

# **ASISTENCIA MOVILIDAD BH**

Condiciones generales de  
prestación de los servicios



# ASISTENCIA MOVILIDAD

## Condiciones generales de prestación de los servicios

### Contenido

<b>Definiciones</b> .....	<i>p.g.3</i>
<b>1. ASISTENCIAS MÉDICAS</b> .....	<i>p.g.5</i>
1.1.Phonomed 24/7 – Tele-medicina .....	<i>p.g.5</i>
1.2.Servicio de ambulancia por accidente de tránsito.....	<i>p.g.5</i>
<b>2. ASISTENCIA VIAL</b> .....	<i>p.g.6</i>
2.1.Grúa en caso de accidente .....	<i>p.g.6</i>
2.2.Auxilio vial (Cambio de llanta, Abasto de combustible y Paso de corriente).	<i>p.g.6</i>
2.3.Asistencia legal telefónica en caso de accidente de tránsito .....	<i>p.g.7</i>
<b>3. BENEFICIOS</b> .....	<i>p.g.7</i>
3.1.Ayuda por reposición de licencia de conducir .....	<i>p.g.7</i>
3.2.Referencia o coordinación de talleres mecánicos .....	<i>p.g.7</i>
<b>¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?</b> .....	<i>p.g.8</i>
<b>Obligaciones del afiliado (garantías)</b> .....	<i>p.g.8</i>
<b>Reembolsos</b> .....	<i>p.g.8</i>
<b>Independencia</b> .....	<i>p.g.9</i>
<b>Vigencia</b> .....	<i>p.g.9</i>
<b>Exclusiones generales</b> .....	<i>p.g.9</i>

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

---

## Definiciones

---

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

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

**Dólares:** Moneda de curso legal de El Salvador

**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.

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

**Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

**Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia estando al día en sus pagos. Este periodo inicia con la fecha de emisión de la tarjeta de circulación y finaliza un día antes de la emisión de la tarjeta por refrenda (un año). No se reinicia la vigencia por reposición de tarjeta.

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

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

**Proveedor:** Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente programa, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**Referencia:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

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

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

**Situación de asistencia:** Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad). Para la asistencia vial se entenderá como accidente todo choque o colisión con el vehículo o motocicleta registrado por el afiliado.

**Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la vida e integridad física del afiliado.

**Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

## Cuadro de coberturas

ASISTENCIA MOVILIDAD		
Asistencias	Coberturas	Eventos del año
<b>Asistencias médicas</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Cantidad de eventos</b>
Phonomed 24/7- Tele medicina	Sin limite	Sin limite
Ambulancia en caso de emergencia	Hasta 120	1 evento
<b>Asistencia Vial</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Cantidad de eventos</b>
Grúa en caso de accidente	Hasta 120	1 evento
Cambio de llantas	Sin limite	2 evento Combinables entre si
Abasto de combustible	Sin limite	
Paso de corriente	Sin limite	
Asistencia legal telefónica en caso de accidente	Hasta \$30	1 evento
<b>Beneficios</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Cantidad de eventos</b>
Ayuda por reposición de robo de licencia	Hasta \$30	1 evento
Referencia y coordinación de talleres	Sin limite	Sin limite

Los servicios descritos en el presente condicionado se brindarán únicamente al vehículo inscrito en el registro público de vehículos y al propietario de este a cuya titularidad se emite el plan de asistencia.

## 1. ASISTENCIAS MÉDICAS

### 1.1. Phonomed 24/7 – Tele-medicina

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

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

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.
- Este servicio se prestará sin límite de monto de cobertura y sin límite de eventos al año.

### 1.2. Servicio de ambulancia por accidente de tránsito

En caso de que el afiliado requiera un traslado médico terrestre de emergencia dentro del territorio salvadoreño a consecuencia de un accidente de tránsito, que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y enviará siempre y cuando exista infraestructura de servicio en la localidad Correspondiente una unidad médica para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento al año, con límite máximo de ciento veinte dólares (US\$120.00) por evento. En caso de no existir infraestructura, IGS coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Se excluyen de esta cobertura:

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

## 2. ASISTENCIA VIAL

### 2.1. Grúa en caso de accidente

En caso de accidente de tránsito (choque o colisión) que no permita la circulación autónoma del automóvil o motocicleta IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que el vehículo cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde haya ocurrido el accidente.

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

En caso de ser necesaria alguna maniobra para poder trasladar el vehículo o motocicleta el costo de esta deberá ser asumido por el afiliado al momento de la prestación del servicio con el proveedor designado por IGS.

IGS se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al afiliado el monto de este para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos en efectivo al proveedor.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año hasta un límite de ciento veinte (USD\$120.00) dólares por evento.

### 2.2. Auxilio vial (Cambio de llanta, Abasto de combustible y Paso de corriente)

En caso de que el vehículo requiera cambio de llanta por pinchadura, abasto de combustible o paso de corriente, IGS enviará un técnico hasta el límite de cobertura para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios.

En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

- A.** El servicio de cambio de llanta aplica solo para vehículos (no motocicletas) y este debe tener llanta de repuesto en buen estado.
- B.** El servicio de abasto de combustible se brindará por una cantidad en galones equivalente de hasta \$10.00 en y el costo del combustible debe ser asumido y pagado por el afiliado al momento que el proveedor se lo suministre.
- C.** El servicio de paso de corriente se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños. (no aplica para motocicletas).

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año sin límite

económico por evento. Los dos (2) eventos se brindarán de manera combinada entre las tres (3) coberturas.

### 2.3. Asistencia legal telefónica en caso de accidente de tránsito

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

Este servicio se prestará por un máximo de un (1) evento al año y con límite económico de hasta treinta dólares (USD\$30.00) por evento.

## 3. BENEFICIOS

### 3.1. Ayuda por reposición de licencia de conducir

En caso de pérdida por robo o hurto de la licencia de conducir expedida en El Salvador del afiliado titular IGS reconocerá un monto máximo de hasta treinta (US\$30.00) dólares para la respectiva reposición del documento antes mencionado. Este servicio aplica únicamente para el afiliado titular y se operará vía reembolso. Al momento de hacer efectiva esta cobertura el afiliado deberá enviar por medio de correo electrónico indicado por el call center la siguiente documentación para posteriormente ser entregada en original:

1. Copia de Documento Único de Identidad (ambos lados)
2. La copia del permiso temporal extendido por sertracen en que se detalle el trámite de la reposición.
3. Factura de sertracen pagada a nombre del afiliado titular.

Queda expresamente indicado que el servicio no contempla el pago de ningún tipo de multas, esquilas, exámenes y otros que no sean el costo del trámite tanto en el caso de la licencia como de la tarjeta de circulación.

Este servicio no aplica por reposición de documentos por vencimiento (refrenda) o por deterioro de estos.

Esta cobertura se brindará por un (1) evento en el año de vigencia y tiene un máximo de hasta treinta dólares (US\$30.00) por evento.

### 3.2. Referencia o coordinación de talleres mecánicos

Cuando el afiliado necesite referencias de talleres mecánicos, IGS le proporcionará información de centros especialistas, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

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

## ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

---

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia

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

- A.** El afiliado que requiera del servicio se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 2207 8535 y 2250 9050 Opción 3
- B.** El afiliado, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C.** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- D.** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado, 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.
- E.** En caso de que el afiliado, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

## OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

---

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

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

## REEMBOLSOS

---

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

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

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, 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.

## INDEPENDENCIA

---

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

## EXCLUSIONES GENERALES

---

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

- a.** Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner en peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso de que el acceso vial no impida.
- b.** Territorialidad: Los servicios de asistencia serán prestados en todo el territorio de El Salvador, salvo las zonas consideradas de alto riesgo en la cual se pueda poner el peligro la seguridad del personal prestador del servicio o en caso de que el acceso vial lo impida.
- c.** Se excluye la prestación de los servicios cuando lo impidan razones de fuerza mayor u otras situaciones similares, por contingencias de la naturaleza o por otras razones ajenas a la voluntad de cualquiera de las partes.
- d.** Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización brindada por IGS.
- e.** Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- f.** Daños causados por mala fe del titular o beneficiario.
- g.** Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de

seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, pandillas, o cualquier otro.

- h.** Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- i.** Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- j.** Daños preexistentes al inicio de contrato.
- k.** Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- l.** Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- m.** Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- n.** No se prestarán traslados médicos, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas ni traslados interhospitalarios.
- o.** No aplicará servicios de grúa cuando el vehículo se encuentre en predios policiales en calidad de depósito o secuestro por parte de las autoridades.