



Asistencia Full Scotiabank

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”

CONTENIDO

1. Glosario de términos	1
2. Asistencia full Scotiabank	3
2.1. Asistencias Hogar tradicional	4
2.2. Coberturas Hogar ensamble	7
2.3. Coberturas Hogar express	8
2.4. Asistencia vamos a limpiar	11
2.5. Coberturas Médicas	13
3. ¿Cómo acceden a los servicios?	15
3.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia	15
4. Obligaciones del afiliado (garantías)	16
5. Reembolsos	16
6. Independencia	17
7. Permanencia	17
8. Exclusiones	17
8.1. Exclusiones generales	17

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **Grupo familiar:** personas en primer (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S.
- **Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de conglomerar 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.
- **SMDLV:** salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano como tal y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia.
- **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 condicionado.
- **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 urgencia, prioridad o necesidad en demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, 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 o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional de Colombia.
- **Emergencia:** se refiere a una situación crítica de peligro evidente para la vida del afiliado y que requiere una actuación inmediata.
- **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.
- **Valor cubierto según evento:** el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.
- **Bolsa:** hace referencia a un número de eventos para un conjunto de coberturas seleccionadas.
- **Enfermedades de bajo riesgo:** hace referencia a enfermedades no crónicas o de no alto riesgo que requieran asistencias bajo orden médica o que estén fuera de los cuidados básicos de enfermería.
- **Perímetro urbano:** se define como la zona limítrofe entre la ciudad principal y el municipio.

2. ASISTENCIA FULL SCOTIANBANK

ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Servicio de plomería por emergencia	\$170.000	3 Eventos
Servicio de vidriería por emergencia		
Servicio de electricista por emergencia		
Servicio de cerrajería por emergencia (interna y externa)		
COBERTURAS HOGAR ENSAMBLE	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Ensamble de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas)	\$150.000	2 Eventos
Ensamble de juegos infantiles		
Ensamble de mobiliario RTA (muebles en caja de instrucciones)		
COBERTURAS HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Instalación de pantallas tv, cuadros o artículos decorativos	\$150.000	3 Eventos
Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz		
Sellado filtraciones con silicona		
Instalaciones eléctricas menores		
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Instalación de esquineros		
Destape de cañerías		
Instalación de grifería		
ASISTENCIA VAMOS A LIMPIAR	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Desinfección profunda para carro	\$200.000	1 Evento
Desinfección de colchones y muebles		
Desinfección profunda de baño principal o cocina	Sin límite	1 Evento
Asesoría de reciclaje dentro del hogar		
ASISTENCIA VAMOS A LIMPIAR	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Phono Doctor	Sin límite	6 eventos
Video doctor adulto y pediátrico	Sin límite	3 eventos
Médico a domicilio por emergencia	Sin límite	2 eventos
Orientación telefónica psicológica	Sin límite	2 eventos
Orientación telefónica nutricional	Sin límite	2 eventos

2.1. ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL

Los servicios de plomería por emergencia, vidriería por emergencia, electricista por emergencia y cerrajería (interna y externa) por emergencia, 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados. No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño. No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.

Exclusiones:

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado.
- Reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- 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. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

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

SERVICIO DE VIDRIERÍA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda.
- Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido descontinuados.
- No se incluyen marcos.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

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

SERVICIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos.
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de accesorios de electricidad en general.

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

SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA (INTERNA Y EXTERNA)

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de las puertas principal e interna de la vivienda, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso ser necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda asegurada, tanto externas como internas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda asegurada.
- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

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

Todo tipo de material, elementos concretos y agregados sueltos de construcción, de

demolición y capa orgánica, suelo en excavación que corresponda a lugares diferentes a la vivienda del afiliado.

2.2. **COBERTURAS HOGAR ENSAMBLE**

Los servicios de ensamble de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas), ensamble de juegos infantiles y ensamble de mobiliario RTA (muebles en caja de instrucciones) 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

ENSAMBLE DE EQUIPOS DEPORTIVOS (CAMINADORAS, BICICLETAS, ELÍPTICAS)

Cuando el afiliado 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 enviara 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 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 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 JUEGOS INFANTILES

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para realizar ensamble de algún juego infantil nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de ensamble dentro de la residencia permanente. Los juegos 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 de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos los juegos infantiles 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 juegos armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje de juegos infantiles en algún punto de la vivienda.

ENSAMBLE DE MOBILIARIO RTA (MUEBLES EN CAJA CON INSTRUCCIONES)

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para realizar ensamble de mobiliario nuevo que haya adquirido hasta el monto límite de cobertura, para esto IGS enviara 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 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 el mobiliario 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 armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mobiliario armado en algún punto de la vivienda.

2.3. COBERTURAS HOGAR EXPRESS

Los servicios de instalación de pantallas TV, cuadros o artículos decorativos, instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz, sellado filtraciones con silicona, instalaciones eléctricas menores, instalación de cortinas o persianas, instalación de canaletas para cobertura de cableado, instalación de esquineros, destape de cañerías e instalación de grifería, 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

INSTALACIÓN DE PANTALLAS TV, CUADROS O ARTÍCULOS DECORATIVOS

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar necesite realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para la colocación de cuadros, artículos decorativos o instalaciones de soportes de TV, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes, etc.) Deberán ser provistos por el afiliado.

INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS Y/ APLIQUES DE LUZ

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera 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 luminaria o lámpara se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- 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.

SELLADO CON SILICONA POR FILTRACIONES

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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.

INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pondrá a su

disposición la mano de obra para la realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores, las cuales deberán ser suministrados por el afiliado.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación eléctrica fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- 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 excluidos instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistemas de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina(s).

INSTALACIÓN DE CANALETAS PARA COBERTURA DE CABLEADO

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar, IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

INSTALACIÓN DE ESQUINEROS

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pone a disposición y hasta el monto límite de cobertura el envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio de instalación de esquineros este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado dentro del perímetro urbano. Esta asistencia solo cubre los

gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

DESTAPE DE CAÑERÍAS

Si el afiliado requiere esta cobertura, IGS cubrirá el servicio, enviando un técnico especializado que realizara el destape de cañerías, el valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de las herramientas, traslado del operario, inspección y la mano de obra, quedan excluidos de esta cobertura los procedimientos en cajas de inspección.

INSTALACIÓN DE GRIFERÍA

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará de un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado. 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.

2.4. ASISTENCIA VAMOS A LIMPIAR

Los servicios de desinfección profunda para carro, desinfección de colchones y muebles, desinfección profunda de baños principal y cocina, 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

DESINFECCIÓN PROFUNDA PARA CARRO

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará en servicio de desinfección de alfombra, tapizado y techo de tu vehículo a domicilio, el servicio no incluye limpieza externa del vehículo, limpieza de motor, polichado, 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 en ciudades principales dentro del perímetro urbano, en la vivienda registrada por el afiliado. Este servicio se prestará en horario hábil de lunes

a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación. El afiliado deberá estar presente durante prestación del servicio.

DESINFECCIÓN DE COLCHONES Y MUEBLES

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza y desinfección de colchones y muebles del hogar, hasta el monto límite de cobertura, esta limpieza se realiza con un mecanismo especializado a vapor que llega a lugares difíciles, elimina manchas, despercude, y elimina hongos y bacterias. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

Exclusiones:

- Se excluyen colchones o almohadas descocidas o con la superficie rasgada.
- No se realiza limpieza en zonas de baja ventilación ya que esto no permite un secado adecuado.
- No se realiza limpieza en colchones con material orgánico como sangre, pus o material fecal.

DESINFECCIÓN PROFUNDA DE BAÑO PRINCIPAL O COCINA

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara limpieza y desinfección de cocina o baño principal, por un tiempo máximo de cuatro (3) horas, esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo y desinfección requeridos corren por cuenta del afiliado. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber un persona mayor de edad responsable en el inmueble.

Exclusiones:

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

ASESORÍA DE RECICLAJE DENTRO DEL HOGAR

Cuando el afiliado lo requiera, a su solicitud, IGS pondrá a su disposición un profesional en reciclaje, quien le asesorará y orientará para realizar una correcta y más eficiente tarea en la separación de los residuos del hogar. 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. 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.

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

2.5. COBERTURAS MÉDICAS

PHONO DOCTOR

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 o enfermera a domicilio.

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

VIDEO DOCTOR (ADULTO Y PEDIÁTRICO)

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar 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 médica sobre alguna patología específica 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 por año y se prestará 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 médico 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 dos (2) eventos y sin monto límite de cobertura.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PSICOLÓGICA

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, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés postraumático, etc.

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

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA NUTRICIONAL

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar 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 dos (2) eventos y se prestara sin monto límite de cobertura.

3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

3.1. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- A)** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 018000954582 y desde Bogotá al teléfono fijo 5114582.
- B)** El afiliado o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C)** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al

afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso que el afiliado o grupo familiar si es el caso, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

El afiliado o grupo familiar si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A)** Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B)** Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- C)** Para la prestación de la asistencia es necesario que el afiliado presente los documentos necesarios como (orden medica) en caso de requerirse.

IGS no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

5. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá D. C. como Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales, Armenia y Bucaramanga, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

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

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

dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

6. INDEPENDENCIA

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

7. PERMANENCIA

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

8. EXCLUSIONES

8.1. 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.
- Daños pre existentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).

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.