



# ASISTENCIA DAVIPLATA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

## ASISTENCIA APOYO ONCOLÓGICO

### Condiciones Generales de Prestación de los Servicios

ASISTENCIA MASCOTA	MONTO MÁXIMO DEL EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Baño y peluquería después de accidente o enfermedad	\$80.000	1 evento
Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes	\$70.000	2 eventos
ASISTENCIA BIENESTAR	MONTO MÁXIMO DEL EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Phono Doctor: orientación medica telefónica	Sin límite	Sin límite
Video Doctor adulto y pediátrico	Sin límite	3 eventos
Coach nutricional virtual	Sin límite	1 evento
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	3 eventos
ASISTENCIA FAMILIAR	MONTO MÁXIMO DEL EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Tutor académico telefónico	Sin límite	3 eventos
Help Desk (ayuda tecnológica)	Sin límite	3 eventos
Clases virtuales de entrenamiento físico personalizado en casa	Sin límite	3 eventos
Curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada)	Sin límite	3 eventos
ASISTENCIA LEGAL	MONTO MÁXIMO DEL EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Asistencia legal telefónica (derecho civil, laboral, familiar, administrativo, notarial, penal, comercial, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos)	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal telefónica en caso de pérdida de documentos	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal telefónica en temas de comparendos, temas de retiro de vehículo o moto en patios	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal telefónica en caso de hurto	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal telefónica en caso de robo de domicilio	Sin límite	Sin límite



ASISTENCIA LEGAL	MONTO MÁXIMO DEL EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Auxilio vial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso de corriente</li> <li>• Envío de combustible</li> </ul>	\$115.000	1 evento
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

## 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### DEFINICIONES

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado de consanguinidad (padres, conyugue e hijos)
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.S.
- **Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.
- **Periodo de vigencia:** periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- **Gestión:** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.
- **Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.
- **Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.
- **Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitado.
- **Situación de asistencia:** cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.



## 2. ASISTENCIAS

### ASISTENCIA MASCOTAS

#### Orientación médica veterinaria telefónica

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

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

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

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

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

#### Baño y peluquería después de accidente o enfermedad

Cuando el afiliado lo requiera IGS asumirá los servicios de baño y peluquería después de accidente o enfermedad. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carnet de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

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

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

Si el propietario de la mascota requiere el servicio de corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes para su mascota IGS pondrá a su disposición un centro veterinario especializado para brindarle esta asistencia. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de antelación, sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carné de vacunas al día.

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



## **ASISTENCIA BIENESTAR**

### **Phono Doctor: Orientación Médica Telefónica**

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

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

#### **Exclusiones:**

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

### **Video doctor adulto y pediátrico**

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

En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación medica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

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

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

### **Coach nutricional virtual**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinara un coach nutricional especialista en alimentación, quien de manera virtual le orientara y direccionara, en recetas, técnicas y consejos, para balancear la alimentación de acuerdo a su edad y que esta proporcione las vitaminas y minerales que requiere.

**Esta cobertura está limitada por un número de un (1) evento por año 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.

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

## **ASISTENCIA FAMILIAR**

### **Tutor académico telefónico**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría académica telefónico, al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física y química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). Esta asistencia

Estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen una (1) hora educativa. La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.

#### **Exclusiones:**

- La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa.

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

### **Help Desk (ayuda tecnológica)**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS coordinará un soporte telefónico en llamada in bound en los siguientes casos:

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

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



Los servicios de clases virtuales de entrenamiento físico personalizado en casa y curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada), se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas por un número de tres (3) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

### **Clases virtuales de entrenamiento físico personalizado en casa**

Cuando el afiliado lo solicite, IGS pondrá a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento físico personalizado en casa 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.

### **Curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada)**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar con la cual puede llevar una alimentación balanceada, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m.

## **ASISTENCIA LEGAL**

### **Asistencia legal telefónica (derecho civil, laboral, familiar, administrativo, notarial, penal, comercial, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos)**

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asistencia legal telefónica (derecho civil, laboral, familiar, administrativo, notarial, penal, comercial, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos).  
Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

### **Asistencia legal telefónica en caso de pérdida de documentos**

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asistencia legal telefónica en caso de pérdida de documentos.

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

### **Asistencia legal telefónica en temas de comparendos, temas de retiro de vehículo o moto en patios**

En el momento de ser detenido por un integrante de la fuerza pública de la policía de tránsito, el vehículo (auto/moto/bici) del afiliado se vea afectado, IGS asesorará al conductor del mismo, mediante comunicación telefónica. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.



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

### **Asistencia legal telefónica en caso de hurto**

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

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

### **Asistencia legal telefónica en caso de robo de domicilio**

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

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

## **ASISTENCIAS MOVILIDAD**

Los servicios de paso de corriente y envío de combustible, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

### **Auxilio Vial**

#### **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.

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



## **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.

Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

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

## **3. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS**

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

- A) El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **01800121630** y desde Bogotá al teléfono fijo **6531630**.
- B) El afiliado procederá a suministrarle al funcionario de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para



identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado, 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 un servicio por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D) El funcionario confirmará si el afiliado o miembro del grupo familiar 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 proveedores de IGS, 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.

## 4. 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 de la compañía, 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 de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D) IGS no será responsable por consecuencias adversas directamente relacionadas por la falta de implementación o acatamiento de sus recomendaciones.

## 5. REEMBOLSOS

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

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

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.



## 6. INDEPENDENCIA

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente 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.

## 7. 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 este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

**Nota:** la tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo al incremento del IPC, calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

