



# Multiasistencia Recordar

Condiciones Generales de Prestación  
de los Servicios

# MULTIASISTENCIA RECORDAR

ASISTENCIAS	COBERTURA	VIGENCIA SEMESTRAL
COBERTURAS MÉDICAS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS
Servicio de ambulancia	Sin límite	2 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	2 eventos
Enfermera para inyectología		
Doctor IGS: médico virtual adulto y pediátrico	Sin límite	Sin límite
Exámenes básicos a domicilio o en red de sangre y orina	\$120.000	1 evento
Terapias físicas o respiratorias a domicilio o en red	\$120.000	1 evento
Orientación nutricional virtual o telefónica	Sin límite	4 eventos
Orientación psicológica virtual o telefónica		
Segunda o tercera opinión médica	Sin límite	2 eventos
Servicio de acompañamiento a citas médica (máx. 4 horas)	\$120.000	2 eventos
Transporte a citas médicas		
ASISTENCIAS MÉDICAS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS
Servicio de electricista por emergencia	\$170.000	2 eventos
Servicio de cerrajería por emergencia (interna y externa)		
Servicio de gasista por emergencia	\$150.000	1 evento
Recogida de escombros		

<b>HOGAR EXPRESS</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTOS</b>
Armado de muebles en el hogar	\$120.000	3 eventos
Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz		
Instalación de soportes para tv o artículos decorativos		
Instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Instalación de esquineros		
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de grifos		

<b>ASISTENCIAS LEGAL</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTOS</b>
Asistencia legal telefónica (derecho civil y de familia, administrativo, notarial, comercial, policivo, penal, tributario)	Sin límite	4 eventos
Asistencia legal telefónico en caso de robo del domicilio		
Orientación jurídica telefónica en caso de robo del vehículo		
Orientación jurídica telefónica en manejo de comparendos y multas de transito		

<b>COBERTURAS EVENTOS SOCIALES</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTOS</b>
Servicio de chef a domicilio (3 horas)	\$200.000	1 evento
Servicio de barman a domicilio (4 horas)		
Servicio de mesero a domicilio (4 horas)		
Limpieza post fiesta (sala cocina o salón comunal)	\$120.000	1 evento

<b>COBERTURAS MOVILIDAD (AUTO - MOTO)</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTOS</b>
Remolque grúa o transporte por accidente o avería: Menos de 250 cc Más de 250 cc	\$138.000 \$184.000	1 evento
Auxilio vial: Paso de corriente Envío de combustible	\$115.000	1 evento
Recarga de extintor a domicilio o en red	\$50.000	1 evento
Cerrajería del vehículo por pérdida o daño de llave	\$115.000	1 evento
<b>ASISTENCIA MASCOTA</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTOS</b>
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Consulta médica veterinaria por emergencia	\$115.000	2 eventos
Traslado de la mascota a veterinaria por enfermedad o accidente	\$120.000	2 eventos
Baño canino después de enfermedad o cirugía	\$80.000	1 evento
Vacunación de refuerzo médica veterinaria	\$80.000	1 evento
Paseo canino por hospitalización o incapacidad del afiliado	\$115.000	1 evento x 3 días

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

## DEFINICIONES

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.S.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado de consanguinidad (conyugue e hijos o padres).
- **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 con 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).
- **Enfermedad:** alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.
- **Enfermedad mascotas:** toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.

No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia:

- A) Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente
- B) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - patologías asociadas al síndrome de braquiocefálico - hernias umbilicales no traumáticas.
- C) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- D) La gestación y el parto normal o eutócico.

**Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

## MULTIASISTENCIA

### ASISTENCIAS MÉDICAS

#### SERVICIO DE PLOMERÍA

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de transporte dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico,

IGS coordinará dependiendo de la emergencia el traslado, ambulancia básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al paciente hasta el centro médico asistencial más cercano.

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

## **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

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

### **Exclusiones:**

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

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos por semestre y sin monto límite de cobertura.**

*Los servicios de médico a domicilio por emergencia y enfermera para inyectología se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrán ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

## **MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA**

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado o miembro del grupo familiar determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser

realizado por el afiliado o grupo familiar. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado o grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

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

## **ENFERMERA PARA INYECTOLOGÍA**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS, pondrá a su disposición una enfermera para realizar aplicación medicamentos, si y solo sí; se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado o miembro del grupo familiar acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones). Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.

Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado o miembro del grupo familiar y en la vivienda registrada por el afiliado para dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

### **Exclusiones del servicio de enfermería:**

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, es necesario que el afiliado presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:
  - Membrete de la institución médica.
  - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
  - Cuidados necesarios para el paciente.
  - Nombre, firma y cédula del médico.

- Los insumos que se requieran deben ser suministrados por el afiliado.
- IGS no cubre el valor de los medicamentos.  
Este servicio se prestará en ciudades principales dentro del perímetro urbano
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de igs
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológica, no cardiológica, no estética).

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

### **DOCTOR IGS: MEDICO VIRTUAL ADULTO Y PEDIÁTRICO**

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica virtual adulto y pediátrico, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual adulto y pediátrico 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 se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

### **EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO O EN RED DE SANGRE Y ORINA**

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico:

hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado o miembro del grupo familiar, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

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

## **TERAPIAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS A DOMICILIO O EN RED**

### **TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible. Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

### **TERAPIA RESPIRATORIA BÁSICA**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan

El sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que, con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un

nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

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

*Los servicios de orientación nutricional virtual o telefónica y orientación psicológica virtual o telefónica, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrán ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

## **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL VIRTUAL O TELEFÓNICA**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

## **ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA VIRTUAL O TELEFÓNICA**

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

**Estas coberturas están limitadas a un número de cuatro (4) eventos por semestre y sin monto límite de cobertura.**

## **SEGUNDA O TERCERA OPINIÓN MÉDICA**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS dará cobertura de segunda o tercera opinión médica (nacional presencial/virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genito - urinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía

reconstructiva, radiología, urología, y cirugía vascular. La segunda o tercera opinión médica contempla lo siguiente: la recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido no están incluidos en la asistencia. El afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

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

*Los servicios de acompañamiento a citas médica (máx. 4 horas) y transporte a citas médicas, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrán ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

## **SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICA (MÁX. 4 HORAS)**

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

## **TRANSPORTE A CITAS MÉDICAS**

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS prestará el servicio de traslado dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia del afiliado, desde el domicilio hasta el centro médico donde indique el afiliado o desde el centro médico hasta el domicilio (solo un trayecto). El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado mínimo con cuatro (4) horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse. Con un límite máximo por todo el servicio de hora y media.

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

## ASISTENCIAS HOGAR

Los servicios de electricista por emergencia y servicio de cerrajería por emergencia (interna y externa), se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrán ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

### SERVICIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA

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

#### Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos.
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de accesorios de electricidad en general.

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

### SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA (INTERNA Y EXTERNA)

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal o alguna puerta interna de la

vivienda, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso ser necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas y externas de la vivienda del afiliado o miembro del grupo familiar.

#### **Exclusiones:**

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

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

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por semestre y tienen un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).**

*Los servicios de gasista por emergencia y servicio de recogida de escombros se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrá ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

## **SERVICIO DE GASISTA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una falla súbita e imprevista en las instalaciones de gas fijas propias de la residencia permanente del afiliado o grupo familiar, se presente alguna rotura o avería que imposibilite el normal funcionamiento de las instalaciones de gas, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado con matrícula habilitada, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes públicas de suministro lo permita. El presente servicio se prestará dentro de máximo las 48 horas después de

presentado el evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales hasta el monto límite de cobertura (uniones, tubería y/o mangueras de conexión) y mano de obra, así como traslado del operario (no incluyen trabajos de albañilería). En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

#### **Exclusiones:**

- No se realiza asistencia en puntos de gas no se encuentren certificadas por la empresa prestadora del servicio público.
- No se realiza mantenimiento solicitado por la empresa prestadora del servicio de gas.
- No se incluyen accesorios propios de los gasodomésticos.
- No se realiza intervenciones en los contadores y/o tuberías antes de este.
- No se realiza ninguna intervención en registros de la vivienda.

### **RECOGIDA DE ESCOMBROS**

Cuando a consecuencia de una remodelación en la vivienda registrada, que no requiera licencia de construcción, a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar IGS realizará la recolección de escombros hasta el monto límite de cobertura siempre que el afiliado o grupo familiar entregue los escombros debidamente empacados y de acuerdo con una programación establecida. Se entiende por escombro todo residuo sólido sobrante de la actividad correspondiente a la construcción, de la realización de obras civiles u otras actividades conexas en la vivienda del afiliado o miembro del grupo familiar. El servicio no incluye gastos de limpieza, labores de alistamiento de los escombros ni el traslado al lugar donde se realiza el cargue en el vehículo, esta labor la debe realizar el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

#### **Exclusiones:**

- Todo tipo de material, elementos concretos y agregados sueltos de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo en excavación que corresponda a lugares diferentes a la vivienda del afiliado o grupo familiar.
- No se recolectan objetos de volumen que no se encuentren en estado de demolición

**Estas coberturas están limitadas a un número de uno (1) evento por semestre y tienen un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).**

## ASISTENCIAS HOGAR EXPRESS

Los servicios de armado de muebles en el hogar, instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz, instalación de soportes para tv o artículos decorativos, instalación de canaletas para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas y servicio de instalación de grifos , se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrá ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

## ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado o miembro del grupo familiar. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado o miembro del grupo familiar con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

### Exclusiones:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.
- Queda excluido el armado de cocinas integrales

## INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS Y/O APLIQUES DE LUZ

El afiliado o miembro del grupo familiar podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado o miembro del grupo familiar. La instalación de luminaria o lámpara se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

## Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE)
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

## INSTALACIÓN DE SOPORTES PARA TV O ARTÍCULOS DECORATIVOS

Si el afiliado o miembro del grupo familiar necesita realizar la instalación de un soporte para tv o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación del tv. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

## Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana - plasma - LCD.
- El técnico ni la compañía prestadora serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana -plasma - LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

## INSTALACIÓN DE CANALETAS PARA COBERTURA DE CABLEADO

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

## **INSTALACIÓN DE ESQUINEROS**

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

## **INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS**

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

## **INSTALACIÓN DE GRIFOS**

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará de un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

**Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por semestre y tienen un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## **ASISTENCIAS EVENTOS SOCIALES**

*Los servicios de chef a domicilio (3 horas), servicio de barman a domicilio (4 horas)*

*y servicio de mesero a domicilio (4 horas), se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrán ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

### **SERVICIO DE CHEF A DOMICILIO (3 HORAS)**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pondrá a su disposición, un chef certificado durante un tiempo límite de tres (3) horas y hasta el monto límite de cobertura, el afiliado o miembro del grupo familiar debe solicitar el servicio con un aviso previo mínimo de 48 horas. Solo incluye el servicio. Los insumos, ingredientes, etc. Deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del afiliado o miembro del grupo familiar

### **SERVICIO DE BARMAN A DOMICILIO (4 HORAS)**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pondrá a su disposición, un barman certificado durante un tiempo límite de cuatro (4) horas y hasta el monto límite de cobertura, el afiliado o miembro del grupo familiar debe solicitar el servicio con un aviso previo mínimo de 48 horas. Solo incluye el servicio. Los insumos, ingredientes, etc. Deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del afiliado o miembro del grupo familiar.

### **SERVICIO DE MESERO A DOMICILIO (4 HORAS)**

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a su disposición, un mesero certificado durante un tiempo límite de cuatro (4) horas y hasta el monto límite de cobertura, el afiliado debe solicitar el servicio con un aviso previo mínimo de 48 horas. Solo incluye el servicio. Los insumos, ingredientes, etc. Deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del afiliado o grupo familiar.

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

### **LIMPIEZA POST FIESTA (SALA COCINA O SALÓN COMUNAL)**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara limpieza post fiesta en la vivienda (sala y/o cocina) o salón comunal por un periodo máximo de 4 horas, este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación, esta asistencia no se prestará en

caso de que en la vivienda del afiliado o miembro del grupo familiar no haya ningún adulto responsable que pueda hacerse cargo del servicio. Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza.

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

## **ASISTENCIAS LEGALES**

*Los servicios de asistencia legal telefónica (derecho civil y de familia, administrativo, notarial, comercial, policivo, penal, tributario), asistencia legal telefónica en caso de robo del domicilio, orientación jurídica telefónica en caso de robo del vehículo y orientación jurídica telefónica en manejo de comparendos y multas de tránsito, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

### **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA (DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, ADMINISTRATIVO, NOTARIAL, COMERCIAL, POLICIVO, PENAL, TRIBUTARIO)**

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, administrativo, notarial, comercial, penal, tributario. 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.

### **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICO EN CASO DE ROBO DEL DOMICILIO**

En el evento de ocurrencia de un robo en la vivienda permanente del afiliado o miembro del grupo familiar, IGS pondrá a su disposición un abogado quien se comunicará telefónicamente con el afiliado o miembro del grupo familiar para realizar una asesoría sobre los procedimientos y/o tramites a realizar, el servicio se limita a una asesoría respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito y sin realizar el documento. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado o miembro del grupo familiar acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

## **Exclusiones:**

- No incluye proceso de demanda.
- Honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado o miembro del grupo familiar
- No realizara trámites ante los entes correspondientes.

## **ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL VEHÍCULO**

En el evento de ocurrencia de un robo del vehículo del afiliado o miembro del grupo familiar, IGS pondrá a su disposición un abogado quien se comunicará telefónicamente con el afiliado o miembro del grupo familiar para realizar una asesoría sobre los procedimientos y/o tramites a realizar, el servicio se limita a una asesoría respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito y sin realizar el documento. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado o miembro del grupo familiar acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

## **Exclusiones:**

- No incluye proceso de demanda.
- Honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado o miembro del grupo familiar
- No realizara trámites ante los entes correspondientes.

## **ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN MANEJO DE COMPARENDOS Y MULTAS DE TRANSITO**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará el servicio de orientación jurídica legal telefónica en tramites sobre comparendos y trámites para retiro de patios, y tramites a realizar por la inmovilización del vehículo IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado o miembro del grupo familiar acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.

**Estas coberturas están limitadas a un número de cuatro (4) eventos por semestre y sin monto límite de cobertura.**

## ASISTENCIAS BIENESTAR

### DISEÑO DE TU RUTINA DE EJERCICIOS

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS pondrá a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento deportivo para realizar el diseño de rutinas según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye el diseño de la rutina, no entrenamientos personalizados. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar 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 semestre y tiene un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

*Los servicios de clase virtual de batidos saludables, clase virtual de yoga y clase virtual de cocina saludable (alimentación balanceada), se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrán ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

### CLASE VIRTUAL DE BATIDOS SALUDABLES

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

### CLASE VIRTUAL DE YOGA

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un instructor especializado en yoga quien brindara una clase virtual, 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.

### CLASE VIRTUAL DE COCINA SALUDABLE (ALIMENTACIÓN BALANCEADA)

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar con la cual puede llevar una alimentación balanceada, 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.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por semestre y sin monto límite de cobertura.**

*Los servicios de clase virtual de manualidades y clase virtual de baile se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrán ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

## **CLASE VIRTUAL DE MANUALIDADES**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará la asistencia de un tutor especialista en manualidades, quien de manera virtual brindará una tutoría para el afiliado o miembro del grupo familiar. Esta asistencia se brindará por una (1) hora educativa por evento, el afiliado debe cubrir todos los materiales que se requieran para las manualidades. 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.

## **CLASE VIRTUAL DE BAILE**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un instructor especializado en baile, quien le brindará una clase virtual, 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.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por semestre y sin monto límite de cobertura.**

## **ASISTENCIAS MOVILIDAD (AUTO - MOTO)**

### **REMOLQUE GRÚA O TRASPORTE POR ACCIDENTE O AVERÍA**

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto, IGS enviará y pagará (hasta el tope de cobertura) por los servicios de grúa para que el auto o moto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller, concesionario o lugar escogido por el afiliado o grupo familiar en el perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo, en todo caso el afiliado o miembro del grupo familiar o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para

representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado o miembro del grupo familiar por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado. Aplica para el vehículo o moto registrada en el momento de solicitar la asistencia. Toda carga que se encuentre en el vehículo o moto debe ser removida antes de que sea trasladado por seguridad. No se trasladan pasajeros.

#### **Exclusiones:**

- Vehículos de servicio público
- Vehículos de más de 3 toneladas
- Vehículos que estén en pico y placa
- Vehículos inmovilizados por las autoridades

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento treinta y ocho mil pesos (\$138.000) hasta menos de 250 cc y para los casos de más de 250 cc esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento ochenta y cuatro mil pesos (\$184.000).**

### **AUXILIO VIAL**

#### **PASO DE CORRIENTE**

En caso de que la motocicleta o auto del afiliado o miembro del grupo familiar requiera reiniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que la motocicleta pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado o miembro del grupo familiar deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

#### **ENVÍO DE COMBUSTIBLE**

En caso de inmovilización del auto o moto del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de falta de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender eventualidad, el servicio de suministro de gasolina es hasta tres (3) galones, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

**Estas coberturas están limitadas a un número de uno (1) evento por semestre y tienen un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).**

## **RECARGA DE EXTINTOR A DOMICILIO O EN RED**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición personal capacitado quien se encargará de recargar el extintor de su vehículo a domicilio o en la red de proveedores, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación, en caso de prestarse el servicio a domicilio este se realizara en la residencia permanente del afiliado dentro del perímetro urbano.

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

## **CERRAJERÍA DEL VEHÍCULO POR PÉRDIDA O DAÑO DE LLAVE**

En caso de inmovilización del auto del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de pérdida o extravío de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o si las llaves se quedan dentro del vehículo, IGS pondrá a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar, un cerrajero para que este realice “asistencia de emergencia” necesaria para restablecer el acceso al vehículo. Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia. Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la asistencia.

**Esta cobertura está limitada a un número de uno (1) evento por semestre y tiene un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).**

## **ASISTENCIAS MASCOTA**

### **ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA**

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

### **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA 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 por emergencia, 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.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por semestre y tiene un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).**

### **TRASLADO DE LA MASCOTA A VETERINARIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota por emergencia (enfermedad o accidente) 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 a la veterinaria más cercana. 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 a un número de dos (2) eventos por semestre y tiene un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

### **BAÑO CANINO DESPUÉS DE ENFERMEDAD O CIRUGÍA**

Cuando el afiliado lo requiera IGS asumirá los servicios de baño y peluquería después de enfermedad o cirugía. 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 debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas 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. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carnet de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

**Esta cobertura está limitada a un número de uno (1) evento por semestre y tiene un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).**

## **VACUNACIÓN DE REFUERZO MÉDICA VETERINARIA**

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. 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 cobertura está limitada a un número de uno (1) evento por semestre y tiene un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).**

*Los servicios de paseo canino por hospitalización o incapacidad del afiliado, guardería para mascota por hospitalización o incapacidad del afiliado, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrán ser utilizados en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

## **GUARDERÍA PARA MASCOTA POR HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO**

En caso de que el afiliado se encuentre hospitalizado o incapacitado, IGS brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de tres (3) horas durante tres (3) días. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino. 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, adicionalmente el afiliado deberá remitir incapacidad o historia clínica que corrobore su 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 uno (1) evento por semestre y tienen un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).**

## PASEO CANINO POR HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO

En caso de que el afiliado se encuentre hospitalizado o en incapacidad, IGS brindará y coordinará el servicio de guardería para perros por un máximo de tres (3) días. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la mascota. 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, adicionalmente el afiliado deberá remitir incapacidad o historia clínica que corrobore su condición, el servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

## 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 01800012-1620 y desde Bogotá al teléfono fijo (601) 6531620.
- B)** El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C)** Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D)** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- E)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F)** En caso que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

## 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.

## REEMBOLSOS

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

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

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el 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 DE LA ASISTENCIA MASCOTAS

- A) Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- B) El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- C) Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- D) 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.
- E) Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- F) La asistencia mascotas aplica para las mascotas (perros y gatos) mayores de tres (3) meses y menores de nueve (9) años al momento de la afiliación.
- G) No se tiene restricción de razas.

## EXCLUSIONES GENERALES

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

- 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.