

PROTECCIÓN

A man in an orange sweater and a woman in a red and white striped shirt are sitting together, looking at a laptop. The man is on the left, looking towards the woman on the right. The woman is looking down at the laptop. The background is a plain white wall with a framed picture hanging on it. A large orange diagonal shape is overlaid on the bottom left of the image, containing the main title and subtitle.

PROGRAMA ASISTENCIA INTEGRAL

Condiciones Generales de
prestación de los Servicios

PROGRAMA ASISTENCIA INTEGRAL

Condiciones Generales de Prestación de los Servicios

CONTENIDO

1. Glosario de términos	pg. 2
2. Programa Asistencia Integral	pg. 3
3. Asistencias	pg. 7
3.1. Asistencias Adulto Mayor	pg. 7
3.2. Asistencia Mascotas	pg. 10
3.3. Asistencias Hogar	pg. 16
3.4. Asistencia Movilidad	pg. 29
3.5. Asistencia Familiar	pg. 33
3.6. Asistencia Médica	pg. 39
4. Cómo acceden los clientes a los servicios	pg. 45
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	pg. 46
6. Reembolsos	pg. 46
7. Independencia	pg. 47
8. Exclusiones Generales	pg. 47

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definiciones

- **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 (conyugue e hijos o padres).
- **Coordinación:** Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.
- **Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.
- **Proveedor:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales.

PROTECCIÓN

- **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. PROGRAMA ASISTENCIA INTEGRAL

ASISTENCIAS ADULTO MAYOR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Enfermera para cuidado del adulto después de hospitalización, cirugía o accidente	\$115.000	1 evento	300
Servicio de acompañamiento a citas médicas	\$115.000 (max. 4 horas)	1 evento	400
Acompañante en casa (lectura de libros, juegos, entre otros por 3 horas)	\$115.000 (max. 3 horas)	1 evento	400
Exámenes de laboratorio a domicilio (Hemograma completo, Glucosa, Grupo Sanguíneo, Emo [Elemental y Microscópico de orina])	\$120.000	1 evento	400
Lectura de exámenes médicos	\$80.000	2 eventos	100
Recordación de citas médicas	Sin límite	Sin límite	100
Recordatorio de ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite	100
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$50.000	1 evento	200

PROTECCIÓN

ASISTENCIA MASCOTA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite	200
Consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia	\$100.000	2 eventos	500
Vacunación en red veterinaria	\$70.000	1 evento	500
Traslado de la mascota por emergencia: accidente o enfermedad	\$100.000	2 eventos	400
Medicamentos a domicilio	\$40.000	1 evento	100
Asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos extraños	\$120.000	1 evento	500
Coordinación y auxilio para la esterilización de las mascotas	\$80.000	1 evento	400
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	\$200.000	1 evento	1.000
Servicio de cremación por enfermedad o accidente	\$220.000	1 evento	1.000
Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes	\$60.000	1 evento	200
Baño después de hospitalización	\$70.000	1 evento	200
Asistencia legal telefónica: Un abogado que asesorará 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 registrada.	Sin límite	2 eventos (máx. 20 minutos)	200
Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: afiches, folletos, fotos, etc.	\$60.000	1 evento	100
Radiografías, ecografías y cirugías para mascota	\$120.000	1 evento	1.000
Hospedaje de mascota por viaje (máx. 2 días)	\$250.000	1 evento (máx. 2 días continuos)	1.000
Paseador para mascotas	\$50.000	1 evento (máx. 2 horas)	1.000
ASISTENCIAS HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Servicio de plomería por emergencia	\$170.000	1 evento	700
Servicio de vidriería por emergencia	\$170.000	1 evento	700
Servicio de electricista por emergencia	\$120.000	1 evento	700
Servicio de cerrajería por emergencia	\$120.000	1 evento	700
Servicio de gasista por emergencia	\$150.000	1 evento	700
Recogida de escombros	\$150.000	1 evento	300

PROTECCIÓN

ASISTENCIAS HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Instalación de pantallas TV, cuadros o artículo decorativos	\$150.000	1 evento	300
Perforación de muros	\$150.000	1 evento	300
Instalación de lámparas, luminarias y apliques de luz	\$150.000	1 evento	300
Sellado filtraciones con silicona	\$150.000	1 evento	300
Instalaciones eléctricas menores	\$150.000	1 evento	300
Limpieza de Graffitis en fachada de la vivienda	\$150.000	1 evento	500
Instalación de electrodomésticos y gasodomésticos	\$150.000	1 evento	700
Instalación de cortinas o persianas	\$150.000	1 evento	300
Armado de muebles en el hogar	\$150.000	1 evento	400
Instalación de canaletas para cobertura de cableado	\$150.000	1 evento	300
Instalación de esquineros	\$150.000	1 evento	300
Lavado y secado de alfombras, muebles o cortinas en caso de inundación	\$150.000	1 evento	1.000
Destape de cañerías	\$150.000	1 evento	500
Instalación de grifería	\$150.000	1 evento	200
Limpieza de vidrios en el hogar	\$150.000	1 evento	700
Asesoría de manejo reciclaje en el hogar	\$80.000	1 evento	100
Armado o desarmado de árbol de navidad	\$170.000	1 evento	500
Limpieza profunda de cocina y baño	\$220.000	1 evento	700
Servicio para organización de hogar (movimiento de muebles)	\$150.000	1 evento (máx. 3 horas)	700
ASISTENCIA MOVILIDAD	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Remolque grúa por accidente o avería auto o moto dentro del perímetro urbano	\$150.000	1 evento	1.000
Auxilio vial auto moto (paso de corriente, o envío de combustible, o cambio de llanta [auto])	\$120.000	1 evento	700
Recarga de extintor a domicilio	\$50.000	1 evento	500
Cerrajería del auto por pérdida o daño de llave	\$115.000	1 evento	700
Traslado de la bici en caso de enfermedad, accidente o avería dentro del perímetro urbano	\$150.000	1 evento	700
Mantenimiento básico de la bici: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire.	\$80.000	1 evento	900
Asesoría legal telefónica en caso de accidente y/o daño a terceros	Sin límite	2 eventos	200
Traslado desde el aeropuerto	\$200.000	1 evento	1.000
Traslado hacia el aeropuerto	\$200.000	1 evento	1.000
Traslado a shopping	\$70.000	1 evento	1.000

ASISTENCIA FAMILIAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Examen preventivo de citología	\$120.000	1 evento	500
Examen preventivo de mamografía	\$120.000	1 evento	500
Limpieza dental básica	\$120.000	1 evento	400
Examen preventivo de antígeno prostático	\$115.000	1 evento	500
Clase virtual de preparación de batidos saludables	Sin límite	2 eventos	100
Entrenador personalizado para diseño de rutina	\$120.000	1 evento	300
Diseño de programa de alimentación saludable	\$70.000	1 evento	300
Tutor académico telefónico	\$40.000	2 eventos	100
Mesero en caso de evento en casa	\$150.000	1 evento (máx. 3 horas)	1.000
Jardinero	\$150.000	1 evento	500
Auxilio para reposición de documentos por hurto (cédula, pasaporte, visa, tarjeta de identidad, carné de trabajo o tarjeta de acceso) del asociado o persona del grupo familiar	\$80.000	1 evento	1.000
Vigilante en casa en caso de evento realizado por el asociado	\$160.000	1 evento (máx. 4 horas)	700
Despertador por llamada, si la alarma no es suficiente, nosotros podremos llamarte los días que requieras, a la hora que necesites para que despiertes a tiempo	Sin límite	6 eventos	600
Chef línea	Sin límite	2 eventos (máx. 1 hora)	600
Servicio de acompañamiento diurno para realizar compras	\$120.000	1 evento (máx. 4 horas)	1.000
Asesoría para creación de marca y logotipo	\$150.000	1 evento (máx. 1 hora)	1.000
Clase a domicilio de entrenamiento funcional	\$130.000	2 eventos	1.000

PROTECCIÓN

ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
Servicio de ambulancia por emergencia	Sin límite	1 evento	1.000
Orientación Médica Telefónica	Sin límite	Sin límite	100
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	2 eventos	500
Pediatra a domicilio por emergencia	\$120.000	2 eventos	500
Enfermera a domicilio para curaciones básicas e inyectología	\$120.000	1 evento	200
Orientación nutricional telefónica	Sin límite	3 eventos	100
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	3 eventos	100
Segunda opinión médica	Sin límite	1 eventos	100
Terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio	\$115.000	1 evento	400
Asistencia telefónica psicológica para pacientes crónicos y/o paliativos	\$70.000	2 eventos	100
Conductor profesional cuando por temas de salud lo requiera el asociado	\$80.000	1 evento	1.000
Transporte cuando por temas de salud lo requiera el asociado	\$80.000	1 evento	1.000
Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización	\$360.000	1 evento (máx. 6 horas)	700
Jornada de aseo por incapacidad	\$160.000	1 evento	1.000

3. ASISTENCIAS

3.1. ASISTENCIAS ADULTO MAYOR

Enfermera para cuidado del adulto después de hospitalización, cirugía o accidente

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años requiera cuidados primarios de enfermería como consecuencia de una hospitalización, cirugía o accidente, IGS pagará y coordinará a través de un tercero, el envío al domicilio del afiliado dentro del perímetro urbano, una enfermera/o para la atención de enfermería básica del adulto mayor que incluye: administración de medicamentos por horario, soportados por orden del médico tratante, aseo básico del paciente (como: ayuda para alistar el baño en paciente activo, paciente en cama se procede a baño seco, inspeccionar el estado de la piel durante el baño, aplicar crema hidratante en zonas secas, cambio de pañal). El servicio está sujeto a previa autorización telefónica del Triage Médico coordinado por IGS con un tercero. Se cubrirá por evento hasta el monto límite de cobertura. El servicio debe ser solicitado con mínimo ocho (8) horas de anticipación. Para solicitar el servicio, el asegurado o su representante, debe remitir el soporte médico o resumen de historia clínica, en el que conste

PROTECCIÓN

la hospitalización, cirugía o accidente. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, 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.

Exclusiones:

No incluye procedimientos invasivos (cateterismo, entubación, manipulación de sondas, drenajes, aspiración bronquial), suturas, spa (soporte vital avanzado), manipulación de oxígeno, terapias de masaje, labores de limpieza o aseo de la vivienda, medicamentos, insumos que se requieran para curaciones, toma de muestras de laboratorio, asistencia por especialistas o traslado del paciente.

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

Servicio de acompañamiento a citas médicas

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

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

Acompañante en casa (lectura de libros, juegos, entre otros por 3 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 en casa por parte de una persona con conocimientos en cuidado geriátrico, quien brindará apoyo presencial en (lectura de libros / juegos, entre otros). Este servicio se prestará en la residencia del afiliado y en lugares cercanos al mismo, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, 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 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

PROTECCIÓN

a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad. Cada evento se prestará por un tiempo máximo de tres (3) horas.

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

Exámenes de laboratorio a domicilio (Hemograma completo, Glucosa, Grupo Sanguíneo, Emo (Elemental y Microscópico de 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 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, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

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

Lectura de exámenes médicos

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado o miembro del grupo familiar 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 un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

Recordación de citas médicas

Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente las citas médicas, IGS pondrá a disposición del afiliado (o miembro del grupo familiar mayor a 60 años) expertos en el servicio de orientación telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año. A su solicitud, IGS hará un calendario de llamadas para comunicarse con el afiliado o miembro del grupo familiar y hacer periódicamente el recordatorio.

PROTECCIÓN

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

Recordatorio de ingesta de medicamentos

IGS pone a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo solicite, 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 o miembro del grupo familiar para hacer el recordatorio.

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

Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el afiliado o miembro del grupo familiar. 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, 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 un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

3.2. ASISTENCIA MASCOTAS

Coberturas dirigidas a gatos y perros.

Orientación médica veterinaria telefónica

El afiliado 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- mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.

PROTECCIÓN

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

Consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia

En caso de enfermedad 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 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.

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

Vacunación en red veterinaria

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada dentro de la red de veterinarias, incluyendo costo de la vacuna hasta el monto límite de cobertura. El desplazamiento correrá a cargo del propietario de la mascota, este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo (caninos: hexavalentes felinos: triple felina más rabia). Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por IGS. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 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 un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).

Traslado de la mascota por emergencia (accidente o enfermedad)

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

PROTECCIÓN

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

Medicamentos a domicilio

En caso que la mascota requiera el envío de medicamentos derivados de la consulta veterinaria por emergencia, 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. IGS únicamente asumirá el envío de medicamentos, el propietario de la mascota debe asumirlos costos de los medicamentos. Para solicitar esta asistencia el afiliado deberá informar el lugar dirección de recogida de los medicamentos dentro del perímetro urbano en ciudades principales.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de cuarenta mil pesos (\$40.000).

Asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos extraños

Si a consecuencia de ingesta de cuerpo extraño la mascota sufre alteraciones de tráquea y visualmente vulnera su vida y necesita asistencia de urgencia IGS enviará un médico veterinario a la residencia permanente de la mascota. Se entiende por ingesta alimenticia, que tras su ingestión ocasione un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva. Para efectos de esta asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Así mismo, sólo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando éste haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria, así pues, la prestación de este servicio solo se prestará si se cuenta con la radiografía, ecografía o laparotomía exploratoria. Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carnet de vacunas al día, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano las 24 horas del día.

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

PROTECCIÓN

Coordinación y auxilio para la esterilización de las mascotas

A petición del afiliado, IGS brindará un auxilio económico y coordinación para la esterilización de su mascota, este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario, hasta el monto límite de cobertura. IGS brindará al afiliado la coordinación para el servicio de esterilización, el desplazamiento correrá a cargo del propietario de la mascota. Esta cobertura va enfocada a los cachorros o hembras que no hayan sido esterilizados y por solicitud del propietario de la mascota no sin antes la mascota haya sido valorada por un veterinario y se tenga el certificado de que la mascota está clínicamente sana.

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

Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el 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 del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual (ley 576 de 2000 Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria) 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. La asistencia se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano. En los casos que el afiliado se encuentre domiciliado en municipio o población cercana podrá acceder al servicio de cremación siempre y cuando asuma el traslado de la mascota hasta el proveedor más cercano autorizado por IGS.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

Servicio de cremación por enfermedad o accidente

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave, inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación hasta el monto límite de cobertura. 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.

Exclusiones:

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del

PROTECCIÓN

fallecimiento o más de nueve (9) años, al momento de ingresar a la asistencia.

- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de doscientos veinte mil pesos (\$220.000).

Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes

Cuando el afiliado lo requiera a su solicitud IGS pondrá a su disposición el servicio de aseo básico para su mascota (corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes) en 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 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos (\$60.000).

Baño después de hospitalización

En caso de que la mascota afiliada pase por un periodo de hospitalización, ocurrido durante la vigencia de la asistencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, se pagarán los servicios de baño y peluquería en red. 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 solicitarse con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento 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 un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).

Asistencia legal telefónica: un abogado que asesorará 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 mascota registrada

En caso que un tercero sufra daños derivados de una conducta dolosa por parte de la

PROTECCIÓN

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, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

Esta cobertura se prestará por un tiempo límite de veinte (20) minutos.

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

Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: publicación de un aviso, afiches, folletos, fotos, etc.

IGS le brindará asistencia en la localización de mascotas extraviadas. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano. IGS apoya al afiliado en la localización de mascotas perdidas a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en vía pública de la mascota hasta el monto límite de cobertura.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos (\$60.000).

Radiografías, ecografías y cirugías para mascota

Si en caso de accidente la mascota del asociado requiere pruebas diagnósticas de imagenología (radiografía, ecografía) o procedimientos quirúrgicos IGS coordinará y prestará el servicio hasta el monto máximo de cobertura, siempre y cuando se tenga previa valoración del médico veterinario y se tenga el certificado de que esta se encuentra apta para dicho procedimiento.

Exclusiones:

- No se cubrirán las ecografías por diagnóstico de gestación.
- Las radiografías y cirugías aplicarán en caso de accidente de la mascota.
- Para las ecografías las remisiones no deberán tener más de 72 horas de emitidas. Condiciones generales asistencia mascotas.

No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a 3 meses cumplidos.

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

PROTECCIÓN

Hospedaje de mascota por viaje (max. 2 días)

Cuando el asociado por motivos de viaje lo requiera, IGS brindará y coordinará el servicio de hospedaje para mascota hasta por dos (2) días continuos en un centro designado y autorizado por IGS. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas (Incluida vacuna tos de la perrera) situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné de vacunación, el servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento con un máximo de 2 días continuos por semestre y un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000).

Paseador para mascotas

Cuando el asociado o miembro de su grupo familiar lo requiera, 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 y adicional los elementos necesarios para pasear a la mascota (bozal, correa). Este servicio aplica para el paseo de un único perro. 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 m. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné de vacunación. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre con un máximo de 2 horas y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

3.4. ASISTENCIAS HOGAR

Servicio de plomería por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda del afiliado (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra hasta al monto límite de cobertura (materiales como: codos, uniones, tubos pvc), teniendo en cuenta que este valor es determinado por el tipo de

PROTECCIÓN

emergencia a asistir, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados. No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño tales como: grifos, árbol sanitario, empaques o cualquier otro elemento que no haga parte de la tubería. No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros. Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.

Exclusiones:

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

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

Servicio de vidriería por emergencia

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

Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda.
- Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido descontinuados.

PROTECCIÓN

- No se incluyen marcos.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

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 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.

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

PROTECCIÓN

Servicio de cerrajería por emergencia

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 de la vivienda del afiliado, a solicitud del mismo IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma hasta el monto límite de cobertura. En caso ser necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales hasta el monto límite de cobertura (guardas, cilindros y una llave), traslado del operario y la mano de obra. Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

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

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

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

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, 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.

PROTECCIÓN

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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Recogida de escombros

Cuando a consecuencia de una remodelación en la vivienda que no requiera licencia de construcción, a solicitud del afiliado IGS realizará la recolección de escombros hasta el monto límite de cobertura siempre que el afiliado entregue los escombros debidamente empacados y de acuerdo con una programación establecida (para este servicio se contempla un máximo de 40 medias lonas de 60 de ancho por 40 de largo). Se entiende por escombros 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. 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.
- No se recolectan objetos de volumen que no se encuentren en estado de demolición

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de pantallas de televisión, cuadros o artículos decorativos

Si el afiliado necesita realizar la instalación de un soporte para la televisión o para 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 televisor. El servicio debe 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 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.

PROTECCIÓN

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 restadora, 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Perforación de muros

Cuando el afiliado requiera realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para arreglos, colocación de materiales decorativos, o instalaciones de soportes del televisor u otros, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes, etc.) Deberán ser suministrados 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 y se prestará en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado. La instalación de luminaria o lámpara se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación. 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 y se prestará en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- Quedan excluidas las instalaciones en redes eléctricas ilegales o que no cumplan con la

PROTECCIÓN

norma o código eléctrico (NTC 2050).

- 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Sellado de filtraciones con silicona

En caso que el afiliado requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento hasta el monto límite de cobertura, el valor de este servicio incluye traslado del técnico, mano de obra y materiales (silicona). 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalaciones eléctricas menores

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a su disposición la mano de obra para la realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores, las cuales deberán ser suministrados por el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

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

PROTECCIÓN

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Limpeza de grafitis en fachada de la vivienda

Cuando el afiliado lo requiera IGS prestará el servicio de limpieza de grafitis en la fachada de la vivienda registrada, IGS asumirá los gastos indicados para el traslado del técnico y mano de obra para la limpieza de grafitis en la fachada hasta el monto límite de cobertura, los materiales que se requieran para la labor deben ser suministrados por el afiliado, el técnico proveerá materiales y herramientas menores como recipientes o rodillos. Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- El servicio de limpieza de fachada no incluye empastado de muros, aplicación de yeso, productos impermeabilizantes, productos anti hongos o antibacterianos.
- El servicio no cubre trabajos de altura, solo se realizará la limpieza a la fachada del primer piso de la vivienda afiliada.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de electrodomésticos y gasodomésticos

A solicitud del afiliado, IGS pondrá a disposición la mano de obra para colocar en marcha el aparato de línea blanca hasta el monto límite de cobertura y de acuerdo a la complejidad de instalación se determina la cantidad de electrodomésticos o gasodomésticos que se pueden instalar.(lavadora - nevera - aire acondicionado - caldera / calentador / termo tanque - cocina: estufa doméstica - horno tostador), se comprobará su correcto funcionamiento, siempre que la instalación que ya existe lo permita y no requiera de otros profesionales (Fontanero, Electricista, Gas, montaje de muebles de cocina u otros, etc.) La conexión eléctrica a la red se hará siempre que sea suficiente el cable proporcionado por el fabricante. 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

PROTECCIÓN

Instalación de cortinas o persianas

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Armado de muebles en el hogar

Cuando el afiliado 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. 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 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. 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de canaletas para cobertura de cableado

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a

PROTECCIÓN

domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. 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. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de esquineros

Cuando el afiliado 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 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. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado dentro del perímetro urbano. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Lavado y secado de alfombras, muebles o cortinas en caso de inundación de la vivienda

En caso de inundación de la vivienda registrada por el afiliado, a causa de un hecho súbito e imprevisto, IGS asumirá los gastos por concepto de lavado y secado de alfombras, muebles o cortinas a través de un técnico especializado que adelantará dichas labores hasta el monto límite de cobertura. El valor anterior incluye el traslado del técnico, el costo de alquiler de las máquinas y la mano de obra. 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

PROTECCIÓN

Destape de cañerías

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS a su solicitud enviará un técnico especializado a la vivienda del afiliado que realizará el destape de cañerías hasta el monto límite de cobertura, el valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de las herramientas, traslado del operario, inspección y la mano de obra, quedan excluidos de esta cobertura los procedimientos en cajas de inspección. 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de grifería

En caso que el afiliado 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Limpieza de vidrios del hogar

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional para realizar el servicio de limpieza de vidrios de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, hasta el monto límite de cobertura, esta limpieza se realizará en los vidrios de las ventanas de la casa los cuales serán limpiados tanto en el interior como exterior siempre y cuando estos lo permitan y no se tenga que realizar ningún desmonte de elementos externos, la cantidad de vidrios a limpiar se determinarán en la visita de acuerdo con las dimensiones de estos, los materiales que se requieran para la labor deben ser suministrados por el afiliado, el técnico proveerá materiales y/o herramientas menores tales como limpia vidrios básicos, magnéticos o toallas especiales para esta tarea . Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada. 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.

PROTECCIÓN

Exclusiones:

- Quedan excluidos todos los trabajos en alturas.
- No se realizará la limpieza de vidrios en mal estado o que presenten algún daño.
- Quedan excluidas las divisiones de baño, vidrios decorativos como vidrio de comedor, repisas y vidrios de cocina.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Asesoría de manejo reciclaje en el hogar

Cuando el afiliado lo requiera, a su solicitud, IGS pondrá a su disposición un profesional en reciclaje, quien le asesorará y orientará para realizar una correcta y más eficiente tarea en la separación de los residuos del hogar. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

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

Armado o desarmado de árbol de navidad

Si el afiliado lo requiere podrá solicitar la mano de obra para realizar armado o desarmado del árbol de navidad en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un profesional para realizar la tarea. Los accesorios, las cajas de almacenamiento, y todo lo requerido para realizar la tarea, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio es únicamente para el árbol de navidad, se excluyen adornos o decoraciones que no hagan parte de este, este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

Limpieza profunda de cocina y un baño

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina y un baño de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que

PROTECCIÓN

ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). 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. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico refiera para realizar su labor.

Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.
- No se Limpian espacios diferentes a cocinas y baños.
- No se Limpian electrodomésticos.
- No se Lava loza o brillan ollas.
- Para el servicio no se cubren los insumos de aseo, estos deben ser suministrados por el asociado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de doscientos veinte mil pesos (\$220.000).

Servicio para organización de hogar (movimiento de muebles)

Cuando el asociado lo requiera podrá solicitar el servicio organización de hogar para realizar el movimiento de muebles al interior del domicilio; IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del movimiento y ubicación de muebles dentro de la residencia permanente del asociado. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si por el tipo de servicio se requieren técnicos adicionales por las condiciones del movimiento de los muebles, se generará un costo adicional que debe asumir el asociado. El tiempo de duración del servicio es de hasta tres (3) horas.

Exclusiones:

- No incluye desarmar muebles.
- Quedan excluidos muebles que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles fuera de la vivienda.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble en algún punto de la vivienda.
- No se trasladan muebles de un piso a otro.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre máximo por 3 horas y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

PROTECCIÓN

3.7. ASISTENCIA MOVILIDAD

Remolque grúa por accidente o avería auto o moto dentro del perímetro urbano

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 en el perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo, en todo caso el afiliado 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 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 cincuenta mil pesos (\$150.000)

Auxilio vial auto moto (paso de corriente, o envío de combustible, o cambio de llanta [auto]):

Paso de corriente:

En caso que la motocicleta o auto del afiliado 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 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 que la motocicleta o auto requiera suministro de gasolina, 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 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.

PROTECCIÓN

Cambio llanta (auto):

En caso que el auto del afiliado requiera suministro de llantas, 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 el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El suministro de llantas tiene un costo el cual debe ser asumido por el afiliado.

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

Recarga de extintor a domicilio

Cuando el afiliado lo requiera, IGS enviará a su domicilio personal capacitado quien se encargará de recargar el extintor de su vehículo, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación, y se realizará en el domicilio permanente del afiliado dentro del perímetro urbano.

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

Cerrajería del auto por pérdida o daño de llave

En caso de inmovilización del auto del afiliado 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, 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 un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Traslado de la bici en caso de enfermedad, accidente o avería dentro del perímetro urbano

Si a consecuencia de un accidente del afiliado o avería de la bicicleta que impida su movilización, el afiliado requiere un servicio de transporte de la bicicleta, IGS enviará al lugar del accidente o el lugar que sea indicado por el afiliado un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado y trasladarla al domicilio o taller más cercano dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado y máximo hasta 30 km fuera del perímetro urbano. Este servicio será prestado únicamente en los casos que por caso fortuito o imprevisto el afiliado

PROTECCIÓN

solicite tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

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

IGS a solicitud del afiliado 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.

PROTECCIÓN

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 semestre y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

Asesoría legal telefónica en caso de accidente y/o daño a terceros

IGS brindará asesoría al afiliado vía telefónica, sobre 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 el afiliado en su vehículo (auto/moto/bici) 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 con un límite de dos (2) eventos por semestre y sin monto límite de cobertura.

Traslado desde el aeropuerto

En caso de viaje y a solicitud del asociado o miembro del grupo familiar, se coordinará el envío de un transporte para el traslado desde el aeropuerto hasta la dirección destino en zona urbana. Este servicio se prestará por solo un trayecto en cada evento, sin paradas o desvío de ruta en el trayecto. Con el asociado o miembro del grupo familiar podrán viajar en el taxi o vehículo asignado tantas personas como su capacidad permitida lo autorice. La solicitud debe realizarse con mínimo 24 horas de antelación al viaje. Si el traslado supera el monto establecido el asociado o miembro del grupo familiar deberán pagar el excedente.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

Traslado hacia el aeropuerto

En caso de viaje y a solicitud del asociado o miembro del grupo familiar, se coordinará el envío de un transporte para el traslado hacia el aeropuerto en zona urbana. Este servicio se prestará por solo un trayecto en cada evento, sin paradas o desvío de ruta en el trayecto. Con el asociado o miembro del grupo familiar podrán viajar en el taxi o vehículo asignado tantas personas como su capacidad permitida lo autorice. La solicitud debe realizarse con mínimo 24 horas de antelación al viaje. Si el traslado supera el monto establecido el asociado o miembro del grupo familiar deberán pagar el excedente.

PROTECCIÓN

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

Traslado a shopping

Cuando el asociado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, que lo trasladara desde su lugar de residencia hasta el comercio; o desde el comercio hasta su lugar de residencia con un conductor profesional. Este servicio se prestará por un solo trayecto dentro del perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con mínimo 4 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a domingo de 8:00 am a 9:00 pm.

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

3.6. ASISTENCIA FAMILIAR

Examen preventivo de citología

En caso que el afiliado(a) lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de citología preventiva, límite de edad desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. 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 un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Examen preventivo de mamografía

En caso que el afiliado(a) lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de mamografía preventiva, límite de edad desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. 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 un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

PROTECCIÓN

Clase virtual preparación de batidos saludables

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializado en la elaboración de batidos saludables, quien le brindará información de manera virtual, 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.

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

Limpieza dental básica

Cuando el afiliado lo requiera o miembro del grupo familiar IGS pone a su disposición profesionales odontológicos en red para realizar limpieza básica dental que contempla la remoción de cálculo “supra gingival”, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requiera anestesia dental, no aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales, sangrado de encías y halitosis, uso de anestesia y medicamentos. 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 un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Examen preventivo de antígeno prostático

En caso que el afiliado lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de antígeno prostático, límite de edad desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. 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 un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Entrenador personalizado para diseño de rutina

Cuando el afiliado lo solicite, IGS prestará en la vivienda del afiliado el servicio de entrenador físico enviando 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 debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

PROTECCIÓN

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

Diseño de programa de alimentación saludable

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica enfocada en diseño de dietas para una alimentación saludable, esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) índice de grasa, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana.

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

Tutor académico telefónico

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).

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por semestre y un monto límite de cobertura de cuarenta mil pesos (\$40.000).

Mesero en caso de evento en casa

Cuando el asociado lo requiera IGS pondrá a su disposición, un mesero certificado durante un tiempo límite de tres (3) horas y hasta el monto límite de cobertura, el asociado 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 asociado. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del asociado o grupo familiar.

Esta cobertura está limitada a un número de (1) evento por semestre máximo por (3) horas y con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$ 150.000).

Jardinero

Cuando el asociado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional para realizar el servicio de jardinería en la vivienda del asociado máximo de 100 metros cuadrados dentro

PROTECCIÓN

del perímetro urbano, esta actividad contempla riego y limpieza del jardín, corte del césped, podado y organización de plantas por un tiempo límite de tres (3) horas. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el asociado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Auxilio para reposición de documentos por hurto (cédula, pasaporte, visa, tarjeta de identidad, carné de trabajo o tarjeta de acceso) del asociado o persona del grupo familiar

IGS brindará un auxilio económico por los gastos de reposición o de expedición de los duplicados de los documentos del asociado o miembro del grupo familiar como consecuencia de un hurto, el servicio se prestará por reembolso contra la presentación de la denuncia y de los originales de los recibos de pago correspondientes. Siempre que el asociado o miembro del grupo familiar lo haya comunicado a IGS en un lapso no mayor a 36 horas después de ocurrido el hurto. Cubre los siguientes documentos: licencia de conducción, cédula de ciudadanía, pasaporte, visa, tarjeta de identidad, tarjetas débito y crédito, Carné de trabajo o tarjeta de acceso.

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

Vigilante en casa en caso de evento realizado por el asociado

IGS enviará un vigilante con el fin de apoyar y mejorar la seguridad de los asistentes a eventos sociales especiales programados por el asociado. Este servicio implica una obligación de medio y nunca de resultado, por cuanto el servicio no garantiza la no ocurrencia de eventos que atenten contra la seguridad física o patrimonial de los asistentes. La asistencia se prestará únicamente en el área inmediata al lugar donde se realizará el evento dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del asociado y hasta máximo 30 km fuera del mismo. Este servicio no se prestará en ningún caso por un tiempo superior a cuatro (4) horas y el vigilante no estará armado. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 12 horas de anterioridad, se debe informar la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el asociado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 8 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre máximo por 4 horas y un monto límite de cobertura de ciento sesenta mil pesos (\$160.000).

PROTECCIÓN

Despertador por llamada, si la alarma no es suficiente, nosotros podremos llamarte los días que requieras, a la hora que necesites para que despiertes a tiempo.

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar necesite que se le despierte vía telefónica, IGS pondrá a su disposición expertos en orientación en llamada, quienes realizarán el servicio de despertador por llamada los días que el afiliado lo solicite, IGS construirá un cronograma de llamadas mediante el cual se comunicará con el afiliado para hacer efectivo el servicio, este servicio deberá solicitarse con 24 horas de anticipación y se prestará en horario 24/7. Para efectuar la cancelación de este servicio, el afiliado o miembro del grupo familiar deberá comunicarse a IGS con 6 horas de antelación.

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

Chef línea

Cuando el asociado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un Chef profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual por un tiempo límite de una (1) hora, 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 pm.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por semestre máximo por 1 hora y sin monto límite de cobertura.

Servicio de acompañamiento diurno para realizar compras

Si el asociado o miembro del grupo familiar lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento diurno para realizar compras en almacenes de cadena y centros comerciales. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del asociado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 24 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 asociado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 8 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados y domingos de 8 am- 12 m. El acompañante ayudará a cargar los paquetes dentro del comercio y hasta el vehículo que indique el asociado de forma manual. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión comercial o de convenios con los establecimientos seleccionados por el asociado. El tiempo de duración es de hasta cuatro (4) horas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre máximo por 4 horas y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

PROTECCIÓN

Asesoría para creación de marca y logotipo

Cuando el asociado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asesoría virtual con un experto en creación de marca y logotipo, este servicio se prestará vía virtual con un tiempo máximo de una (1) hora. Esta asistencia se brindará por parte de un experto que le orientara en la creación y funcionalidad que deberían tener la marca y el logotipo frente al producto. Para que el asociado posteriormente desarrolle la estrategia de marketing con las diferentes opciones que puede sugerir el experto. IGS hace aclaración que la asistencia es únicamente de asesoría, no se entrega informe físico ni se asumen costos adicionales a la asesoría. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre máximo por 1 hora y un monto límite de cobertura de ciento Cincuenta mil pesos (\$150.000).

Clase a domicilio de entrenamiento funcional

En caso de que el asociado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS pondrá a su disposición un especialista en entrenamiento funcional presencial para realizar una clase personalizada según el objetivo del asociado (reducción de medidas, tonificación, etc.), para la prestación de este servicio el asociado deberá informar al especialista deportivo si padece de alguna dolencia, lesión o incapacidad temporal o permanente. Este servicio únicamente incluye un entrenamiento por evento. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el asociado 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 un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

3.3. ASISTENCIA MÉDICA

Servicio de ambulancia por emergencia

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 afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

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

PROTECCIÓN

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.

Médico a domicilio por emergencia

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

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

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

PROTECCIÓN

Pediatra 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 un médico pediatra para la atención de un miembro del grupo familiar menor de 15 años en las ciudades principales del país dentro de perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El servicio está sujeto a previa autorización derivada del triage telefónico realizado por el médico general del call center coordinado por IGS. El médico pediatra deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del menor determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, o del lugar autorizado a la luz del servicio contratado, orientándolo sobre las conductas que tiene que seguir. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, mientras el paciente realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento. Durante la prestación de este servicio el menor siempre debe permanecer acompañado por un acudiente responsable.

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

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

Enfermera a domicilio para curaciones básicas e inyectología

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS, pondrá a su disposición una enfermera para realizar curaciones básicas y en caso de ser necesario podrá aplicar 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 y/o paciente 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: Anti-inflamatorios, 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 y en la vivienda registrada por el afiliado para el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

PROTECCIÓN

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 para las curaciones deben ser suministrados por el afiliado. IGS no cubre el valor de los medicamentos.
- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico de la cal center de IGS.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- 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).

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

Orientación nutricional 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.

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

Orientación Psicológica 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.

PROTECCIÓN

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

Segunda opinión médica

Cuando el afiliado lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (nacional 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 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 por parte del especialista, 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 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 un (1) evento por semestre y se prestará sin monto límite de cobertura.

Terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio

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

PROTECCIÓN

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 debe 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 esta limita a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Asistencia telefónica psicológica para pacientes crónicos y/o paliativos

En caso que el afiliado o miembros del grupo familiar lo requieran, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología experto en pacientes crónicos y paliativos, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente y/o su grupo familiar.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por semestre y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).

Conductor profesional cuando por temas de salud lo requiera el asociado

En caso que el asociado o miembro del grupo familiar por motivos de salud requiera de un conductor profesional, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor profesional, con el fin de manejar el vehículo que tenga a disposición el asociado o su grupo familiar para la prestación del servicio amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del asociado 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 donde se encuentre el asociado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto). El asociado cuenta con 20 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 prestado.

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 notificarán al cliente.

PROTECCIÓN

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).

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 las asistencias de movilidad.

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

Transporte cuando por temas de salud lo requiera el asociado

Si por motivos de enfermedad o accidente y estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia el asociado o un miembro del grupo familiar requiere transporte hasta el lugar de su domicilio, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor en vehículo particular o taxi desde el lugar que indique el asociado o miembro del grupo familiar (Centro médico, hospital) hasta el inmueble de residencia. El servicio incluye (1 trayecto) dentro del perímetro urbano. El asociado cuenta con 20 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 prestado. Este servicio debe ser solicitado por el asociado con 2 horas de anticipación, la prestación de este servicio se hará efectiva en ciudades principales.

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

Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización

Si el asociado o miembro del grupo familiar lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento diurno o nocturno al asociado o miembro del grupo familiar en caso de hospitalización (aplica para hospitalización en la casa o en la clínica). Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del asociado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anterioridad, debe ser informado el centro médico hospitalario para el servicio al cual va a asistir, la dirección y teléfonos de contacto. Para cancelar la asistencia programada, el asociado debe comunicarse con IGS y cancelar el

PROTECCIÓN

servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte, se prestará de lunes a sábado en las franjas de 8:00am a 5:00pm o de 6:00pm a 7:00am. 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 el tiempo de duración del servicio es de hasta seis (6) horas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre máximo por 6 horas y un monto límite de cobertura de trescientos sesenta mil pesos (\$360.000).

Jornada de aseo por incapacidad

En caso de incapacidad del asociado por enfermedad o accidente superior a tres (3) días, IGS asignará una empleada de hogar por un periodo máximo de 4 horas. esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo requeridos corren por cuenta del asociado. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber una persona mayor de edad responsable en el inmueble. Adicionalmente el asociado deberá remitir a IGS resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica.

Exclusiones:

- No se realizan trabajos en alturas mayores a 1.80mts.
- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.
- No se garantiza limpieza externa de las ventanas, si estas no presentan las condiciones óptimas para prestar el servicio sin ninguna complejidad.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de Ciento sesenta mil pesos (\$160.000).

4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

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

- A) El afiliado que requiera del servicio se podrá comunicar las 24/7 a la línea nacional 018000950123, Cali: 3330000, Bogotá: 7481515, Medellín: 4157700, Barranquilla 3169300, Palmira: 2733300 Opción 4-2 o desde su celular marcando al # 464 Opción 4-2.
- 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

PROTECCIÓN

como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

- C)** Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D)** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- E)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F)** En caso que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

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

- A.** Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B.** El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C.** Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

6. REEMBOLSOS

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación: Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al

PROTECCIÓN

afluido 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.
- 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.