

Un homenaje al amor



IGS | Integral
Group
Solution

MULTIASISTENCIA FUERA DE CASA

**CONDICIONES GENERALES
DE PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS**



CONTENIDO

1. Glosario de términos	pg. 2,3
2. Asistencia Fuera de Casa	pg. 4,5,6
3. Coberturas	pg. 7
• Asistencia Médica	pg. 7
• Asistencias Adulto Mayor	pg. 9
• Asistencia Personal	pg. 14
• Asistencias Escolares	pg. 20
• Asistencia Mascotas	pg. 21
• Asistencia Exequial Mascotas	pg. 25
• Asistencia Telefónica	pg. 27
4. Cómo acceden los clientes a los servicios	pg. 28
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	pg. 28
6. Reembolsos	pg. 29
7. Independencia	pg. 29
8. Exclusiones generales	pg. 29
9. Procedimiento de cancelaciones	pg. 30

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:** 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 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 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. ASISTENCIA FUERA DE CASA

ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Médico o enfermera a domicilio en caso de accidente • Chequeo • Revisión • Diagnóstico	\$100.000	2 eventos al año
Medicamentos primarios derivados atención médica • Analgésicos (Dolor) • Anti-Flamatorios (Inflamación) • Anti-Piréticos (Fiebre)		
Envío a domicilio derivado de la atención médica: exámenes y medicamentos	\$100.000 (perímetro urbano)	2 eventos al año
Consultorio médico telefónico	Sin límite	6 eventos al año
ASISTENCIA TERCERA EDAD	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIAS PERSONALES		
Coordinación telefónica de citas médicas		
Recordatorio de ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Recordatorio de fechas especiales		
Acompañante para citas médicas o diligencias personales	\$50.000	2 eventos al año
ASISTENCIAS EN CASO HOSPITALIZACION	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Envío de exámenes de laboratorio derivado de la consulta médica	\$100.000 (perímetro urbano)	2 eventos al año
Lavadero a domicilio para retiro, lavado y entrega de ropa	\$70.000	1 eventos al año
Paseo o aseo de mascotas		
Transporte familiares al centro médico	\$50.000	2 eventos al año
Servicio de aseo general para el hogar	\$100.000	2 eventos al año
Servicio de profesional todero para el hogar		
Coordinación Delivery de supermercado	Por Conexión	Sin límite

2. ASISTENCIA FUERA DE CASA

ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA PERSONAL	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIAS PERSONALES		
Servicio de conductor elegido para traslado del vehículo a revisión técnico-mecánica		
Servicio de conductor para retiro o entrega a lavadero	\$50.000	1 evento al año
Auxilio de transporte para traslado desde/hacia aeropuerto (solo para titular)		
Envío de auxilio mecánico para motos • Paso de corriente • Despinchadura • Envío decCombustible • Carro - Taller	\$150.000	2 eventos al año
Referencia y coordinación con taller mecánico	Sin límite	Sin límite
Servicio de conductor elegido a demanda	\$80.000 (CO-PAGO \$10.000)	1 evento al año
Servicio de acompañante para diligencias personales o familiares	\$80.000 (max. 4 horas)	2 eventos al año
Servicio de acompañante para citas médicas		
Coordinación Delivery de supermercado	Por conexión	Sin límite
ASISTENCIAS ESCOLARES	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Asistencia telefónica en tareas nivel inicial todas las materias	Sin límite	6 eventos al año
Asistencias presenciales: • Asistencia transporte desde el colegio a centro médico por accidente. • Asistencia transporte al domicilio por enfermedad.	\$100.000	2 eventos al año
Referencia de centros sociales para eventos infantiles		
Información de colegios para incorporación de la matrícula	Sin límite	Sin límite
Referencia de bibliotecas de turno nacionales y distritales		

2. ASISTENCIA FUERA DE CASA

ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIAS MASCOTAS		
Consultorio veterinario telefónico - orientación médica veterinaria	Sin límite	6 eventos al año
Consulta médica veterinaria a domicilio y/o red veterinaria • Por ingesta de cuerpos extraños • Por accidente • Por enfermedad	\$100.000	2 eventos al año
Traslado básico de la mascota en caso de emergencia • Por accidente • Por enfermedad	\$100.000	1 evento al año
Medicamentos a domicilio en la primera consulta médica veterinaria	\$100.000	
Vacunación en la red veterinaria (carencia 30 días)	\$100.000	
Coordinación de compra y entrega de alimentos para la mascota	Por conexión	Sin límite
Asistencia legal telefónica: en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota.	Sin límite	2 eventos al año
Referencia y coordinación legal por conexión de abogado en proceso de responsabilidad en el campo penal o civil, en caso que la mascota le cause daño por conducta o proceder doloso de un tercero.	Por conexión	Sin límite
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave (carencia 30 días)	\$200.000	1 evento al año
Servicio de incineración y/o cremación de la mascota fallecida (carencia 30 días)		
Referencia y coordinación exequial mascotas	Sin límite	Sin límite
ASISTENCIAS TELEFONICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA LEGAL		
Orientación legal telefónica en materia • Laboral • Civil y de familia • Comercial	Sin límite	Sin límite

3. COBERTURAS

ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios establecidos en este punto se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios deberá validar con el prestador si cuenta con red médica en su zona de residencia. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el afiliado / beneficiarios deberán trasladarse a la ciudad próxima más cercana para poder recibir el servicio requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE: CHEQUEO, REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar sufra un accidente; a solicitud, el prestador gestionará el traslado del médico o enfermera a la residencia del afiliado / beneficiario, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento 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. Para la prestación de este servicio el afiliado / beneficiario debe demostrar mediante incapacidad mayor a 5 días, historia clínica o documentos que demuestren el accidente como incapacidad.

El prestador no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio; estos los debe asumir el afiliado o su beneficiario, a excepción de los medicamentos mencionados en el siguiente numeral.

El servicio está sujeto a la disponibilidad del médico, el prestador hará lo posible por enviarlo a menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro médico más cercano al afiliado / beneficiario, previamente autorizado por el call center del prestador. El transporte y consulta médica en el consultorio y/o centro médico más cercano serán pagados por el prestador hasta el máximo de cobertura en caso de no contar con disponibilidad. Este servicio se prestará con autorización de el prestador y presentando la factura de la consulta.

Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar al afiliado/beneficiario a un centro médico o enviar el medico a domicilio y/o enfermera; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta.

MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS ATENCIÓN MÉDICA

Si como consecuencia de la atención médica prestada por IGS, el afiliado o miembro del grupo familiar requiera de medicamentos recetados por el médico para su recuperación de un accidente o enfermedad no preexistente, ni relacionada con patologías preexistentes, IGS coordinará y asumirá hasta el monto límite de cobertura la compra de estos medicamentos los cuales solo pueden ser: Analgésicos (dolor), Anti-flamatorios (inflamación) y/o Anti-piréticos (fiebre).

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos al año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

ENVÍO A DOMICILIO DERIVADO DE LA ATENCIÓN MÉDICA: EXÁMENES Y MEDICAMENTOS

Si como consecuencia de la atención médica prestada por IGS, el afiliado o miembro del grupo familiar requiere el envío de exámenes o medicamentos IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para la entrega de exámenes o medicamentos en el domicilio. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del punto de despacho de los medicamentos o del laboratorio 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 o de los laboratorios. 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 solicitará fórmula médica original, esta debe ser enviada de manera digital. El costo de los medicamentos o exámenes corren por cuenta del afiliado. Para hacer efectivo el servicio, el afiliado / beneficiario debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

CONSULTORIO MÉDICO TELEFÓNICO

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

ASISTENCIAS ADULTO MAYOR

Estas coberturas están dirigidas al afiliado o miembros del grupo familiar que sean mayores de sesenta (60) años.

COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS

En caso de que el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, requiera la información y coordinación de algún centro médico, consultorios de médicos general y/o especialistas; el prestador dará toda la información pertinente de estas, y coordinará la cita que el afiliado / beneficiario requiera. Por último, entiéndase que este servicio es netamente de coordinación, en ningún momento el prestador asumirá los costos de las consultas o derivados de la misma; esta es una obligación de medio, no de resultado.

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

RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año. Cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

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

RECORDATORIO DE FECHAS ESPECIALES

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pone a disposición del afiliado o miembros del grupo familiar, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la recordación de fechas especiales. Cuando el afiliado

necesite que se le recuerden telefónicamente fechas especiales, a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

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

ACOMPañANTE PARA CITAS MÉDICAS O DILIGENCIAS PERSONALES

CITAS MÉDICAS:

Si el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años, requiere acompañamiento a una cita médica o examen y no cuenta con una persona de apoyo para esto, 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, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con cuarenta y ocho (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 mínimo seis (6) horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. El afiliado debe asumir los costos de desplazamiento y transporte. Cada evento será de máximo cuatro (4) horas. El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, diagnósticos psiquiátricos, episodios de agresividad o postquirúrgicos.

DILIGENCIAS PERSONALES:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiere acompañamiento y no cuenta con una persona de apoyo para esto, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a cualquier diligencia que requiera, excluyendo diligencias bancarias o traslado de dinero o elementos de valor. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido en el presente anexo. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir y/o la diligencia que va a realizar, 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 se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. El afiliado debe asumir los costos de desplazamiento y transporte. El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos al año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

COBERTURAS ÚNICAMENTE EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN:

Para acceder a cualquiera de estas coberturas IGS solicitara certificación médica e historia clínica donde se evidencie hospitalización superior a cinco (5) días.

ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta años (60) requiera los resultados de exámenes médicos derivados de una consulta médica de control posterior a la hospitalización, 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 así como los documentos y/o permisos que se requiera para la entrega. 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 dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

Los servicios de asistencia de lavadero a domicilio para retiro, lavado y entrega de ropa y paseo y aseo de mascotas, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos (1 evento) podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

LAVADERO A DOMICILIO PARA RETIRO, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta años (60) se encuentre hospitalizado, y por esta razón requiera de apoyo con para el lavado de la ropa, IGS prestará el servicio de lavandería hasta 3 kg, se enviará una persona a la residencia permanente previo acuerdo con el afiliado, para recoger las prendas que el afiliado indique, las cuales serán entregadas nuevamente al afiliado lavadas y planchadas en máximo 5 días hábiles. La prestación del servicio está sujeta a la respectiva revisión del proveedor.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio a zapatos de tela.
- Ropa del hogar (cortinas, sábanas, cubre lechos, cobijas, etc.).
- No se reciben prendas de vestir en mal estado.
- No se reciben prendas manchadas, descosidas o rasgadas.
- No se reciben prendas tejidas.
- No se reciben prenda con manchas de riesgo biológico (materia fecal, sangre, vomito).
- No se reciben prendas delicadas o que requieran algún servicio de lavado especial.

PASEO Y ASEO DE MASCOTAS

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta años (60) se encuentre hospitalizado, y por esta razón requiera de apoyo en el cuidado de su mascota, IGS pone a su disposición los servicios de paseo canino o aseo de mascotas.

PASEO CANINO:

Si el propietario de la mascota mayor de sesenta (60) años se encuentra hospitalizado, IGS brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de dos (2) horas. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino, la mascota debe ser entregada con bozal collar que lo identifique y correa. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, 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. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

ASEO DE MASCOTAS (BÁSICO):

Si el propietario de la mascota mayor de sesenta (60) años se encuentra hospitalizado, y requiere el servicio de aseo básico para su mascota (corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes) IGS pondrá a su disposición un centro veterinario especializado para brindarle esta asistencia. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, 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 servicio está sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).

TRANSPORTE FAMILIARES AL CENTRO MÉDICO

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta años (60) se encuentre hospitalizado, y requiera el transporte al centro hospitalario de máximo 4 familiares pertenecientes al grupo familiar incluido en esta asistencia , IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que brindara desplazamiento desde el lugar

indicado hasta el centro hospitalario donde se encuentra hospitalizado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Para la prestación del servicio el afiliado deberá dar previo aviso telefónico a la línea de asistencia, con no menos de seis (6) horas de antelación.

Esta cobertura esta limita a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

Los servicios de asistencia de servicio de aseo general para el hogar y servicio de profesional todero para el hogar, 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.

SERVICIO DE ASEO GENERAL PARA EL HOGAR

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta años (60) se encuentre hospitalizado y por esta razón el afiliado requiera de apoyo con el aseo del hogar. IGS asignará una empleada de hogar que realizará la limpieza interna del domicilio (limpieza de sala- comedor, cocina, baños y habitaciones) por un periodo máximo de 4 horas. Este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación. IGS solicitará al afiliado el soporte médico de la hospitalización en el momento de la solicitud del servicio. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio. Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza.

SERVICIO DE PROFESIONAL TODERO PARA EL HOGAR

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años requiera un técnico para arreglos locativos menores en la vivienda durante un periodo de hospitalización superior a cinco (5) días IGS coordinará el envío de un profesional que le ayudará con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros, artículos de decoración o soportes, mano de obra en pintura, instalación de lámparas o apliques de luz, pantallas de tv, armado de muebles nuevos. Este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Todos los insumos y materiales deben ser suministrados por el afiliado. La asistencia cubre traslado del técnico o profesional y mano de obra.

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

COORDINACIÓN DELIVERY DE SUPERMERCADO

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta años (60) se encuentre hospitalizado, y por esta razón requiera de apoyo con el envío de las compras del supermercado a su domicilio, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado

para realizar la entrega en su domicilio. IGS no asumirá ningún costo referente a los servicios prestados, IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma. Esta cobertura es únicamente por conexión.

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

ASISTENCIA PERSONAL

Los servicios de asistencia de servicio de conductor elegido para traslado del vehículo a revisión técnico-mecánica, servicio de conductor para retiro y entrega a lavadero y auxilio de transporte para traslado desde/hacia aeropuerto (solo para titular), se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos (1 evento) podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

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

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar por eventos de fuerza mayor como: hospitalización mayor a 3 días, discapacidad temporal o viaje prioritario, requiera apoyo para trasladar su vehículo a realizar la revisión técnico- mecánica, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con ocho (8) horas de antelación al momento en que vaya utilizar el servicio, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el lugar de residencia del afiliado hasta el lugar de revisión o desde el lugar de revisión hasta el lugar de residencia (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El afiliado cuenta con 30 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presta el servicio, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. Verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a proceder a retirarlo del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reporta al call center de IGS donde a su vez se las notificará al cliente.

Revisión de los documentos del vehículo: el proveedor no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (papeles del vehículo, póliza de seguro obligatorio vigente y revisado vigente).

Personal en el vehículo: no se prestará el servicio sin la presencia del afiliado o un miembro

del grupo familiar autorizado por el afiliado quien deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.

IGS solo cubre el valor de los honorarios del conductor, los gastos como, gasolina, parqueadero y valor de la revisión, serán asumidos por el afiliado.

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 IGS solicitará al afiliado, documentación donde se evidencie las circunstancias requeridas para la prestación del servicio:

- **Hospitalización:** historia clínica o certificado médico donde se evidencie hospitalización superior a 3 días.
- **Discapacidad temporal:** historia clínica o certificado médico donde se evidencie la discapacidad en la que se encuentra.
- **Viaje prioritario:** tiquete a nombre del afiliado e información de la importancia y prioridad del viaje.

SERVICIO DE CONDUCTOR PARA RETIRO O ENTREGA A LAVADERO

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera apoyo para trasladar el vehículo al lavadero o retirarlo, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con ocho (8) horas de antelación al momento en que vaya a utilizar el servicio, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el lugar de residencia del afiliado hasta el lugar del lavadero o desde el lugar del lavadero hasta el lugar de residencia (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El afiliado cuenta con 30 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presta el servicio, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. Verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y

cómo va a proceder a retirarlo del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reporta al call center de IGS donde a su vez se las notificará al cliente.

Revisión de los documentos del vehículo: el proveedor no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (papeles del vehículo, póliza de seguro obligatorio vigente y revisado vigente).

Personal en el vehículo: no se prestará el servicio sin la presencia del afiliado, por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.

IGS solo cubre el valor de los honorarios del conductor, los gastos como, gasolina, parqueadero o valor del lavado, serán asumidos por el afiliado.

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.

AUXILIO DE TRANSPORTE PARA TRASLADO DESDE/HACIA AEROPUERTO (SOLO PARA TITULAR)

Cuando el afiliado deba a realizar un viaje, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que lo trasladará desde el lugar que el afiliado indique dentro del perímetro urbano hacia el aeropuerto o desde el aeropuerto hasta el lugar de residencia, hasta el monto límite de cobertura, este servicio se prestara por un solo trayecto en cada evento. Exclusivo para los afiliados que viajen en avión y posean tiquete aéreo a su nombre, el afiliado debe remitir el tiquete a su nombre al momento de solicitar el servicio. El servicio debe ser solicitado con mínimo 12 horas de anticipación.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA MOTOS

- Paso de corriente
- Des pinchadura
- Envío de combustible
- Carro-taller

En caso de que el afiliado sufriera alguna avería menor en su moto, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender eventualidades como paso de corriente, des pinchadura (aplica de acuerdo al modelo de llanta), envío de combustible o carro taller, de tal forma que la moto pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños, el servicio de carro taller se realizará solo si la reparación mecánica en el sitio se puede realizar por un desperfecto básico y sencillo que no requiera trabajo de taller. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del ámbito territorial definido en el presente anexo.

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).

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLER MECÁNICO

IGS a solicitud del afiliado referenciará y coordinará servicios con unos talleres mecánicos, a través de nuestros asesores especializados de call center, informando horarios, tarifas, áreas especializadas entre otros. IGS no asumirá ningún costo referente a los servicios prestados, IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos.

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

SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO A DEMANDA

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar decida ingerir una bebida alcohólica, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con cuatro (4) horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el afiliado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El afiliado cuenta con 30 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. Verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a proceder a retirarlo del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reporta al call center de IGS donde a su vez se las notificará al cliente.

Revisión de los documentos del vehículo: el proveedor no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (Tarjeta de propiedad, SOAT, Revisión técnico-mecánica).

Personal en el vehículo: no se prestará el servicio sin la presencia del afiliado, por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.

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.
- Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la primera asistencia vial.

Para la prestación del servicio el afiliado debe cancelar un copago por un monto de diez mil pesos (\$10.000).

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

Los servicios de asistencia de servicio de acompañante para diligencias personales o familiares y servicio de acompañante para 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.

SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar debido a una condición de discapacidad corporal o visual temporal, requiera de acompañamiento a alguna diligencia personal o familiar y no cuenta con una persona de apoyo para esto, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a cualquier diligencia que requiera, excluyendo diligencias bancarias o traslado de dinero o elementos de valor. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido en el presente anexo. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de

anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir y/o la diligencia que va a realizar, 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 se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. El afiliado debe asumir los costos de desplazamiento y transporte. El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad.

Para acceder a estas asistencias el afiliado debe remitir los soportes de historia clínica, órdenes y recomendaciones médicas que certifiquen las condiciones requeridas para la prestación del servicio.

SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS

Si el afiliado o miembro del grupo familiar requiere acompañamiento a una cita médica para realizar un examen que implique por orden médica que se debe presentar con acompañante y no cuenta con una persona de apoyo para esto, 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, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con cuarenta y ocho (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 mínimo seis (6) horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. El afiliado debe asumir los costos de desplazamiento y transporte. Cada evento será de máximo cuatro (4) horas. El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, diagnósticos psiquiátricos, episodios de agresividad o postquirúrgicos.

Para acceder a estas asistencias el afiliado debe remitir los soportes de historia clínica, órdenes y recomendaciones médicas que certifiquen las condiciones requeridas para la prestación del servicio.

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

DELIVERY DE SUPERMERCADO

En caso de que el afiliado, requiera de apoyo con el envío de las compras del supermercado a su domicilio, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para realizar la entrega en su domicilio. IGS no asumirá ningún costo referente a los servicios prestados, IGS

no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma. Esta cobertura es únicamente por conexión.

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

ASISTENCIAS ESCOLARES

Estas coberturas están dirigidas a miembros del grupo familiar establecido menores de edad entre los cinco (5) años y los quince (15) años.

ASISTENCIA TELEFÓNICA EN TAREAS NIVEL INICIAL TODAS LAS MATERIAS

IGS pone a disposición del afiliado y miembros del grupo familiar menores de edad entre los 5 años hasta los 15 años, expertos profesores en educación básica primaria y secundaria las 24 horas del día, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación sobre asignaturas básicas como español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física, química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). El prestador no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

ASISTENCIAS PRESENCIALES

Los servicios de asistencia transporte desde el colegio a centro médico por accidente y asistencia transporte al domicilio por enfermedad, 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.

ASISTENCIA TRANSPORTE DESDE EL COLEGIO A CENTRO MÉDICO POR ACCIDENTE:

Si por motivos de un accidente en el establecimiento educativo un miembro del grupo familiar menor de edad entre los 5 años hasta los 15 años requiere transporte desde el centro educativo hasta un centro médico asistencial más cercano, IGS prestará el servicio de ambulancia médica básica. El servicio incluye solo 1 trayecto, dentro del perímetro urbano. El menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto responsable. Este servicio debe ser solicitado por el afiliado con 1 hora de anticipación.

ASISTENCIA TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD:

Si por motivos de enfermedad no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes, un miembro del grupo familiar menor de edad entre los 5 años hasta los 15 años requiere transporte hasta el lugar de su domicilio, se prestará el servicio de conductor en vehículo particular o taxi desde el colegio hasta el inmueble de residencia del afiliado. El

servicio incluye solo 1 trayecto, dentro del perímetro urbano. El menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto responsable. Este servicio debe ser solicitado por el afiliado con 1 hora de anticipación.

Estas coberturas están limitadas aun número de dos (2) eventos al año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de referencia telefónica de servicios de eventos especiales y fiestas infantiles, donde nuestros expertos en servicio de orientación telefónica, indicarán información acerca de los diferentes lugares especializados en fiestas infantiles, horarios, programas, e información de contacto.

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

INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRÍCULA

Cuando el afiliado lo requiera IGS prestara el servicio de referencia telefónica sobre procesos de matrícula en diferentes colegios, indicarán información acerca de metodología de educación, horario, dirección, costos y procesos de matrícula.

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

REFERENCIA DE BIBLIOTECAS DE TURNO NACIONALES Y DISTRITALES

Cuando el afiliado lo requiera IGS prestara el servicio de referencia telefónica sobre bibliotecas de turno nacionales y distritales, indicarán información acerca de, dirección, horarios y programaciones.

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

ASISTENCIA MASCOTAS

CONSULTORIO VETERINARIO TELEFÓNICO - ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA

A través del número telefónico del servicio que se indicará en la solicitud, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por IGS con un tercero, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

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

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

En caso de enfermedad o lesión súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS coordinará y pagará a un tercero el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, a domicilio y/o en red veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. **Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas**, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Exclusiones del servicio médico veterinario:

Además de las exclusiones mencionadas, se excluye de la cobertura denominada “consulta médica veterinaria por emergencia” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio que hayan sido contratados directamente por el afiliado.

Esta cobertura está limitada por un número de dos (2) eventos al año y con un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

TRASLADO BÁSICO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota a la veterinaria como consecuencia de una enfermedad o accidente que sea considerada como una emergencia, dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse

mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

Esta cobertura está limitada por un número de un (1) evento al año y con un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADOS DE LA CONSULTA MÉDICA VETERINARIA

En caso que la mascota requiera el envío de medicamentos derivados de la consulta veterinaria por emergencia prestada por IGS, el propietario de la mascota podrá solicitar el envío de medicamentos. Este servicio se prestará en, en la ciudad de residencia de la mascota 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 servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Esta asistencia solo se podrá requerir siempre que se tenga fórmula médica con sello del médico veterinario tratante e historia clínica de la emergencia (accidente, cirugía o emergencia médica). IGS únicamente asumirá el envío de medicamentos, el propietario de la mascota debe asumir los costos de los medicamentos. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Esta cobertura está limitada por un número un (1) evento al año y con un monto límite de cien mil pesos (\$100.000).

VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA (CARENCIA 30 DÍAS)

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo (únicamente vacuna contra la rabia). Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero.

Esta asistencia tiene un periodo de carencia de treinta (30) días.

Esta cobertura esta limita a un número de un (1) evento por año y con un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA LA MASCOTA

En caso de que el afiliado lo requiera IGS coordinara la compra y entrega de la comida para

su mascota, IGS únicamente prestara el servicio de coordinación, el afiliado debe asumir los costos de envío y de la comida. IGS no asumirá ningún costo referente a los servicios prestados, IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma. Esta cobertura es únicamente por conexión.

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

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA: EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA

En caso que un tercero sufra daños derivados de una conducta dolosa por parte de la mascota registrada se otorgará asistencia telefónica por parte de un abogado que orientará legalmente al afiliado, para perseguir la responsabilidad civil o penal del tercero, sin perjuicio del derecho de subrogación en cabeza de la compañía.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

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

REFERENCIA Y COORDINACIÓN LEGAL POR CONEXIÓN DE ABOGADO EN PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO PENAL O CIVIL, EN CASO QUE LA MASCOTA LE CAUSE DAÑO POR CONDUCTA O PROCEDER DOLOSO DE UN TERCERO

En caso que la mascota registrada sufra daños derivados de una conducta dolosa por parte de un tercero, y si se solicita, IGS realizara referencia y coordinación de un abogado, que represente legalmente al afiliado. Los honorarios de abogado serán asumidos por el propietario de la mascota.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él. Esta asistencia es únicamente de conexión.

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

ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS

Los servicios de asistencia de servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave y servicio de incineración y/o cremación de la mascota fallecida, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos (1 evento) podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE (CARENCIA 30 DÍAS)

IGS brindará el servicio de eutanasia de la mascota hasta el tope de cobertura, por accidente o enfermedad grave comprobada por un médico veterinario. IGS realizará el pago a través de un tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno de IGS. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. El servicio está sujeto al diagnóstico clínico y claro, que demuestre que la mascota no tiene más alternativas (parte clínico) y autorización escrita por el dueño. El prestador no asumirá costos de traslado; estos los debe asumir el afiliado / beneficiario. El servicio está sujeto a la disponibilidad del centro médico donde se practique el servicio, el prestador hará lo posible por que sea a menor brevedad. En todo caso el servicio debe ser previamente autorizado por el call center del prestador.

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de sesenta (30) días.

SERVICIO DE INCINERACIÓN Y/O CREMACIÓN DE LA MASCOTA FALLECIDA (CARENCIA 30 DÍAS)

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación en donde se incluyen los siguientes servicios:

- Retiro de la mascota en el lugar del fallecimiento
- Auxilio y coordinación de servicio de cremación

Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de sesenta (30) días.

Exclusiones

- A) La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- B) el fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

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).

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON CEMENTERIOS DE MASCOTAS

IGS en desarrollo de la asistencia, pone a disposición de sus afiliados una red de asistencia funeraria que será operada por un tercero, el cual asume la obligación en todo caso de suministrar y prestar los servicios que se describen y se definen en el servicio exequial para mascotas.

IGS no se hace responsable del servicio exequial que prestan los cementerios, toda vez que IGS solo se encargará de referenciar y coordinar el cementerio más cercano que tenga convenio con la compañía.

IGS no se hará cargo de ningún tipo de costo que genere esta asistencia.

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

CONDICIONES PARTICULARES DE LA ASISTENCIA 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, Clamidia, 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 bajo 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 TELEFÓNICA

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA: (LABORAL, CIVIL Y FAMILIA, COMERCIAL)

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales relacionados con derecho civil, laboral y de familia y comercial. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

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

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 **018000121647** y desde Bogotá al teléfono fijo **6531647**.
- 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
- F) 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.
- G) 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 por la no prestación del servicio por parte de nuestros proveedores por no disponibilidad o inconvenientes ajenos al afiliado, 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.

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.

Nota aclaratoria: para las poblaciones pertenecientes a Arauca, Tame, Saravena y Arauquita, la prestación del servicio estará condicionada al numeral 6.

Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.

Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

Daños causados por mala fe del titular.

Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

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

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

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.