



# Asistencia Plan Crece

Primero la gente



GLOBAL  
BANK

CONDICIONES GENERALES DE  
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Asistencia Plan Crece

| ASISTENCIAS                                                            | MONTO MÁXIMO<br>POR EVENTO | VIGENCIA ANUAL    |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|
| ASISTENCIAS MUJER                                                      | MONTO MÁXIMO               | MÁXIMO DE EVENTOS |
| TERAPIAS ALTERNATIVAS COMO ACUPUNTURA U HOMEOPATÍA                     | \$70                       | 1 EVENTO          |
| TERAPIAS BÁSICAS RESPIRATORIAS O FÍSICAS EN RED                        |                            |                   |
| ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA                                          | SIN LÍMITE                 | SIN LÍMITE        |
| ENTRENADOR PERSONALIZADO VIRTUAL                                       | \$50                       | 2 EVENTOS         |
| ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA                                     | SIN LÍMITE                 | 2 EVENTOS         |
| ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA                                     | SIN LÍMITE                 | 2 EVENTOS         |
| ASISTENCIAS HOGAR ENSAMBLE                                             | MONTO MÁXIMO               | MÁXIMO DE EVENTOS |
| ENSAMBLE DE EQUIPOS DEPORTIVOS<br>(CAMINADORAS, BICICLETAS, ELÍPTICAS) | \$50                       | 1 EVENTO          |
| ENSAMBLE MOBILIARIO (MUEBLES EN<br>CAJAS CON INSTRUCCIONES)            |                            |                   |
| ARMADO DE ASADOR O BBQ                                                 |                            |                   |
| ASISTENCIAS AYUDA PARA NUEVO EMPLEO                                    | MONTO MÁXIMO               | MÁXIMO DE EVENTOS |
| PAGO DE CELULAR POR DOS MESES                                          | \$ 60                      | 1 EVENTO          |
| ASESORAMIENTO PREPARACIÓN DE ENTREVISTAS LABORALES                     | SIN LÍMITE                 | 1 EVENTO          |
| ASISTENCIAS MASCOTAS                                                   | MONTO MÁXIMO               | MÁXIMO DE EVENTOS |
| ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA                              | SIN LÍMITE                 | SIN LÍMITE        |
| VACUNACIÓN EN RED VETERINARIA                                          | \$ 50                      | 1 EVENTO          |
| ASISTENCIAS TÉCNICAS E INSTALACIÓN                                     | MONTO MÁXIMO               | MÁXIMO DE EVENTOS |
| TÉCNICO A DOMICILIO PARA REPARACIONES GENERALES<br>(HANDYMAN)          | \$ 50                      | 1 EVENTO          |

*Única*

# COBERTURAS

Asistencia Plan Crece

Los servicios de terapias alternativas como (acupuntura u homeopatía) y terapias básicas respiratorias o físicas en red, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

### **Terapias alternativas como (acupuntura u homeopatía):**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias alternativas como (acupuntura u homeopatía) según su necesidad y a elección del paciente, en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica o historia clínica. Este servicio encargado de estimular, mejorar, acondicionar, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presenten dolor de cabeza, espalda o personas que por motivo de (cáncer, síndrome del túnel carpiano, parto, lesiones musculoesqueléticas, migraña o cefaleas tensionales) los posean. Las terapias alternativas las realiza un profesional experto en medicina alternativa. Para las terapias alternativas el profesional cuenta y dependiendo el caso con la inserción de agujas muy finas en la piel en puntos estratégicos del cuerpo para cumplir con el objetivo de mejorar la condición de dolor del paciente. En otros casos la terapia se hace con medicamentos homeopáticos estimulan los mecanismos de autorregulación del cuerpo para que se inicie el proceso de curación en el paciente.

### **Terapias básicas respiratorias o físicas en red:**

#### **Terapias básicas respiratorias en red:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que por motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración.

Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente (máximo 3 meses desde su expedición) y debe solicitar el servicio con mínimo 48 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma.

#### **Terapias básicas físicas en red:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas en la red proveedores a nivel nacional, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano,

para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente (máximo 3 meses desde su expedición) y debe solicitar el servicio con mínimo 48 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de setenta USD (\$70).**

### **Orientación médica telefónica:**

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar, requiera orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; 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 debe asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

### **Exclusiones:**

- 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.
- No se brindan incapacidades.

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

### **Entrenador personalizado virtual:**

Cuando el afiliado lo solicite, IGS prestará el servicio de entrenador personalizado virtual asignando un especialista en entrenamiento deportivo funcional para realizar el diseño de rutinas y entrenamiento guiado según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio incluye el diseño de la rutina y entrenamiento personalizado con una duración de 45 minutos por evento. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

**Esta cobertura está limitada a un número dos (2) eventos por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta USD (\$50).**

### **Orientación psicológica telefónica:**

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente y/o su grupo familiar.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y sin monto límite de cobertura**

### **Orientación Nutricional Telefónica:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de orientación telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de un especialista para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable de acuerdo al plan alimenticio que el profesional plantee para el afiliado o miembro del grupo familiar.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y sin monto límite de cobertura.**

### **Asistencias hogar ensamble**

Los servicios de ensamble de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas); ensamble de mobiliario (muebles en caja con instrucciones) y armado de asador o bbq, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

### **Ensamble de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas):**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para realizar ensamble de algún equipo deportivo (caminadoras, bicicletas, elípticas) nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de ensamble dentro de la residencia permanente el afiliado. Los equipos respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de ensamble. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones del ensamble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

### **Exclusiones:**

- Quedan excluidos equipos deportivos antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de equipos armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje de equipos armados en algún punto de la vivienda.

## **Ensamble de mobiliario (muebles en caja con instrucciones):**

Cuando el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el ensamble de mobiliario nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del ensamble de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado y ensamble. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de ensamblado del mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

### **Exclusiones:**

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles ensamblados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble ensamblado en algún punto de la vivienda.
- Queda excluido el ensamble de cocinas integrales

## **Armado de asador o bbq:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para realizar armado de bbq o asador nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de armado dentro de la residencia permanente del afiliado. Los asadores respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

### **Exclusiones:**

- Quedan excluidos asadores antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños.
- Quedan excluidos traslados de asadores armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje de asadores armados en algún punto de la vivienda.

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y tienen un monto límite de cobertura de cincuenta USD (\$50).**

## Asistencias ayuda para nuevo empleo

### Pago de celular por dos meses:

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa y el afiliado, requiera ayuda en pago de mensualidad de plan celular, IGS prestara ayuda económica para cubrir hasta dos (2) meses de servicio móvil telefónico y así tener contacto continuo con las posibles oportunidades de empleo. Esta ayuda no superara el monto máximo establecido de cobertura. El afiliado deberá estar al día en los pagos de su plan celular, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores. El afiliado o grupo familiar deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido o a término fijo. Para hacer efectiva a esta asistencia el afiliado deberá presentar a IGS carta o certificación de despido injustificado y donde demuestre que trabajó mínimo 6 meses y los soportes de pago de las dos facturas de los meses a cubrir y posteriormente IGS realizará el reembolso del valor pagado siempre y cuando no supere el monto máximo establecido de cobertura.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de sesenta USD (\$60).**

### Asesoramiento preparación de entrevistas laborales:

IGS pondrá a disposición del afiliado un especialista en el ámbito laboral quien le orientará telefónicamente para la preparación a futuras entrevistas laborales, a través de profesionales se le brindará asesoría sobre las bases y conceptos para preparar una entrevista de trabajo. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y sin monto límite de cobertura.**

## Asistencias mascotas

### Orientación médica veterinaria telefónica:

El afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario-mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- 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.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

### Vacunación en red veterinaria:

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota en red veterinaria, incluyendo costo de la vacuna hasta el monto límite de cobertura. El desplazamiento correrá a cargo del propietario de la mascota, este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo (caninos: hexavalente felinos: triple felina más rabia). Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por IGS. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta USD (\$50).**

### Asistencias técnicas e instalación

#### Técnico a domicilio para instalaciones generales (handyman):

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS enviará un técnico a domicilio (handyman) para realizar instalaciones generales locativas en la vivienda afiliada, IGS coordinará el envío de un profesional que le ayudará con las siguientes labores: instalación de soporte de tv, instalación de lámparas, sustitución de grifos, colocación de cuadros o artículos decorativos respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de instalación.

#### Instalación de soporte de tv:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera realizar la instalación de soportes para tv, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación del tv. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El afiliado o alguna persona mayor de edad asignada por él, deberá estar presente durante la visita del técnico.

#### Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma – LCD.

Solo se podrá escoger uno de los servicios. El técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana –plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

### Instalación de lámparas:

El afiliado o miembro del grupo familiar podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado. La instalación de lámparas se llevará a cabo siempre

Que existan las condiciones necesarias para su instalación. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación. 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 y se prestará en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.

### Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de lámparas fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- Quedan excluidas las instalaciones en redes eléctricas ilegales o que no cumplan con la norma o código eléctrico (ntc 2050).
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

### Sustitución de grifos:

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará un técnico para realizar la sustitución de grifería o llaves en el domicilio del afiliado o grupo familiar. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado. 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 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 m.d. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

### Colocación de cuadros o artículos decorativos:

Si el afiliado o miembro del grupo familiar necesita realizar la colocación de cuadros o para artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (Mano de obra) y colocación de cuadros y artículos decorativos. El servicio debe 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 y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 m.d. siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

### Exclusiones:

- Quedan excluidas las colocaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye los soportes de instalación y/o colocación para cuadros o artículos decorativos y será responsabilidad del afiliado proveerlos y garantizar que los soportes cumplen con los requerimientos necesarios para la instalación y/o colocación de los mismos.
- El técnico ni la compañía restadora, serán responsables por daños o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de instalación, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de cincuenta usd (\$50).**

### Cómo acceden los clientes a los servicios:

- a) El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 800-0006, o al 378-3551 Opción No.1 solicitud de servicios, opción No.2 otras consultas de servicio al cliente.
- 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) Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- d) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- e) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- f) En caso 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 panamá, 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 esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## Reembolsos:

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo 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 anexo, 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.

## Independencia:

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

## Exclusiones generales:

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

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.

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.

Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

## Glosario de términos

### Definiciones

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado de consanguinidad (padres, suegros, hijos y yerno/nuera, conyugue).
- **Mascota registrada:** mascota que tendrá acceso a las coberturas de la presente asistencia. La presente asistencia se conferirá por cada mascota vinculada y efectivamente cancelada como beneficiaria.
- **Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **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. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- **Gestión:** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

# Glosario de términos

## Definiciones

- **País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio 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 descrito 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 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.
- **Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Panamá dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **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).
- **Enfermedad:** alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.
- **Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.