



CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA PYME



## ASISTENCIA PYME.

### CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

## CONTENIDO

<b>1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.</b> .....	3
1.1 <b>DEFINICIONES:</b> .....	3
<b>2. ASISTENCIA PYME.</b> .....	4
<b>3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS.</b> .....	5
3.1 <b>ASISTENCIA INSPECCIÓN Y APOYO.</b> .....	5
3.2 <b>ASISTENCIA POR EMERGENCIA</b> .....	13
3.3 <b>ASISTENCIA SALUD</b> .....	16
3.4 <b>ASISTENCIA LEGAL</b> .....	17
<b>4. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?</b> .....	18
<b>5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)</b> .....	19
<b>6. REEMBOLSOS</b> .....	20
<b>7. INDEPENDENCIA</b> .....	20
<b>8. PERMANENCIA</b> .....	20
<b>9. EXCLUSIONES GENERALES:</b> .....	21

## 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

### 1.1 DEFINICIONES:

**Afiliado:** La persona física que contrata el servicio a su titularidad.

**IGS:** Integral Group Solution S.A.

**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 con los servicios de asistencias.

**País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de la República de Panamá.

**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:** 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 de los servicios de asistencia solicitados.

## 2. ASISTENCIA PYME.

### Asistencia PYME

ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
<b>ASISTENCIA INSPECCIÓN Y APOYO</b>		
Servicio de inspección de plomería	\$ 50	1 evento
Servicio de inspección de electricidad ( <i>tomas eléctricas lámparas y luminarias</i> )		
Servicio de limpieza o desinfección de espacios	\$80	1 evento
Servicio de mano de obra en pintura		
Sellado con silicona por filtraciones	\$100	1 evento
Asistencia para mantenimiento de PC		
Servicio asistencia telefónica para configuración de (computadora, impresora, wifi) para el trabajo en oficina	\$50	1 evento
Servicio de fumigación del local	\$80	1 evento
Técnico en aire acondicionado (mantenimiento)		
Configuración de periféricos ( <i>cámaras de seguridad y routers</i> )	\$70	1 evento
<b>ASISTENCIAS</b>		
<b>ASISTENCIA POR EMERGENCIA</b>		
Servicio de cerrajería por emergencia	\$100	1 evento
Servicio plomero por emergencia		
Servicio de vidriería por emergencia		
<b>ASISTENCIAS</b>		
<b>ASISTENCIA SALUD</b>		
Orientación telefónica médico general ( <i>para el dueño</i> )	Sin Límite	3 eventos
<b>ASISTENCIAS</b>		
<b>ASISTENCIA LEGAL</b>		
Asistencia legal telefónica en caso de asuntos tributarios y contables	\$50	1 evento
Asistencia legal telefónica en caso de robo, asuntos laborales, tributarios, empresariales y materias civil		

### 3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS.

#### 3.1 ASISTENCIA INSPECCIÓN Y APOYO.

##### Servicio de Inspección de Plomería:

Por previa solicitud del afiliado, y cuando a consecuencia de una posible avería, filtración o anomalía detectada en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio, IGS se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que realizará una inspección diagnóstica para identificar el origen de la situación y recomendar las acciones correctivas necesarias. El servicio de inspección tendrá como objetivo evaluar el estado de las tuberías (PVC u otros materiales visibles), detectar posibles fugas, roturas, o fallas que puedan afectar el suministro o evacuación normal del agua.

En todo momento, el afiliado deberá supervisar la ejecución del servicio. IGS se compromete a informar al afiliado sobre cualquier recomendación o trabajo adicional que pueda ser necesario. Cualquier reparación, repuesto o costo posterior derivado de la inspección será asumido directamente por el afiliado.

Queda establecido que en caso de que el afiliado solicite el servicio de inspección pasadas máximo 48 horas de haber detectado la posible avería, no tendrá derecho a la prestación del servicio ni a reembolso.

##### *Exclusiones particulares del servicio:*

- No se realizarán reparaciones, ajustes ni reposiciones de piezas. El servicio se limita únicamente a la inspección y diagnóstico visual y/o funcional.
- No se cubren acabados estéticos (baldosas, gypsum, pintura); únicamente se inspeccionará la zona visible del problema.
- No incluye destapes, desmontaje de accesorios ni manipulación de equipos (grifos, calentadores, tanques, bombas, entre otros).
- No se realizará inspección en áreas de responsabilidad de la empresa de acueducto y alcantarillado local.
- No se cubren inspecciones de goteras o humedades originadas por mala impermeabilización o filtraciones externas.
- No se cubren revisión o pruebas de tuberías diferentes a PVC, ni sistemas en mal estado o fuera de norma.

*Este servicio de inspección de plomería e inspección de electricidad se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de hasta por cincuenta dólares (B/. 50.00) por evento.*

Servicio de inspección de electricidad (tomas eléctricas, lámparas y luminarias):

Por previa solicitud del afiliado, y cuando se detecte o sospeche una avería, falla o anomalía en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio que corresponde a la dirección fija del negocio del afiliado, IGS se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que realizará una inspección diagnóstica para verificar el estado de las conexiones, cableado, tomacorrientes, interruptores u otros elementos del sistema eléctrico interno, con el fin de identificar posibles riesgos o fallas.

El objetivo de la inspección será detectar anomalías que puedan provocar falta de energía parcial o total (corto circuito), sobrecalentamiento, malas conexiones o elementos defectuosos, y recomendar las acciones correctivas necesarias. En todo momento, el afiliado deberá supervisar la ejecución del servicio.

IGS se compromete a informar al afiliado sobre cualquier recomendación o trabajo adicional que pueda ser necesario. Cualquier reparación, repuesto o costo posterior derivado de la inspección será asumido directamente por el afiliado.

Queda establecido que, en caso de que el afiliado solicite el servicio de inspección pasadas máximo 48 horas de haber detectado la posible falla, no tendrá derecho a la prestación del servicio ni a reembolso.

#### *Exclusiones particulares del servicio:*

- No se realizarán reparaciones, reemplazos ni instalaciones de componentes eléctricos; el servicio se limita exclusivamente a la inspección y diagnóstico visual y/o funcional.
- No se incluye reparación de aparatos eléctricos, electrodomésticos, lámparas, balastos, bombillos, tableros eléctricos ni cableados internos de equipos.
- No se cubren labores de albañilería ni modificaciones estructurales para acceder a instalaciones.
- No se realizarán pruebas ni trabajos en líneas o equipos externos al domicilio, ni en áreas de responsabilidad de la empresa suministradora de energía.

- No se realizará inspección de elementos o materiales obsoletos, discontinuados o de fabricación exclusiva.
- No se incluyen costos de instalación, reparación o materiales resultantes de la inspección.

*Este servicio de inspección de plomería e inspección de electricidad se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de hasta por cincuenta dólares (B/. 50.00) por evento.*

#### Servicio de limpieza o desinfección de espacios:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición una persona de servicio que realizará labores de limpieza estándar en el inmueble registrado como domicilio del negocio o residencia del afiliado.

El servicio comprende la limpieza de espacios como áreas comunes, oficina, sala, comedor, cocina y baño principal, según corresponda al tipo de inmueble.

Esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra. Los productos de aseo y desinfección necesarios corren por cuenta del afiliado.

En el caso de que el servicio se solicite en un establecimiento comercial, este se limitará a una limpieza estándar y no incluye labores de limpieza profunda, desinfección industrial, ni tratamiento de áreas con grasa excesiva, desechos industriales, aceites, talleres mecánicos o zonas con alto nivel de suciedad o contaminación.

El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m. Debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación y siempre deberá haber una persona mayor de edad responsable presente en el inmueble durante la prestación del servicio.

*Los servicios de limpieza o desinfección de espacios, servicio de mano de obra en pintura y sellado con silicona por filtraciones se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de hasta por ochenta dólares (B/. 80.00) por evento.*

### Servicio de mano de obra en pintura:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS asumirá, hasta el monto límite de cobertura, la mano de obra para la pintura de paredes o cielos en el inmueble registrado como residencia o establecimiento comercial del afiliado.

Los materiales o insumos tales como pinturas, cubre muebles, cubre pisos, cintas adhesivas y otros elementos de protección deberán ser provistos por el afiliado. El técnico asignado proveerá materiales menores, como brochas, rodillos y recipientes.

Es responsabilidad del afiliado asegurar que el área de trabajo se encuentre despejada y libre de muebles, accesorios u obstáculos, y en condiciones adecuadas para el desarrollo del servicio.

El servicio deberá ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Durante la prestación del servicio, deberá estar presente una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

En el caso de que el servicio se solicite en un establecimiento comercial, la cobertura se limita a pintura de interiores y superficies lisas. No se incluyen trabajos en zonas industriales, de producción, ni en superficies afectadas por grasa, humedad excesiva o residuos industriales.

### *Exclusiones particulares del servicio:*

- No se incluye empastado de muros, retiro de papel decorativo (decomural), aplicación de yeso, productos antihongos o antibacterianos, morteros, ni instalación o desinstalación de muebles o accesorios.
- No se prestará el servicio en casos de remodelación, ni para reparación de daños ocasionados por terceros (por ejemplo, arrendatarios).
- No cubre trabajos relacionados con productos aislantes de humedad o tratamientos estructurales de paredes.

*Los servicios de limpieza o desinfección de espacios, servicio de mano de obra en pintura y sellado con silicona por filtraciones se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de hasta por ochenta dólares (B/. 80.00) por evento.*

### Sellado con silicona por filtraciones:

En caso de que el afiliado requiera realizar trabajos de sellado con silicona en el baño o la cocina de su residencia permanente o establecimiento comercial, como consecuencia de una filtración imprevista generada por un sello deteriorado, defectuoso o removido, IGS gestionará el envío de un técnico para ejecutar la asistencia requerida.

El servicio cubre únicamente la mano de obra, hasta el monto límite de cobertura. El material sellador (silicona) y demás insumos deberán ser provistos por el afiliado.

El servicio deberá ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Durante la prestación del servicio, deberá estar presente una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

En el caso de establecimientos comerciales, el servicio se limita a áreas sanitarias o de uso regular. No se incluye el sellado de áreas industriales, de producción, ni zonas con acumulación de grasa o desperdicios.

Los servicios de limpieza o desinfección de espacios, servicio de mano de obra en pintura y sellado con silicona por filtraciones se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de hasta por ochenta dólares (B/. 80.00) por evento.

### Asistencia para mantenimiento de pc:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS gestionará el envío de un técnico especializado para brindar el servicio de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo (pc), de acuerdo con la solicitud del afiliado.

El servicio podrá prestarse en la residencia permanente del afiliado o en su establecimiento comercial registrado, siempre que las condiciones del lugar permitan el desarrollo adecuado de la asistencia.

El servicio deberá ser solicitado con un (1) día de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m. Durante la visita del técnico, deberá estar presente una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

Este servicio cubre únicamente el mantenimiento básico, que incluye la limpieza externa e interna del equipo (retirar polvo y suciedad superficial), sin incluir reparaciones, reemplazo de piezas o instalación de software.

En caso de establecimientos comerciales, la asistencia no cubre equipos industriales, servidores o sistemas de red empresariales.

*La asistencia para mantenimiento de pc se prestará por un (1) evento al año y por un monto de hasta cien dólares (B/. 100.00) por evento.*

**Servicio asistencia telefónica para configuración de (computadora, impresora, wifi) para el trabajo en oficina:**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición una asistencia telefónica especializada para brindar apoyo en la configuración básica de equipos tecnológicos utilizados en el trabajo de oficina, tales como computadoras, impresoras y conexiones wifi.

Este servicio tiene como objetivo orientar al afiliado en los pasos necesarios para la instalación o configuración de sus equipos, ya sea en su residencia permanente o en su establecimiento comercial registrado.

La asistencia se brindará únicamente vía telefónica o remota, sin incluir visita presencial, reparación de equipos, reemplazo de partes, ni intervenciones físicas sobre dispositivos.

El servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, previa coordinación con el afiliado.

El afiliado deberá contar con conexión activa a internet y los accesos administrativos necesarios para ejecutar las instrucciones del técnico.

*El servicio de asistencia telefónica para configuración de (computadora, impresora, wifi) para el trabajo en oficina se prestará por un (1) evento al año y por un monto de hasta cincuenta dólares (B/. 50.00) por evento.*

**Servicio de fumigación del local:**

Cuando el representante de la empresa o algún colaborador autorizado lo solicite, IGS gestionará el envío de un técnico especializado al inmueble registrado de la pyme, quien

se encargará de las labores de fumigación estándar del establecimiento comercial, hasta el monto límite de cobertura, ante la detección certificada de plagas tales como: ratas, pulgas, cucarachas, gorgojos, zancudos y moscas.

El servicio deberá ser solicitado con veinticuatro (24) horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

El afiliado deberá garantizar las condiciones requeridas para la prestación del servicio, dependiendo de la plaga a tratar. Principalmente, durante la ejecución de la fumigación, el establecimiento o inmueble no deberá encontrarse abierto al público, y en caso de ser necesario despejar zonas, proteger o guardar alimentos y productos, será responsabilidad del afiliado asegurar que el lugar se encuentre en las condiciones indicadas por el técnico para la adecuada realización del servicio.

*El servicio de fumigación del local y técnico en aire acondicionado (mantenimiento) se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto hasta de ochenta dólares (B/. 80.00) por evento.*

#### Técnico en aire acondicionado (mantenimiento):

Cuando el representante de la empresa o algún colaborador autorizado lo solicite, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de mantenimiento de aire acondicionado, dentro del perímetro urbano y hasta máximo 100 m<sup>2</sup>, este mantenimiento se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes).

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en el domicilio una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Para la prestación del servicio el afiliado deberá garantizar que durante el tiempo de realización del mantenimiento la zona a desinfectar no se encuentre abierto al público, adicionalmente en caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico refiera para realizar su labor.

*El servicio de fumigación del local y técnico en aire acondicionado (mantenimiento) se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto hasta de ochenta dólares (B/. 80.00) por evento.*

### Configuración de periféricos (cámaras de seguridad y routers):

Cuando el representante de la empresa o algún colaborador autorizado lo solicite, IGS gestionará el envío de un técnico especializado al inmueble registrado de la pyme, con el objetivo de brindar asistencia en la configuración básica de periféricos tales como cámaras de seguridad y routers, según los requerimientos del afiliado y hasta el monto límite de cobertura.

El servicio deberá ser solicitado con veinticuatro (24) horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

El afiliado deberá asegurar el acceso al equipo y contar con los elementos necesarios para la prestación del servicio (equipos funcionales, cables, conexiones eléctricas y de internet activas). En todo momento deberá estar presente un representante autorizado durante la ejecución de la asistencia.

### *Exclusiones particulares:*

- No se incluye suministro de equipos, accesorios o componentes.
- No se cubren reparaciones, reprogramaciones avanzadas, configuraciones de red Corporativa o integración con sistemas de seguridad existentes.
- No se incluye configuración de software de vigilancia, grabación o monitoreo remoto.
- No aplica para equipos fuera de garantía o con fallas de hardware.
- El servicio no cubre costos de reinstalación, rediseño de redes ni soporte continuo posterior a la configuración inicial.

*El servicio de configuración de periféricos (cámaras de seguridad y routers) se prestará por un (1) evento al año y por un monto de setenta dólares (B/. 70.00) por evento.*

## 3.2 Asistencia por emergencia

### Servicio de cerrajería por emergencia:

Por previa solicitud del afiliado, y cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo o hurto de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio.

IGS enviará a la mayor brevedad un técnico especializado que superará la emergencia con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta principal el domicilio (únicamente cambio del cilindro). En todo momento el afiliado debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al afiliado el monto de este para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el afiliado llame a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

### *Exclusiones particulares del servicio:*

- Reparación y/o reposición de cerraduras.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- Cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- Cualquier puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- Apertura de puerta de seguridad o blindada.
- Cerraduras de seguridad.

*Los servicios de cerrajería por emergencia, plomero por emergencia y vidriería por emergencia se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de cien dólares (B/. 100.00) por evento.*

### Servicio de plomero por emergencia:

Por previa solicitud del afiliado, y cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio, y mientras sea tubería PVC, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, IGS se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. En todo momento el afiliado debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al afiliado el monto de este para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el afiliado llame a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

### *Exclusiones particulares del servicio*

- Reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, 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 la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- No se cubren acabados estéticos (baldosas, gypsum, pintura) solo se resanará hasta cemento.
- Arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- Destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.

- Averías que se deriven de humedades o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas propias de la empresa de acueducto y alcantarillado local.
- En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del afiliado.
- Tuberías de agua o propias del domicilio diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
- 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.
- No cubre reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.

*Los servicios de cerrajería por emergencia, plomero por emergencia y vidriería por emergencia se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de cien dólares (B/. 100.00) por evento.*

#### Servicio de vidriería por emergencia:

Cuando, a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto, se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento del inmueble registrado, IGS gestionará el envío de un técnico especializado para realizar la asistencia de emergencia correspondiente.

Se entiende por inmueble registrado aquel que corresponda al domicilio permanente del afiliado o al establecimiento de uso comercial (pyme) indicado en su registro de asistencia. Esta cobertura aplica exclusivamente para vidriería de fachada.

#### *Exclusiones particulares del servicio*

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el cerramiento del inmueble (vivienda o establecimiento).
- Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén disponibles en el mercado local o que hayan sido discontinuados.

- No se incluyen marcos ni estructuras de soporte.
- No son objeto de garantía las reposiciones de vidrios, ni se incluye cualquier clase de espejo, domo, vitral, película, polarizado, logo, emblema, cinta de seguridad o cualquier otro accesorio diferente al vidrio.

En caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados dentro de las 48 horas siguientes al evento, no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

*Los servicios de cerrajería por emergencia, plomero por emergencia y vidriería por emergencia se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de cien dólares (B/. 100.00) por evento.*

### 3.3 Asistencia salud

Orientación telefónica médico general (para el dueño):

En caso de que el afiliado requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo con las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero 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.

#### *Exclusiones particulares del servicio*

- 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.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

*El servicio de orientación telefónica médico general (para el dueño) se prestará por tres (3) eventos al año y por un monto sin límite por evento.*

### 3.4 Asistencia legal

#### Asesoría legal telefónica en caso de asuntos tributarios y contables:

Cuando el representante de la empresa o algún colaborador autorizado lo solicite, IGS pondrá a disposición del afiliado un equipo de profesionales especializados en materia legal, tributaria y contable, quienes brindarán asesoría telefónica en temas relacionados con la operación de su negocio o actividad comercial.

Esta asistencia tiene como objetivo orientar al afiliado sobre consultas de carácter tributario, fiscal, contable y legal comercial, sin que la misma implique representación judicial, elaboración de documentos o gestiones presenciales.

El servicio se prestará de lunes a viernes en horario hábil de 8:00 am a 5:00 pm, excluyendo días feriados nacionales.

#### *Exclusiones particulares del servicio*

- No se incluyen gestiones presenciales, representación legal, ni elaboración de contratos o documentos formales.
- No se cubren costos o honorarios derivados de trámites, peritajes, recursos, demandas o procesos legales.
- No aplica para casos relacionados con derecho penal, laboral individual, de familia, o asuntos personales ajenos a la actividad comercial de la empresa.
- El alcance de la asesoría se limita a una orientación telefónica informativa.

*La asesoría legal telefónica en caso de asuntos tributarios y contables y asesoría legal telefónica en caso de robo, asuntos laborales, tributarios, empresariales y materias civiles se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de cincuenta dólares (B/. 50.00) por evento.*

Asesoría legal telefónica en caso de robo, asuntos laborales, tributarios, empresariales y materias civiles:

Cuando el representante de la empresa o algún colaborador autorizado lo solicite, IGS pondrá a disposición del afiliado un equipo de profesionales especializados en materia legal, quienes brindarán asesoría telefónica informativa en casos relacionados con robo, asuntos laborales, tributarios, empresariales y materias civiles, según sea requerido.

El objetivo de esta asistencia es orientar al afiliado sobre los pasos o procedimientos legales a seguir, sin que el servicio implique representación judicial, gestiones presenciales o elaboración de documentos legales.

El servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, excluyendo días feriados nacionales.

#### *Exclusiones particulares del servicio*

- No incluye representación judicial, acompañamiento presencial ni elaboración de contratos, denuncias o documentos legales.
- No cubre costos derivados de trámites, honorarios de abogados, peritajes o gastos administrativos.
- No aplica para casos relacionados con derecho penal grave, derecho de familia o situaciones personales ajenas a la actividad empresarial.

El servicio se limita a una orientación telefónica de carácter informativo y preventivo.

*La asesoría legal telefónica en caso de asuntos tributarios y contables y asesoría legal telefónica en caso de robo, asuntos laborales, tributarios, empresariales y materias civiles se prestarán en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de cincuenta dólares (B/. 50.00) por evento.*

#### **4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?**

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

- El afiliado que requiera del servicio se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 378-3550.
- 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.
- Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- 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 médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- En caso de que el afiliado o grupo familiar si es el caso, 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

## 5. 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 panamá, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D. Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor y IGS.

## 6. Reembolsos

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, 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 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos.
- El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

## 7. Independencia

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

## 8. Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

## 9. Exclusiones generales:

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

- 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 zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- 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.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas 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, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (Nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).