

Un homenaje al amor



IGS | Integral
Group
Solution

MULTIASISTENCIA

**CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS**



CONTENIDO

1. Glosario de términos	pg. 1
2. Multiasistencia	pg. 2, 3, 4
3. Coberturas	pg. 5
• Asistencia médica	pg. 5
• Asistencia personal	pg. 6
• Asistencia mascotas	pg. 10
• Asistencia exequial mascotas	pg. 13
• Asistencia hogar	pg. 15
• Asistencia tecnológica al computador y celular	pg. 18
• Asistencia de referencia y coordinación	pg. 21
4. Cómo acceden los clientes a los servicios	pg. 24
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	pg. 25
6. Reembolsos	pg. 25
7. Independencia	pg. 26
8. Exclusiones generales	pg. 26
9. Procedimiento de cancelaciones	pg. 27



1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **Afiliado:** La persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.S.
- **Group familiar:** Personas en primer y segundo grado de consanguinidad de acuerdo al plan exequial.
- **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:** Período 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.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.
- **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.
- **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 Colombia 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).
- **Costo preferencial:** Servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

2. MULSTIASISTENCIA

ASISTENCIAS	COBERTURA	
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS	SIN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO POR ACCIDENTE: - CHEQUEO - REVISIÓN - DIAGNOSTICO	SIN LÍMITE	2 EVENTOS POR AÑO
ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIAS (INCLUYE MATERIALES Y EQUIPOS MÉDICOS): - MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS ATENCION DE URGENCIAS - ANALGÉSICOS (DOLOR) - ANTI-FLAMATORIOS (INFLAMACIÓN) - ANTI-PIRÉTICOS (FIEBRE) - EXÁMENES DE IMÁGENES DERIVADOS ATENCIÓN DE URGENCIA - RADIOGRAFÍA SIMPLE EN ZONA DE TRAUMA - ECOGRAFÍA SIMPLE	HASTA \$500.000	1 EVENTO POR AÑO
COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA PERSONAL	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN LEGAL, TELEFÓNICA EN MATERIA: - CIVIL Y DE FAMILIA - LABORAL - PENAL	SIN LÍMITE	6 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA NUTRICIONAL, TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE	SIN LÍMITE	2 EVENTOS POR AÑO
CONDUCTOR ELEGIDO PARA TRASLADO DEL VEHÍCULO A REVISIÓN TECNOMÉCANICA	HASTA \$80.000 (CO-PAGO \$10.000)	2 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES	HASTA \$80.000 (MAX. 4 HORAS)	2 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA CITAS MEDICAS		
ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA MOTOS: - PASO DE CORRIENTE - ENVÍO DE COMBUSTIBLE - CARRO TALLER	HASTA \$150.000	2 EVENTOS POR AÑO

2. MULSTIASISTENCIA

ASISTENCIAS	COBERTURA	
ASISTENCIA MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	6 EVENTOS POR AÑO
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIAS - POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS - POR ACCIDENTE - POR ENFERMEDAD	HASTA \$150.000	2 EVENTOS POR AÑO
MEDICAMENTO A DOMICILIO DERIVADO DE ATENCIÓN MÉDICA - PERIMETRO URBANO	HASTA \$50.000	1 EVENTO POR AÑO
VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA	HASTA \$ 50.000	1 EVENTO POR AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERIAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA MASCOTA A DOMICILIO	POR CONEXIÓN	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
SERVICIO DE EUTANASIA O INCINERACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE	HASTA \$300.000	1 EVENTO POR AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA	HASTA \$200.000	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA	HASTA \$200.000	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA	HASTA \$200.000	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA	HASTA \$200.000	2 EVENTOS POR AÑO
SERVICIOS DE CONEXIÓN PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

2. MULSTIASISTENCIA

ASISTENCIAS	COBERTURA	
ASISTENCIA TECNOLÓGICA AL COMPUTADOR Y CELULAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ASISTENCIA TELEFÓNICA Y POR EMAIL PARA CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES (FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER)	SIN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y REMOTA PARA CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS: - IMPRESORAS, SCANNER, CÁMARAS, MONITORES Y WEBCAMS - TARJETAS DE VIDEO, RED Y SONIDO - DRIVER Y CÓDEC	SIN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA REMOTA DE OPTIMIZACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL COMPUTADOR: - LIMPIEZA DE VIRUS Y SOFTWARE MALICIOSO - INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS Y ANTI SPYWARE - MANTENIMIENTO PREVENTIVO: LIMPIEZA DE COOKIES Y ARCHIVOS TEMPORALES	SIN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA TELEFÓNICA AL CELULAR PARA CREACIÓN, INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN: - TIENDAS O CUENTAS APP STORE, PLAY STORE, APPS DE WINDOWS - REDES SOCIALES (FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER) - APLICACIONES DE CELULARES (APP Y SOFTWARE)	SIN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA TECNOLÓGICA AL COMPUTADOR Y CELULAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICIA, BOMBEROS, ETC)		
INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTE, CENTROS CULTURALES, ETC		
INFORME DE ACTIVIDADES PARA LOS FINES DE SEMANA		
INFORME DE ESTADO DE LAS CARRETERAS, RUTAS Y DIRECCIONES		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLER MECÁNICO		
REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS		
REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES		
INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRÍCULA		
REFERENCIA DE BIBLIOTECAS DE TURNO NACIONALES Y DISTRITALES		

3. COBERTURAS

ASISTENCIA MÉDICA

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS:

En caso de necesitar el afiliado una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada, el prestador pondrá en contacto vía telefónica de forma remota al afiliado con un prestador de servicios médicos para la consulta. Ni el prestador ni el médico tratante podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de el prestador con la salud de el afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.



Esta cobertura está limitada a un número de doce (12) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE:

En caso que el afiliado sufra un accidente y que requiera la evaluación o diagnóstico de un médico general o enfermera, a solicitud de el afiliado, el prestador gestionará el traslado del médico a la residencia de el afiliado, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del mismo siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. El prestador no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros. En caso de no existir la infraestructura, el prestador coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad (traslado en ambulancia a centro médico u hospitalario en caso de ser necesario). Este servicio en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de el afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

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

ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIAS (INCLUYE MATERIALES Y EQUIPOS MÉDICOS):

Cuando a consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente (ni relacionada con patologías preexistentes y dentro de las primeras 12 horas de ocurrido el mismo el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, requiera intervención de urgencia médica, el prestador remitirá al paciente previa llamada de coordinación a la clínica, consultorio y/o médico más cercano, para que el afiliado sea atendido, diagnosticado y tratado según sea la situación de urgencia que requiera. Esta asistencia cubre el costo de la cita, evaluación o diagnóstico del médico, medicamentos primarios derivados de la atención en urgencias (analgésicos (dolor), anti-inflamatorios (inflamación), anti-piréticos (fiebre) y además exámenes de imágenes (radiografía simple en zona del trauma y ecografía simple) hasta el monto establecido en la cobertura. El servicio no incluye tratamientos del momento o posteriores derivados de la urgencia.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de quinientos mil pesos (\$500.000).

COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS:

En caso de que el afiliado tenga una cita médica a una hora específica, el prestador recordará por vía telefónica a el afiliado (si esté lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

Esta cobertura se prestara sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS:

En caso de que el afiliado deba tomar medicamentos a una hora específica, el prestador recordará por vía telefónica a el afiliado (si éste lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

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

ASISTENCIA PERSONAL

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA (CIVIL, FAMILIAR, LABORAL Y PENAL):

A solicitud de el afiliado, el prestador brindará vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, familiar, laboral y penal, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (356) días del año. en todo caso, los gastos en que incurra el afiliado por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. El prestador no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesiona-

les por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Esta cobertura está limitada a un número de seis (6) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

ASISTENCIA NUTRICIONAL, TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE:

En caso de necesitar el afiliado una referencia o consulta relacionada con materia nutricional, alimentación sana y estilo de vida saludable que pueda ser resuelta o aclarada vía telefónica, el prestador pondrá en contacto de forma remota a el afiliado con un prestador de servicios médicos generales o especializados en el área para la consulta. Ni el prestador, ni el médico podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de el afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

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

SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO PARA TRASLADO DEL VEHÍCULO A REVISIÓN TÉCNICO-MECÁNICA:

En caso de que el afiliado necesite un servicio de conductor para trasladar el vehículo a revisión técnico mecánica, el prestador coordinará el envío de un conductor hasta el sitio en el que se encuentre el afiliado, y lo lleve al centro de diagnóstico automotor. Este servicio se prestará en un radio de 30 kilómetros a la redonda del perímetro urbano, con cobertura exclusivamente en territorio nacional y el afiliado deberá contar con la documentación al día del vehículo. el prestador coordinará lo antes posible la persona responsable para el traslado.

El servicio debe ser coordinado con 48 horas de anticipación.

Exclusiones:

- El conductor designado no permanecerá solo en el vehículo.
- No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la ejecución del servicio.



- No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.
- La asistencia se prestará a un solo vehículo.
- No se realizarán paradas durante el trayecto.
- No aplica para vehículos de transporte público.
- Únicamente aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la primera asistencia vial.
- No aplica para grupo familiar únicamente para el afiliado.

Para acceder a este servicio el afiliado deberá cancelar un copago de diez mil pesos (\$10.000).

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

Los servicios de asistencia de acompañante para diligencias personales o familiares y acompañante a citas médicas, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos (2 eventos) podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

ACOMPañANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES:

En caso de necesitar el afiliado un acompañante para realizar diligencias personales o familiares, el prestador coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento. Para esta asistencia, solo se cubre el valor del servicio. En ningún momento el prestador asumirá algún costo relacionado con transporte o derivados.

* En caso de ser posible, el prestador, brindará el servicio con transporte; de lo contrario, solo se enviará el acompañante según la cláusula anterior. Cabe anotar que este adicional es opcional y no una obligación. Todo depende de la disponibilidad de los proveedores.

El servicio debe ser coordinado con 24 horas de anticipación.

ACOMPañANTE PARA CITAS MÉDICAS:

En caso de necesitar el afiliado un acompañante para asistir a citas médicas, el prestador coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento. Para esta asistencia, sólo se cubre el valor del servicio. En ningún momento el prestador asumirá algún costo relacionado con transporte o derivados.

* *En caso de ser posible, el prestador brindará el servicio con transporte; de lo contrario, solo se enviará el acompañante según la cláusula anterior. Cabe anotar que este adicional es opcional y no una obligación. Todo depende de la disponibilidad de los proveedores.*

Estas coberturas están limitada a un número de dos (2) eventos al año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA MOTOS:

El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al proveedor que enviará el prestador. Los servicios de esta asistencia son:

a. Paso de corriente:

En caso de necesitar el afiliado, por falta de corriente, que le pasen carga a la batería de la moto, el prestador enviará a la brevedad un proveedor que pasará corriente de la manera adecuada para que pueda arrancar y continuar por sus propios medios, se podrá realizar siempre y cuando las características del vehículo o de la moto lo permitan. El presente servicio no incluye cambio de batería o colocar una nueva.

b. Envío de combustible:

En caso de quedar la moto sin suministro de combustible, el prestador enviará a la brevedad posible, un proveedor que suministrará el combustible necesario para que el afiliado llegue a la estación de servicio o bomba más cercana. La cantidad a suministrar es 1 galón de combustible, siempre y cuando las leyes así lo permitan, en caso contrario se trasladará la moto a la bomba de servicio más cercana.

c. Carro - taller:

En caso de sufrir un imperfecto mecánico que imposibilite al afiliado continuar la marcha por sus propios medios en la moto cubierta por el programa, la prestadora enviará a la brevedad un técnico mecánico especializado en intentar hacer andar la moto de nuevo, siempre y cuando la reparación en el sitio sea sencilla y no requiera un trabajo que por falta de herramientas y/o repuestos no se pueda realizar. Este servicio se realizará solo si la reparación mecánica en el sitio se puede realizar por un imperfecto básico y sencillo que no requiera trabajo de taller. El presente servicio solo se podrá prestar si el trabajo no afecta la garantía de fábrica de la moto. En caso de ser tal, la prestadora no estará obligada a dar el servicio para no afectar la garantía del fabricante y deberá el afiliado trasladar la moto al taller concesionario más cercano.

Exclusiones para los servicios de asistencia vial:

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

1. Motos de más de 10 años de antigüedad.
2. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (soat y tecno-mecánica).

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos al año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

ASISTENCIA MASCOTAS

ASISTENCIA DIRIGIDA PARA MASCOTAS
MAYORES DE TRES (3) MESES Y MENORES
DE DOCE (12) AÑOS.

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA:

En caso de que el afiliado requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria para su mascota, el prestador conectará telefónicamente al afiliado directamente con un veterinario el cual le dará respuesta a la consulta específica que este solicite.

Ni el prestador ni el médico veterinario podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota de el afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.



Esta cobertura está limitada por un número de seis (6) eventos al año sin monto límite de cobertura.

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIAS POR EMERGENCIA:

Si como consecuencia de una ingesta de cuerpos extraños, la mascota requiere asistencia veterinaria, el prestador realizará el pago a un tercero, el cual asume la responsabilidad de suministrar y prestar los servicios veterinarios. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de el prestador de acuerdo a las siguientes condiciones:

1. El prestador no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio; estos los debe asumir el afiliado.
2. El servicio está sujeto a la disponibilidad del médico veterinario, el prestador hará lo posible por enviarlo a la menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro veterinario más cercano a el afiliado, previamente autorizado por el call center de el prestador.
3. Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar la mascota a un centro veterinario o enviar el médico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta, además de la sintomatología que presente la mascota, ya que habrá situaciones que pudieran poner en riesgo de vida al animal y no se pudiese atender en el domicilio.

Esta cobertura está limitada por un número de dos (2) eventos al año y con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADOS DE LA PRIMERA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA:

En caso de que el afiliado necesite un servicio de mensajería para llevar los medicamentos de la mascota derivado de la consulta veterinaria, el prestador gestionará el envío dentro del perímetro urbano. El prestador en ningún momento se hará cargo de los costos de los medicamentos, éstos deben ser cancelados directamente por el afiliado.

Esta cobertura está limitada por un número un (1) evento al año y con un monto límite de cincuenta mil pesos (\$50.000).

VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA:

En caso de que el afiliado requiera aplicar una vacuna a su mascota, el prestador se encargará de coordinar el servicio en la red veterinaria. El prestador no se hace responsable por sucesos posteriores al servicio, 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 vacuna. Para hacer efectiva la prestación del servicio, la mascota debe tener menos de 3 meses. La mascota que tiene derecho a esta solicitud es la primera que lo solicite del grupo familiar. Además debe darse por entendido que debe presentarse carnet de vacunación al momento de la solicitud.

Esta cobertura esta limita a un número de un (1) evento por año y con un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS:

A solicitud del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará información actualizada sobre veterinarias, guarderías y demás servicios para mascotas que solicite el afiliado. El prestador proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del país. En las demás ciudades de la república de Colombia, el prestador hará lo posible por ayudar al afiliado a conseguir lo solicitado con las características buscadas. El prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por la falta de medicamentos o estructura de las veterinarias informadas.

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

REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN MASCOTAS:

A solicitud del afiliado, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada de veterinarias que presten el servicio de esterilización de mascotas (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). El prestador también

prestará el servicio de coordinación del servicio, no obstante el costo de dicho servicio lo asumirá el afiliado. También se establece que el prestador no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.

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

REFERENCIA Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS:

A solicitud del afiliado, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada de veterinarias que presten el servicio de radiografías, ecografías y cirugías (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). El prestador también prestará el servicio de coordinación del servicio, no obstante el costo de dicho servicio lo asumirá el afiliado. También se establece que el prestador no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.

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

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS:

A solicitud de el afiliado, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada de adiestradores de perros y clínicas veterinarias a nivel nacional. Por último, entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

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

COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA MASCOTA A DOMICILIO:

En caso de que el afiliado necesite un servicio de mensajería para llevar los alimentos hasta el domicilio, el prestador gestionará el envío, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. El prestador en ningún momento se hará cargo de los costos de los alimentos, ni el servicio; estos deben ser cancelados directamente por el afiliado o beneficiario responsable de la mascota.

Esta cobertura se prestara sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS:

En caso de que el afiliado requiera la información de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias, el prestador dará toda la información pertinente de estas, y coordinará cualquier servicio de estética que el afiliado requiera para su mascota. Por último, entiéndase que este servicio es netamente de coordinación, en ningún momento el prestador asumirá

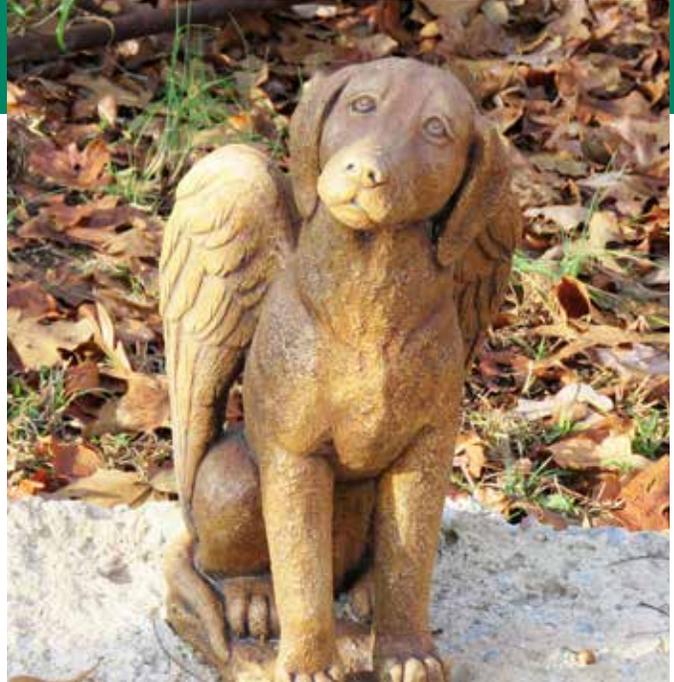
los costos de los servicios estéticos que le brinden a la mascota; esta es una asistencia de medio, no de resultado.

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

ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS

SERVICIO DE EUTANASIA O INCINERACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE:

Si como consecuencia de un accidente grave o enfermedad, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota disminuye de manera destacable su calidad de vida, el prestador coordinará el servicio de eutanasia con un tercero o incineración del cadáver de la mascota, el cual asume la obligación de llevar a cabo el servicio. El servicio está sujeto al diagnóstico clínico y claro, que demuestre que la mascota no tiene más alternativas.



El proveedor del prestador recogerá la mascota. El servicio está sujeto a la disponibilidad y el prestador hará lo posible por que sea a menor brevedad. En todo caso el servicio debe ser previamente autorizado por el prestador.

Importante:

1. Se entiende como mascota exclusivamente un (1) perro o un (1) gato, que vivan en la residencia permanente de el afiliado.
2. Antes de dar la asistencia a la mascota, el afiliado por medio de un correo electrónico de integral group solution, le brindará a el prestador todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad, etc.. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.
3. La asistencia solo se dará a una mascota que el afiliado escoja, por lo tanto se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula afiliado, evidencia fotográfica del carnet de vacunación y foto de ésta.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de trescientos mil pesos (\$300.000).

REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL:

Por solicitud de el afiliado, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre instituciones que presten el servicio exequial para mascotas a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

Importante:

1. Se entiende como mascota exclusivamente un (1) perro o un (1) gato, que vivan en la residencia permanente de el afiliado.
2. Antes de dar la asistencia a la mascota, el afiliado por medio de un correo electrónico de integral group solution, le brindará a el prestador todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad, etc.. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.
3. La asistencia solo se dará a una mascota que el afiliado escoja, por lo tanto se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula afiliado, evidencia fotográfica del carnet de vacunación y foto de ésta.

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

CONDICIONES PARTICULARES DE LAS ASISTENCIAS MASCOTAS

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de IGS asistencia, correrán por su cuenta y riesgo.
- Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- La asistencia mascotas aplica para las mascotas (perros y gatos) mayores de tres (3) meses y menores de doce (12) años al momento de la afiliación.
- No se tiene restricción de razas.

EXCLUSIONES GENERALES DE LAS ASISTENCIAS PARA MASCOTAS

- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- Ninguna enfermedad infecciosa
- Enfermedad oncológica.
- Enfermedades infecciosas tales como:
 - **En perros:** Distemper, Parvovirus, Hepatitis infecciosa canina, Parainfluenza, Rabia, Babesia, Erlichia, Dirofilaria, Brucella, Toxoplasma, Neospora.

- **En gatos:** Calicivirus, Rinotraqueitis infecciosa felina, Panleucopenia felina, Leucemia felina, Clamydia, Peritonitis infecciosa felina, Rabia, Bartonella, Hemobartonella, Toxoplasma. (Esta exclusión no aplica para las coberturas exequibles).
- Alteraciones conductuales: agresividad, ansiedad, miedos y fobias, anorexia de origen etológico, síndromes de disfunción cognitiva, conductas estereotípicas y desordenes compulsivos, etc.
- Medicamentos sin fórmula médica veterinaria, que no deriven de una emergencia (accidente o enfermedad) y/o que estén formulados para el tratamiento de alguna infección o enfermedad que se encuentre en las exclusiones generales.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia. conductas del afiliado y del perro vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajos los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos. daños o lesiones producidos por la participación del perro vinculado en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Perros destinados para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.

ASISTENCIA HOGAR

ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la residencia permanente del afiliado se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas.

Por solicitud del el afiliado se enviará a un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería y/o mantenimiento).

Exclusiones del servicio de plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, Cisternas, Depósitos, Tanques hidroneumáticos, Bombas hidráulicas, Radiadores,



Calentadores de agua, 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, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la residencia permanente del afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta.

El cambio de cerradura por emergencia se realizará únicamente cuando hubo intento de robo o robo, y se presente daño irreparable de la misma, siendo necesaria la presentación de la denuncia policial. El valor incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de cerrajería:

Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la residencia permanente de el afiliado (casa, apartamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud de el afiliado se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, realizará sólo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers o fusibles dañados por corto

circuito o sobrecarga.

Exclusiones al servicio de electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía.
- La reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles, que no se encuentren dañados o que por mal mantenimiento o deterioro del tiempo deban cambiarse sin que sea por presentarse una falla o corto circuito del momento de la emergencia. El servicio contempla la reparación de los mismos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la residencia permanente del afiliado que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia.

Exclusiones del servicio de vidriería:

Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

SERVICIOS DE CONEXIÓN PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO:

Cuando el afiliado requiera uno de los servicios de coordinación y envío de carpinteros, pintores, albañiles, fumigadores, técnicos de electrodomésticos, instaladores de línea blanca o de otra especialidad requerida, el prestador podrá enviar un técnico destinado al diagnóstico y/o cotización del trabajo. El costo de los servicios y visita será asumido exclusivamente por el afiliado.

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

ASISTENCIA TECNOLÓGICA AL COMPUTADOR Y CELULAR

ASISTENCIA TELEFÓNICA Y POR EMAIL PARA CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES (FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER):

Por este servicio y a solicitud de el afiliado, el prestador brindará, vía telefónica, los servicios de asesoría exclusivamente en orientación para la configuración de cuentas de correo electrónico y de redes sociales (facebook, instagram, twitter). El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por él asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, 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.



Esta cobertura está limitada a un número de doce (12) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y REMOTA PARA CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS:

Por este servicio y a solicitud de el afiliado, el prestador brindará, orientación telefónica en instalación de periféricos: impresoras, escanners, cámaras digitales, monitores, webcams, tarjetas de video, tarjetas de red, tarjetas de sonido, discos duros externos, drivers, códec y unidades de almacenamiento similares. Para la prestación de este servicio el usuario debe contar con las licencias requeridas para el proceso. Para el caso de utilización de asistencia técnica remota, el usuario debe contar con conexión a internet. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por é asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, pero no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El tiempo máximo por llamada o asistencia remota será de 3 horas.

Esta cobertura está limitada a un número de doce (12) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

ASISTENCIA REMOTA DE OPTIMIZACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL COMPUTADOR:

Por este servicio y a solicitud del afiliado, el prestador brindará, vía telefónica y/o remota, los servicios de optimización y mantenimiento preventivo al computador por medio de las acciones de limpieza de virus y software malicioso y espía, instalación de antivirus y anti spyware, limpieza de cookies y archivos temporales; las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y seis (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. el prestador sólo asumirá responsabilidad por la información prestada, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Esta cobertura está limitada a un número de doce (12) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

ASISTENCIA TELEFÓNICA AL CELULAR PARA CREACIÓN, INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN:

Por este servicio y a solicitud del afiliado, el prestador brindará, vía telefónica, los servicios de asesoría exclusivamente en creación e instalación de tiendas o cuentas app store, play store y apps de windows; redes sociales como facebook, twitter, instagram; instalación de aplicaciones de celulares (app y software); las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y seis (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el afiliado por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. el prestador sólo asumirá responsabilidad por la información prestada telefónicamente por los profesionales asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Condiciones de contratación y uso asistencia pc:

Para el funcionamiento de acceso remoto es preciso que el afiliado disponga de acceso a internet en todos los equipos pc para los que se haya contratado el servicio (requisitos y software asistencia remota).

Exclusiones del servicio

En el servicio no está incluido:

- Los servicios de asistencia que el afiliado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización.
- Formación on-line, capacitaciones sobre programas, informática en general y productos soportados o herramientas, por ejemplo, solicitudes: "cómo se crea una macro...".
- Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el afiliado.

- Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a pentium iii o equivalentes.
- Soporte a equipos de cómputo macintosh cuyo sistema operativo sea linux o windows de versiones inferiores a windows 2000.
- Soporte a la instalación de programas crackeados o piratas.
- Recuperación de archivos eliminados por accidente.
- El soporte a servidores, administración de servidores y proxys.
- Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- Soporte a cuentas y/o equipos corporativos, solo computadores de uso doméstico.
- El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por parte de el afiliado.
- No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE PARA EL PC

El afiliado se compromete a abstenerse de:

- Realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas condiciones generales.
- Utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas condiciones.
- Desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
- Utilizar el programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

Utilización del programa bajo la exclusiva responsabilidad del afiliado

El afiliado es consciente y acepta voluntariamente que el uso del programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad de el afiliado en respaldar su información:

El afiliado acepta que antes y durante la utilización de asistencia pc y tecnología será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con cobertura de servicio o conectado a un equipo con cobertura, su software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia. El prestador no será responsable por ninguna pérdida o deterioro.

Exclusión de garantías y de responsabilidad

- El prestador cuenta con la licencia de uso del programa "Team viewer".
- El prestador excluye cualquier responsabilidad, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, a la defraudación de la utilidad que el afiliado hubiere podido atribuir al programa.
- El prestador no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que a petición de el afiliado conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento.

Transmisibilidad de la licencia

El afiliado no podrá ceder el programa ni en todo ni en parte, así como tampoco sub licenciar ni autorizar a terceros su uso.

Esta cobertura está limitada a un número de (12) doce eventos por año y sin monto límite de cobertura.

ASISTENCIA DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

Cuando el afiliado necesite transmitir un mensaje urgente, el prestador intentará hacerlo telefónicamente, recibirá el mensaje original y el número del destinatario al que va dirigido. El prestador no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que pueda cometer el destinatario al recibir el mensaje.

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



CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC.):

Cuando el afiliado necesite conexión con números de emergencia como: Bomberos, Policía (Comando radioeléctrico, Conmutador central), Defensa civil, Centro de toxicología, Centro nacional de Intoxicaciones, emergencias radiológicas, Comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc., el prestador transferirá la llamada

del cliente con los organismos solicitados, en todos los casos el prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados.

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

INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTE, CENTROS CULTURALES, ETC.:

A solicitud del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, la prestadora le proporcionará información actualizada sobre estado del clima, teatros, restaurantes, centros culturales, etc., cercana al lugar que solicite el afiliado. El prestador proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del país, o donde se cuente con estos servicios que estén publicados en los medios. El prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el afiliado.

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

INFORME DE ACTIVIDADES PARA LOS FINES DE SEMANA:

A solicitud del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, la prestadora le proporcionará información actualizada sobre actividades los fines de semana, que solicite el afiliado. El prestador proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del país, o donde se cuente con estos servicios que estén publicados en los medios. El prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el afiliado.

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

INFORME DE ESTADO DE LAS CARRETERAS, RUTAS Y DIRECCIONES:

A solicitud del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, la prestadora le proporcionará información actualizada sobre los estados de carretera, rutas y direcciones, que solicite el afiliado. El prestador proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del país, o donde se cuente con estos servicios que estén publicados en los medios. El prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el afiliado.

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

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLER MECÁNICO:

A solicitud de el afiliado, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada de talleres mecánicos a nivel nacional (entiéndase por esto solo el territorio colombiano,

específicamente las principales ciudades). El prestador también prestará el servicio de coordinación del servicio, no obstante, el costo de dicho servicio lo asumirá el afiliado. También se establece que el prestador no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.

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

REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS:

A petición del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, de farmacias de turno y centros de salud especializados a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

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

REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES:

A petición del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia de centros sociales para eventos infantiles a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

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

INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRÍCULA:

A petición del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre los colegios para incorporación de la matrícula a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

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

REFERENCIA DE BIBLIOTECAS DE TURNO NACIONALES Y DISTRITALES:

A petición del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, de bibliotecas de turno a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

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

CASOS DE EXCEPCIÓN

No son objeto de los servicios, las situaciones que presenten las siguientes causas:

- La mala fe de el afiliado, comprobada por el personal de el prestador.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, asonada.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.

El prestador avisará a la empresa de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

EXCLUSIONES

- Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el afiliado no se identifique como afiliado del programa.
- Cuando el afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

En caso 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 018000121646 y desde bogotá al teléfono fijo 6531646.
- 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.

5. 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 Colombia, 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.

6. REEMBOLSOS

IGS reembolsará al afiliado el valor que éste 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.

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 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.

8. 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 esté 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.
- 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.

9. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante Olivos, quien es el ente recaudador y por lo mismo hace el control a través de su sistema. Olivos deberá remitir diariamente a IGS, la información de las cancelaciones del periodo definido.