# Multiasistencia Especial

# Para **ti** y los **más sabios**

## Condiciones Generales de prestación de los Servicios

tuya

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

# Multiasistencia especial
# Para ti y los más sabios

## Condiciones generales de prestación de los servicios

### Contenido


1. Glosario de términos 2
2. Multiasistencia especial para tí y para tu mejor amigo 4
3. Asistencias 5
   - 3.1. Coberturas Hogar Tradicional 5
   - 3.2. Coberturas Hogar Express 6
   - 3.3. Coberturas Médicas 8
   - 3.4. Coberturas Adulto Mayor 9
4. Cómo acceden los clientes a los servicios 12
5. Obligaciones del afiliado (garantías) 12
6. Reembolsos 13
7. Independencia 13
8. Exclusiones generales 13


## 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 (esposo/a, padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- 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.

- 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 descriptos 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 descripto 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 servicio de asistencia solicitado.
- Situación de asistencia: Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- 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. Multiasistencia especial “Para ti y los mas sabios”

| ASISTENCIAS | COBERTURA | VIGENCIA |
|---|---|---|
| **ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL** | **MONTO MÁXIMO** | **EVENTOS POR AÑO** |
| Servicio de limpieza profunda de cocina o baño | $120.000 | 2 eventos |
| Desinfección auto (limpieza de tapicería y techo del vehículo) | | |
| Clases de Cocina o Coctelería virtual | Sin Límite | |
| Orientación telefónica para preparación de batidos saludables | | |
| **HOGAR EXPRESS** | **MONTO MÁXIMO** | **EVENTOS POR AÑO** |
| Mensajería pequeños paquetes | $70.000 | 2 eventos |
| Envío de medicamentos a domicilio | | |
| Servicio de domicilio para recoger mercado | | 1 evento |
| Asesoría profesional telefónica de seguridad informativa | Sin Límite | 2 eventos |
| Soporte técnico virtual o telefónico para daños en PC | | |
| Atención telefónica tecnológica | | |
| **COBERTURAS MÉDICAS** | **MONTO MÁXIMO** | **EVENTOS POR AÑO** |
| Servicio de ambulancia | Sin Límite | 2 eventos |
| Orientación médica telefónica | | Sin Límite |
| Médico a domicilio por emergencia | $120.000 | 3 eventos |
| Traslado médico terrestre por emergencia | Sin Límite | 2 eventos |
| Exámenes básicos a domicilio de sangre y orina | $120.000 | |
| **ASISTENCIA ADULTO MAYOR** | | |
| **ASISTENCIAS MÉDICAS** | **MONTO MÁXIMO** | **EVENTOS POR AÑO** |
| Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos | $50.000 | 1 evento |
| Video doctor | Sin Límite | 3 eventos |
| Servicio de acompañamiento a citas medica | $120.000 | 2 eventos (max. 4 horas) |
| Orientación psicológica telefónica | Sin Límite | 3 eventos |
| Orientación nutricional telefónica | | |
| Terapias físicas básicas a domicilio | $120.000 | 2 eventos |
| Terapias respiratorias básicas a domicilio | | |

# 3. Asistencias

## 3.1. Coberturas Hogar Tradicional

*Los servicios de limpieza profunda de cocina o baño y desinfección auto (limpieza de tapicería y techo del vehículo), 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.*

### Servicio de  limpieza profunda de cocina o baño

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizara con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.

### Desinfección auto (limpieza de tapicería y techo del vehículo):

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará en servicio de lavado de alfombra, tapizado y techo de tu vehículo a domicilio o en red, el servicio no incluye limpieza externa del vehículo, limpieza de motor, pelicheado, no incluye líquidos especiales de limpieza o ceras. El técnico verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.) Comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reportará al call center de IGS donde a su vez se las notificará al afiliado.  El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en cualquier parte del vehículo.  El servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales, en la vivienda registrada por el afiliado. Este servicio se prestara en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación. El afiliado deberá estar presente durante prestación del servicio.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

### Clases de cocina o coctelera virtual

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina o cocteles, quien le brindara clases de acuerdo a su elección, de manera virtual, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m.

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

### Orientación telefónica para preparación de batidos saludables

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializados en la elaboración de batidos saludables, quien le brindara información sobre ingredientes a utilizar y beneficios de los mismos.

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

## 3.2. Coberturas Hogar Express

*Los servicios de Mensajería pequeños paquetes y Envío de medicamentos a domicilio, 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.*

### Mensajería pequeños paquetes

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará y pagará el servicio de mensajería para pequeños paquetes, en horario hábil de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, se prestara el servicio de mensajería de tipo personal cubriendo el transporte de sobres y paquetes hasta por cinco (5) kilos y de fácil transporte dentro del baúl del mensajero. El afiliado deberá suministrar a IGS la información necesaria acerca del elemento que será transportado.

### Envío de medicamentos a domicilio

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para la entrega de medicamentos en el domicilio. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del punto de despacho de los medicamentos al domicilio del afiliado dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de los puntos asignados para la entrega de medicamentos. Este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser

coordinado con 12 horas de anterioridad, en el momento de solicitar el servicio IGS no solicitará formula médica original, esta debe ser enviada de manera digital. El afiliado que solicite el servicio deberá asumir los costos de los medicamentos.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos ($70.000).**

## Servicio de domicilio para recoger mercado

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera de apoyo con él envió de las compras del supermercado a su domicilio, IGS se encargará de coordinar y realizar el envío de personal calificado para realizar la entrega en su domicilio. IGS asumirá el costo del servicio a domicilio el costo de los productos deberá ser asumido por el afiliado.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos ($70.000).**

*Los servicios de Asesoría profesional telefónica de seguridad informativa, Soporte técnico virtual o telefónico para daños en PC y Atención telefónica tecnológica, 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.*

## Asesoría profesional telefónica de seguridad informática

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere IGS coordinará un profesional de servicios de seguridad informática que asesore en las medidas de prevención de riesgos informáticos para el menor. Este servicio se debe solicitar con veinticuatro (24) horas de antelación. Los costos asociados a las modificaciones, mejoras y diseño corren por cuenta del afiliado.

## Soporte técnico virtual o telefónico para daños en PC

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pondrá a su disposición un técnico especializado de manera virtual o telefónico quien le orientara sobre los posibles daños que pueda presentar su PC, IGS hace constancia que este servicio es únicamente de orientación, los costos generados de la misma corren por cuenta del afiliado.

## Atención telefónica tecnológica

Cuando el afiliado lo requiera, IGS coordinará un soporte telefónico en llamada in bound en los siguientes casos:

- Limpieza de virus y software malicioso y espía.
- Ayuda para el manejo de control parental.

- Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.).
- Acceso a internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI.
- Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies.
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas.
- Instalación y configuración de Drivers, Codecs.
- Configuración de cuentas: asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y Linkedin.

**Estas coberturas están limitada a un número de dos (2) eventos y se prestaran sin monto límite de cobertura.**

## 3.3. Coberturas Médicas

### Servicio de ambulancia

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de transporte dentro del territorio Colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico, IGS coordinará dependiendo de la emergencia el traslado en taxi, ambulancia básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

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

### Orientación médica telefónica

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una Orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; Orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Exclusiones:

- 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.

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

### Médico a domicilio por emergencia

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado o grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- Bajo criterio medico se podrá realizar la formulación de tratamiento
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por INTEGRAL GROUP SOLUTION Colombia para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

### Exámenes básicos a domicilio de sangre y orina

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

## 3.4. Coberturas Adulto Mayor

Coberturas dirigidas a personas mayores de sesenta (60) años.

### Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiera IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus

exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el afiliado. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o del miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos ($50.000).**

## Video doctor

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiera una orientación médica virtual, IGS brindará al titular e hijos de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación medica sobre alguna patología especifica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

- No se prescriben medicamentos de manera virtual.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos y se prestara sin monto límite de cobertura.**

## Servicio de acompañamiento a citas médicas

Si el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte. No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxigeno-dependientes). Cada evento se prestará por un tiempo máximo de cuatro (4) horas.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

*Los servicios de Orientación psicológica telefónica y Orientación nutricional telefónica, 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.*

## Orientación psicológica telefónica

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un "shock" emocional, estrés post-traumático, etc.

## Orientación nutricional telefónica

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica esta asistencia se brindará por parte de especialistas 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.

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos y se prestara sin monto límite de cobertura.**

*Los servicios de Terapias físicas básicas a domicilio y Terapias respiratorias básicas a domicilio, 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 físicas básicas a domicilio

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio, 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 y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

## Terapias respiratorias básicas a domicilio

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o 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 con 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. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

## 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 comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 018000944557 y desde Bogotá al teléfono fijo 5114557.
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 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 reembolsó, 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 este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de transito 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.

Nota: La tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo al incremento del IPC, calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.