



MULTIASISTENCIA JÓVENES EN ACCIÓN

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

MULTIASISTENCIA JÓVENES EN ACCIÓN

Condiciones Generales de Prestación de los Servicios

MULTIASISTENCIA JÓVENES EN ACCIÓN	COBERTURAS	VIGENCIA
COBERTURAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS
Médico por emergencia a domicilio o en red	\$120.000	2 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Video doctor - telemedicina (adulto y pediátrico)	Sin límite	5 eventos
Orientación telefónica o virtual nutricional + plan alimenticio	Sin límite	2 eventos
Orientación telefónica o virtual psicológica	Sin límite	3 eventos
Entrenador virtual personalizado para diseño y envío de rutina	Sin límite	2 eventos
Curso virtual de coctelería	\$120.000	1 evento
Help Desk tecnológica telefónica o virtual	Sin límite	Sin límite
Soporte Gamer	\$120.000	1 evento
Asesoría para la elaboración de hoja de vida	Sin límite	2 eventos
Asesoría preparación de entrevistas laborales	Sin límite	2 eventos
Asesoría telefónica en ecommerce	\$120.000	1 evento
Mantenimiento básico de la bicicleta	\$100.000	1 evento
Orientación veterinaria telefónica	\$100.000	3 eventos

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Afiliado:** la persona física que recibe el obsequio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.S.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado de consanguinidad (padres, suegros, hijos, cónyuge).
- **Mascota registrada:** mascota que tendrá acceso a las coberturas de la presente asistencia. La presente asistencia se conferirá por cada mascota vinculada y efectivamente cancelada como beneficiaria.
- **Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al producto.



- **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 vigencia establecida en el producto.
- **Gestión:** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.
- **Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.
- **Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.
- **Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.
- **Situación de asistencia:** cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

COBERTURAS

Médico por emergencia a domicilio en red

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 grupo familiar indique y/o en red la médica más cercana, 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 o red de atención médica más cercana a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

Bajo criterio medico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

Exclusiones:

- 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 por año y tiene un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Orientación médica telefónica

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Exclusiones:

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

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

Video doctor - telemedicina (adulto y pediátrico)

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica virtual o telemedicina, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual o telemedicina 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 o por WhatsApp, 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, donde se 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.

- Se realizará una historia clínica electrónica
- Se prescriben recetas electrónicas.
- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- 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 cinco (5) eventos por año y sin monto límite de cobertura.



Orientación telefónica o virtual nutricional + plan alimenticio

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

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

Orientación telefónica o virtual psicológica

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

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

Entrenador virtual personalizado para diseño y envío de rutina

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS pondrá a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento deportivo personalizado para diseño y envío de rutina según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye un entrenamiento por evento y el envío vía mail de la rutina diseñada. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

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

Curso virtual de coctelería

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tienen un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Help Desk tecnológica telefónica o virtual

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS coordinará 24 horas los 365 días del año un soporte telefónico o virtual en llamada para brindar Help Desk en los siguientes casos:



- Limpieza de virus y software malicioso y espía.
- Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escáneres, webcams, etc.).
- Acceso a internet, configuración de modem y routers, configuración wifi.
- Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies.
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas
- Instalación y configuración de drivers, codecs.
- Configuración de cuentas: asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn.

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

Soporte Gamer

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un técnico especializado en consolas y video juegos, quien le brindara soporte telefónico en configuración de dispositivos externos como controles, diademas, teclado y cámara, configuración de juegos e internet para juegos en línea.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tienen un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Asesoría para la elaboración de hoja de vida

IGS pondrá a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar un especialista vía telefónica, quien se encargará de orientar al afiliado en la elaboración de hoja de vida de acuerdo al perfil laboral y áreas de interés detectadas. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

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

Asesoría preparación de entrevistas laborales

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

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

Asesoría telefónica en ecommerce

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS pondrá a su disposición un técnico especializado en ecommerce, quien le brindara información sobre aspectos, configuraciones y normatividad a tener en cuenta, en el manejo de las cuentas, perfiles, usuarios y claves, utilizadas en ecommerce o actividades de en redes sociales o correos propios del proyecto de ecommerce.



Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tienen un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Mantenimiento básico de la bicicleta: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire

IGS a solicitud del afiliado o miembro de su grupo familiar, prestará el servicio de mantenimiento básico de la bicicleta en la red de proveedores de IGS, en el perímetro urbano de la ciudad de residencia del afiliado, únicamente se cubren los siguientes servicios:

- Engrase de rodamientos: aplica para eje de las dos llantas, donde se desarma y se engrasa el rodamiento. No se garantiza el trabajo para ejes donde falten balines o partes del rodamiento.
- Centrado de llantas: centrado de llanta, no aplica para rines torcidos o desgastes no uniformes de la coraza (llanta)
- Lubricación de cadena, plato y piñones: se desarma el tambor de los pedales donde van los piñones del plato y se lubrican las partes internas y externas mencionadas, exclusión oxidación.
- Ajuste de frenos: se realiza el correspondiente ajuste de los frenos siempre que los cauchos del freno no estén desgastados al nivel del indicador de desgaste, la guaya no presente oxidación o reventada y el rin o disco no se encuentre torcido.
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización: se suministra el aire a la presión que el afiliado desee sin sobrepasar los PSI máximos permitidos en la descripción de la llanta, no se realiza el servicio si la llanta presenta desgaste excesivo o si ha sobrepasado el indicador de desgaste; tampoco se suministra aire a llantas con exceso de parches o vulcanizados desgastados. Tampoco se aplica aire a neumático con el miple desprendido o que presente daños.

Exclusiones:

- No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños:
- Quedan excluidos los daños causados por dolo o mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta.
- Quedan excluidos los daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado.
- Quedan excluidos los daños causados por manipulación de los equipos por personas no autorizadas por el fabricante.
- Quedan excluidos los daños de carácter estético.
- Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía.
- Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta.

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 12:00 pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

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

Orientación veterinaria telefónica

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



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

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

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y tienen un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

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

- El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **01800121630** y desde Bogotá al teléfono fijo **6531630**.
- El afiliado o grupo familiar procederá a suministrarle al funcionario de IGS 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 o grupo familiar, número telefónico en el cual localizarlo, descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de un servicio por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- El funcionario confirmará si el afiliado o grupo familiar tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de proveedores de IGS, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- En caso que el afiliado o grupo familiar no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor, ni IGS asumirán responsabilidad, ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

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

- Obtener la autorización expresa de la compañía, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- El afiliado o grupo familiar deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- Identificarse como afiliado ante los funcionarios de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- IGS no será responsable por consecuencias adversas directamente relacionadas por la falta de implementación o acatamiento de sus recomendaciones.



REEMBOLSOS

IGS reembolsará al afiliado o grupo familiar el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado o grupo familiar 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 o grupo familiar 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 o grupo familiar 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 o grupo familiar en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

INDEPENDENCIA

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

EXCLUSIONES GENERALES

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación,



rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

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.

