
- Cuando se deba a actos de terrorismo, servicio militar, actos de guerra, rebelión e insurrección.

Envío de Equipaje Localizado: En caso de que el usuario haya reportado a la aerolínea la pérdida de su equipaje registrado y este haya sido localizado, IGS asistirá en el monitoreo del mismo para el envío al usuario bajo las siguientes opciones:

- Coordinación y pago de un servicio de taxi seguro para el envío del equipaje desde el aeropuerto al hotel o lugar de residencia habitual del Usuario.
- Pago de un servicio de taxi para que el usuario acuda al aeropuerto a recogerlo.
- En caso de que el equipaje se encuentre en una ciudad distinta al hotel o lugar de residencia habitual del Usuario, se coordinara y pagará el servicio de envío por paquetería. La línea aérea utilizará todos los medios razonables a su alcance para rastrear el equipaje perdido y apoyará con la información del status y seguimiento a “IGS”.
- El Usuario deberá de proporcionar copia del reporte de pérdida de equipaje ante la aerolínea, así como comunicarse cuando la aerolínea reporte que el equipaje fue encontrado.

Estos Servicios serán proporcionados hasta por el límite estipulado para esta cobertura dependiendo el plan contratado y 1 (un) evento durante su viaje y la vigencia, siempre y cuando el usuario se haya comunicado a IGS para reportar su equipaje perdido.

Exclusiones de La Entrega De Equipaje Localizado: IGS no pagará indemnización alguna que resulte de los siguientes casos:

- Pérdida de equipaje de mano y equipaje no registrado con la línea aérea.
- Pérdidas totales o parciales que resulten de la confiscación, expropiación o destrucción por orden de cualquier gobierno, aduanas o agencias de gobierno o por el transporte de contrabando o comercio ilegal.
- Armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva. Daños preexistentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad Instituida.
- Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación de este.
- Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales o aquellos originados por falta de mantenimiento. Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en, pruebas falsas.

Asistencia telefónica en caso de pérdida de equipaje (Localización de Equipaje): A petición del afiliado, en caso de pérdida del equipaje IGS proporcionará el rastreo del equipaje haciendo seguimiento a la aerolínea, esta asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.