

CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA PROTECCIÓN TOTAL INTERSEGURO

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

IGS prestará los servicios de asistencia relacionados en el cuadro de coberturas a los clientes mayores de edad, que hayan sido reportados a Integral Group Solution (IGS) oportunamente. Los servicios serán prestados considerando los límites en términos de número de eventos, monto de cada servicio y de acuerdo con las condiciones y términos generales.

CUADRO DE COBERTURAS:

Coberturas	Monto máximo	Máximo de eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio	Con copago de S/35.00	Cuatro (4) eventos
Ambulancia por emergencia	S/ 350.00	Dos (2) eventos
Técnicos especialistas: gasfitero, cerrajero, electricista	Hasta S/200.00	Dos (2) eventos
Veterinario a domicilio	Con copago de S/25.00	Dos (2) eventos

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

REQUISITOS:

Para obtener los servicios, los Afiliados deberán:

- Podrán acceder al servicio “ASISTENCIA PROTECCIÓN TOTAL INTERSEGURO” los clientes de que hayan adquirido una asistencia y cuya información haya sido reportada oportunamente a IGS.
- Sólo podrán adquirir el servicio de “ASISTENCIA PROTECCIÓN TOTAL INTERSEGURO”, las personas naturales mayores de 18 años y que sean legalmente facultadas para contratar, conforme la legislación vigente.
- La base debe haber sido reportada formalmente a IGS, a más tardar 15 días después del inicio formal de la asistencia.
- Se deberá garantizar que todos los clientes cumplen con las condiciones para acceder al servicio de “ASISTENCIA PROTECCIÓN INTERSEGURO” y deberá facilitarles el acceso a los términos y condiciones de la misma.
- Solicitar los servicios por medio de la línea telefónica (01) 630-9462, dispuesta exclusivamente para los Afiliados. Cualquier servicio solicitado, coordinado o recibido por un medio diferente al dispuesto por IGS se entenderá como excluido de los servicios.

DEFINICIONES:

Los Afiliados que cumplan con todos los requisitos podrán solicitar y recibir los Servicios incluidos en el cuadro de coberturas, conforme a las siguientes definiciones y descripciones detalladas de servicios:

- **AFILIADO:** Se entenderán por Afiliados a los clientes que han sido reportados formalmente a IGS con el ánimo de ser incluidos en el grupo de personas que pueden solicitar y recibir los servicios.

- **SERVICIOS:** Hace referencia a los servicios que componen los “ASISTENCIA PROTECCION TOTAL INTERSEGURO”, cuyas condiciones generales, particulares, límites y exclusiones se detallan en el presente documento.
- **SITUACIÓN DE LA ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, o evento que genere la necesidad del servicio de asistencia, que haya ocurrido en los términos, con las características y de acuerdo con las limitaciones establecidas en las condiciones generales y particulares, que den derecho a la prestación de los servicios.
- **COSTO PREFERENCIAL:** Valor generalmente inferior al del mercado, por el cual IGS contrata servicios de una red de proveedores y que trasladará a los afiliados en caso de que estos lo requieran voluntariamente y como adición o complemento de algún servicio de asistencia prestado por IGS.
- **PROVEEDOR:** Empresa o persona física, profesional y especializada, que en representación de IGS presta al Afiliado cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **FECHA DE INICIO:** Momento a partir del cual los servicios estarán a disposición de los afiliados.
- **PERIODO DE COBERTURA:** Periodo durante el cual los afiliados podrán solicitar y recibir los servicios.
- **LÍMITE GEOGRÁFICO:** Este servicio se encuentra disponible en Lima Metropolitana y Callao (Bellavista, Carmen de la Legua, La Perla). En provincia, se considerará la atención en un radio de acción de 30 km a la redonda de las siguientes ciudades: Ica, Arequipa, Chiclayo, Piura, Trujillo, Huancayo y Cuzco.
- **DEFICIONES Y PROCEDIMIENTOS:** Los Afiliados podrán acceder a los Servicios de “ASISTENCIA PROTECCIÓN TOTAL INTERSEGURO, perteneciente, con tan solo llamar al número (01) 630-9462 y solicitar los servicios que se describen a continuación

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA

Servicio de consulta médica telefónica proporcionada al Afiliado por parte de profesionales del área de la salud, las 24 horas y 7 días de la semana, orientada a responder inquietudes relacionadas con enfermedades, dolencias, síntomas, primeros auxilios, malestares, imprevistos de salud, uso de medicamentos y en general, atenciones médicas primarias que puedan ser resueltas sin necesidad de inspección visual.

El Afiliado podrá solicitar consultas en Medicina General. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y con la disponibilidad de tiempo del afiliado. Este servicio no es adecuado para ser usado en situaciones emergencia o donde corra peligro la vida. Debido al carácter no presencial del servicio y a la imposibilidad de tener contacto directo con el paciente, es posible que el profesional de la salud no esté en capacidad de emitir un diagnóstico o prescripción médica.

Este servicio se brindará sin límite de montos y sin límite de eventos.

MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el Afiliado requiera que un profesional de la salud lo revise en su domicilio para casos diferentes a situaciones de emergencia, IGS coordinará el envío de un médico general para que evalúe al paciente y le realice un diagnóstico. El servicio se prestará sujeto a la existencia de infraestructura en el lugar de prestación y a la disponibilidad de esta. Este servicio se brindará con un COPAGO de S/35.00. Este servicio se encuentra disponible en Lima Metropolitana y principales ciudades.

Este servicio se brindará por cuatro (4) eventos en el año.

AMBULANCIA POR EMERGENCIA:

En caso de que el Afiliado sufra una enfermedad grave o accidente que le provoque lesiones o traumatismos tales que requiera atención médica inmediata, IGS gestionará y asumirá el costo del envío de una ambulancia hasta Tipo 2 para el diagnóstico y estabilización del Afiliado. La emergencia será

determinada por medio de un triaje telefónico. En caso de que el médico de la ambulancia determine que es posible y que el Afiliado debe ser trasladado a un centro médico, IGS coordinará y asumirá el costo del traslado a uno de los centros médicos más cercanos, siempre y cuando exista disponibilidad e infraestructura privada que lo permita, se cumplan los protocolos que apliquen y las condiciones del paciente no pongan en riesgo la salud del personal médico de ambulancia. En caso de no existir dicha infraestructura o servicio privado disponible, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Este servicio se encuentra disponible en Lima Metropolitana y ciudades principales.

este servicio se brindará por hasta s/350.00 y por evento y máximo dos (2) eventos en el año.

ENVÍO DE TÉCNICOS ESPECIALISTAS (GASFITERO, CERRAJERO, ELETRICISTA)

Este servicio consiste en la ayuda material inmediata con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del Afiliado, a consecuencia de un evento fortuito (emergencia) y/o mantenimientos de los mismo, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento.

Estos servicios se cubrirán hasta por el monto de S/200 y por dos (2) eventos en el año.

El Afiliado tendrá la opción de poder escoger entre los servicios mencionados según estructura del cuadro de coberturas

GASFITERO:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble del Afiliado, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de agua. IGS, gestionará el envío de un técnico especializado en gasfitería para realizar el mantenimiento de plomería dentro de la vivienda del Afiliado, asegurando el normal funcionamiento de la misma. El servicio de plomería sólo podrá ser brindado a las redes de agua potable pertenecientes al perímetro interior del domicilio, terrazas, patios y antejardín, excluyendo de manera inmediata cualquier otro espacio que sea área común. Las instalaciones que correspondan a bienes comunes de inmuebles o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal 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 su recinto. Dicho servicio incluye la activación de cobertura antes presencia de fuga de agua, mal olor en las tuberías desagüe y atoro de las mismas. El servicio se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su realización.

SERVICIO DE GASFITERÍA POR EMERGENCIA:

Quedan excluidas del presente servicio:

- La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble Afiliado.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble Afiliado.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (estas las aportará el Afiliado a su gusto y elección).
- La reparación o reposición de averías propias de redes de agua de grifos, cisternas, depósitos, termas, calentadores, loza radiante o calefacción en general junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefacción por loza radiante, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores de la vivienda.
- La limpieza general de trampas de grasa.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- No incluye materiales.

- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Intervención a ductos de aguas servidas.
- Las reparaciones de gasfitería no incluyen trabajos de albañilería.

CERRAJERO:

Cuando a consecuencia de daños de la cerraduras internas o externas propias de la vivienda del Afiliado. A solicitud del mismo IGS enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a las áreas y el correcto cierre de las puertas del Inmueble.

Quedan excluidas del presente servicio:

- La reparación y/o reposición de puertas, marcos y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates o cualquier implemento que cumpla las mismas o similares funciones.
- La reparación y/o reposición de puertas de reposteros, lockers, vitrinas, armarios, closets, etc.
- Cerraduras eléctricas.
- Queda excluido como servicio de emergencia cualquier problema provocado por el mal funcionamiento de ruedas, bisagras, marcos, motores, soportes, dispositivo eléctrico, control remoto y cualquier otro elemento ajeno a la cerradura (chapa).
- Apertura, reposición o reparación de cerraduras de máxima seguridad o blindadas.
- No incluye reparación de circuito eléctrico a la chapa de puertas o portones eléctricos.

ELECTRECISTA:

Cuando a consecuencia de una avería en las instalaciones eléctricas propias en el interior del inmueble del Afiliado (casa, apartamento de uso habitacional), se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (cortocircuito), IGS enviará a un técnico especializado que realizará lo necesario para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, llaves de cuchillas, interruptores, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble domicilio del Afiliado.

Quedan excluidas del presente servicio:

- La creación de arranques y conexiones eléctricas o cableados para la instalación de luminaria.
- 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. Las instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, si el cliente necesita instalar a una altura mayor, deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.
- Las instalaciones en cableados fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda.
- No se cubren cubiertas, cuchillas, llaves térmicas, interruptores etc.

VETERINARIO A DOMICILIO.

En caso de que el Afiliado requiera el envío de un veterinario a su domicilio para casos diferentes a situaciones de emergencia, IGS coordinará el envío de un veterinario para que brinde atención a la mascota (perro o gato) para temas como:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.
- Nutrición de la mascota.

Este servicio no podrá ser usado en caso la vida de la mascota este en peligro situaciones de emergencias vida (perdida del conocimiento del animal, hemorragias, asfixias, etc.)

Este servicio se brindará con un COPAGO de S/25.00 y por dos eventos en el año.

Exclusiones

Se encuentran excluidos del servicio:

- Los servicios que el Afiliado haya concertado por su cuenta, sin previa coordinación de IGS.
- Cualquier Afiliado que no se encuentre activo o no hay sido declarado.
- Consecuencias o eventos relacionados con enfermedades que requieren atención continua como crisis asmática o respiratoria, migrañas o cefaleas o procesos respiratorios altos como faringitis, bronquitis o laringitis entre otros.
- Enfermedades crónicas, hipertensión, diabetes, exámenes de chequeo, VIH, partos, embarazos y sus complicaciones médicas, no quedando excluidas las emergencias por accidentes en personas embarazadas.
- Exámenes orientados a detectar las patologías.
- La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación en toda clase de competencias deportivas profesionales.
- Enfermedades nerviosas, psiquiátricas, psicológicas y/o trastornos de enajenación mental, estados de depresión psíquica o nerviosa, histeria, neurosis o psicosis, cualesquiera que sean sus manifestaciones clínicas, así como tratamientos para corregir trastornos de la conducta y el aprendizaje.
- Atenciones de cualquier índole a causa de enfermedades crónicas o preexistentes (incluyendo pero no limitado a: hipertensión arterial, cáncer, diabetes, insuficiencia renal, respiratoria o cardíaca, cirugías, etc.) sus agudizaciones, secuelas o consecuencias, complicaciones de tratamientos recibidos previamente, enfermedades padecidas por el Afiliado con anterioridad; quedan excluidas las prótesis u órtesis internas o externas incluyendo pero no limitado a: prótesis dentales, audífonos, anteojos, muletas, férulas, nebulizadores, respiradores, etc.) en caso de procedimientos, cirugías u hospitalizaciones.
- Consultas a especialidades médicas no cubiertas.
- Interpretación de exámenes.
- Certificaciones médicas para ausencia escolar o laboral.
- Renovación de recetas médicas.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

Para solicitar los servicios, en todos los casos el Afiliado deberá comunicarse a la central telefónica de IGS, las 24 horas del día los 365 días del año. Cualquier servicio que no haya sido coordinado o autorizado expresamente por medio de la central telefónica, no estará cubierto.

Una vez comunicado, el Afiliado deberá identificarse para poder así solicitar el servicio de acuerdo con las condiciones generales y particulares de cada uno.

IGS se encargará de prestar un servicio personalizado al Afiliado y de coordinar, referenciar y proveer la totalidad de servicios por medio de la central telefónica. IGS realizará seguimiento de inicio a fin a la prestación de cada uno de los servicios a cada Afiliado con el ánimo de garantizar que los mismos sean prestados de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

Una vez terminada la prestación del servicio, IGS podrá realizar una encuesta de satisfacción al Afiliado.

En ningún caso, IGS realizará reembolsos a clientes que no hayan sido aprobados previo al servicio desde la central telefónica.

La red de servicio de IGS está creciendo constantemente por lo que algún proveedor puede cambiar o no estar disponible, así es que el Afiliado podrá comunicarse en cualquier momento a la línea telefónica 630-9462, donde podrá solicitar información relacionada con la composición y disponibilidad inmediata de la red para los diferentes servicios, además de presentar solicitudes, quejas o reclamos.