



Asistencia **SENIOR**

Condiciones Generales de prestación de los Servicios

 **Bancolombia**

 **IGS** | Integral Group Solution

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”

TABLA DE CONTENIDO

1. Glosario de términos	2
2. Asistencia Senior	4
2.1. Asistencias Médicas	5
2.2. Orientación Telefónica	7
2.3. Asistencia Concierge	8
2.4. Asistencia Eventos Sociales	11
2.5. Servicio de referencias y coordinación	12
3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	12
3.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia	12
4. Obligaciones del afiliado (garantías)	13
5. Reembolsos	13
6. Independencia	13
7. Permanencia	14
8. Exclusiones	14
8.1. Exclusiones Generales	14
9. Procedimiento de cancelaciones	14

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- **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.
- **SMDLV:** Salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno Colombiano como tal y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia.
- **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 condicionado.
- **Evento:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.
- **Situación de asistencia:** Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, 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 o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.
- **Enfermedad:** Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.
- **Enfermedad (asistencia veterinaria):** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.
- **Valor cubierto según evento:** El tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

2. ASISTENCIA SENIOR

Estas coberturas van dirigidas a personas del grupo familiar mayores de sesenta (60) años, y/o al afiliado mayor de sesenta (60) años.

ASISTENCIAS	COBERTURA	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIAS MÉDICAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicio de ambulancia	Sin Límite	4 eventos
Médico a domicilio	5 SMDLV	4 eventos
Enfermera a domicilio (máximo 3 horas por evento)	5 SMDLV	4 eventos
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	3 SMDLV	3 eventos
Servicio de acompañamiento a cualquier diligencia	5 SMDLV	2 eventos (max. 4 horas)
Lectura de exámenes médicos	3 SMDLV	2 eventos
Segunda opinión medica	Sin Límite	1 evento
Terapias básicas físicas a domicilio	5 SMDLV	2 eventos
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Phono doctor	Sin Límite	Sin Límite
Orientación psicológica telefónica	Sin Límite	5 eventos
Referenciación médica	Sin Límite	Sin Límite
Recordación de ingesta de medicamentos	Sin Límite	6 eventos
ASISTENCIA CONCIERGE	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Profesional en casa: traslado de muebles dentro de la vivienda, cambio de bombillos y sustitución de interruptores de luz o enchufes por otros, fijación de cuadros, figuras decorativas o espejos, sustitución de grifos, fijación de accesorios de baño y cocina, instalación de cortinas y cambios de mecanismo de cisterna.	5 SMDLV	3 eventos
Mano de obra pintura	5 SMDLV	2 eventos
Servicio de cerrajería por emergencia	5 SMDLV	2 eventos
Servicio de plomería por emergencia	6 SMDLV	1 evento

ASISTENCIA EVENTOS SOCIALES	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicio de chef a domicilio	6 SMDLV	2 eventos
Servicio de mesero a domicilio	6 SMDLV	2 eventos
Traslado desde y hacia el aeropuerto	5 SMDLV	2 eventos
SERVICIO DE REFERENCIAS Y COORDINACIÓN	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Conexión con números de emergencia (policía, bomberos, etc..)	Sin Límite	Sin Límite

(Estas coberturas se extienden al grupo familiar en primer y segundo grado de consanguinidad, no necesariamente debe vivir en el mismo domicilio del afiliado titular).

2.1. ASISTENCIAS MÉDICAS

SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio Colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

Las asistencias: médico a domicilio, enfermera a domicilio se prestarán en bolsa por un máximo de cuatro (4) eventos al año, con un límite de cobertura máximo de cinco (5) SMDLV y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

MÉDICO A DOMICILIO

En caso que el afiliado o 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.

ENFERMERA A DOMICILIO

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, IGS enviará hasta el lugar que el

afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS. Se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia.

MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS

En caso que el afiliado o grupo familiar 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 lugar que el afiliado indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben suministrados por el afiliado. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de tres (3) SMDLV.

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A CUALQUIER DILIGENCIA

Cuando sus familiares no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el afiliado o grupo familiar lo requiera, a solicitud del afiliado, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a cualquier diligencia que requiera, excluyendo diligencias bancarias. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad. El afiliado debe informar el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el usuario 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 usuario debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año de máximo 4 horas, con un límite de cobertura máximo de cinco (5) SMDLV.

LECTURA DE EXÁMENES MÉDICOS

A solicitud del afiliado o miembros del grupo familiar, 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 a.m a 5:00 p.m y sábados de 9:00 a.m a 12:00 p.m.

El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir via 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 año con un límite de cobertura máximo de tres (3) SMDLV.

SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

Cuando el afiliado lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (nacional presencial/virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: Cardiología, Dermatología, Endocrinología, Endoscopia, Gastroenterología, Genito - Urinaria, Fisiología, Ginecología, Hematología, Obstetricia, Neurología, Oncología, Oftalmología, Ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, Radiología, Urología, y cirugía vascular. La segunda opinión médica contempla lo siguiente: La recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido, no están incluidos en la asistencia.

El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir via 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 año y sin límite en el monto de cobertura.

TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS A DOMICILIO

Cuando el afiliado o grupo familiar 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. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de cinco (5) SMDLV.

2.2. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

PHONO DOCTOR

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o grupo familiar podrá comunicarse con un profesional de la salud a través de la línea de call center dispuesta; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

Esta cobertura está sin límite de eventos por año, y sin límite de cobertura.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso que el afiliado o grupo básico familiar lo requieran, 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 a un número de cinco (5) eventos por año, sin un monto límite de cobertura.

REFERENCIACIÓN MÉDICA

Cuando el afiliado o grupo familiar necesite referencias médicas, IGS le proporcionará información de centros médicos, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

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

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

2.3. ASISTENCIA CONCIERGE

PROFESIONAL EN CASA

Si el afiliado o grupo familiar requiera un técnico en arreglos menores de la vivienda, IGS coordinará el envío de un profesional que podrá ayudarle en labores como: Traslado de muebles dentro de la vivienda, cambio de bombillos y sustitución de interruptores de luz o enchufes por otros, fijación de cuadros, figuras decorativas o espejos, sustitución de grifos, fijación de accesorios de baño y cocina, instalación de cortinas y cambios de mecanismo de cisterna.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de cinco (5) SMDLV.

MANO DE OBRA PINTURA

El afiliado o grupo familiar podrá solicitar la mano de obra para pintar paredes o cielos en mal estado o por suciedad hasta tope de cobertura. Los materiales o insumos tales como: pinturas, cubre muebles y cubre pisos deberán ser provistos por el afiliado. El técnico proveerá materiales menores tales como brochas, rodillos y recipientes. Es de responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada y libre de muebles o accesorios; vale decir que el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- El servicio de mano de obra pintura paredes no incluye empastado de muros, retiro de decomural, aplicación de yeso, aplicación de productos anti hongos o anti bacterianos, aplicación de morteros, instalación o desinstalación de muebles.
- Los trabajos de mano de obra pintura paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de cinco (5) SMDLV.

SERVICIO DE CERRAJERÍA

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

Exclusiones:

- La reparación y el cambio o reposición de guardas, chapas, cerraduras, pasadores y puertas, la apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores (tradicionales y de seguridad).
- Interiores que dan acceso a partes internas de la vivienda asegurada.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda asegurada, tanto externas como internas.

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externas como internas.
- La apertura de puertas exteriores diferentes a la puerta principal de acceso directo a la vivienda asegurada.
- 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 al reembolso.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de cinco (5) SMDLV.

SERVICIO DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (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, traslado del técnico y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable.

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: gastos generados por enchape y acabados, sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño.
- Emergencias generadas a terceros.
- 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, 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, daños que sean resultado de errores de diseño o construcción, 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 o grupo familiar no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año, con un límite de cobertura máximo de seis (6) SMDLV.

2.4. ASISTENCIA EVENTOS SOCIALES

Servicio de cheff y/o mesero a domicilio: se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año, con un límite de cobertura máximo de seis (6) SMDLV y se podrán utilizar en una misma cobertura o en dos diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

SERVICIO DE CHEF A DOMICILIO

IGS pondrá a disposición del afiliado o grupo familiar, un Cheff certificado , con un aviso previo mínimo de 48 horas. Solo incluye el servicio. Los insumos, ingredientes, etc. deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional , en el domicilio del afiliado o grupo familiar.

SERVICIO DE MESERO A DOMICILIO

IGS pondrá a disposición del afiliado o grupo familiar un mesero, con un aviso previo mínimo de 48 horas. Solo incluye el servicio. Los insumos, ingredientes, etc. deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional , en el domicilio del afiliado o grupo familiar.

TRASLADO DESDE Y HACIA EL AEROPUERTO

En caso de que el afiliado o grupo familiar deba efectuar un viaje, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que brindara desplazamiento casa-aeropuerto, aeropuerto-casa a nivel nacional dentro del perímetro urbano y hasta máximo 30 km fuera del perímetro. Para la prestación del servicio el afiliado deberá dar previo aviso telefónico a la línea de asistencia, con no menos de seis (6) horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) evento por año, con un límite de cobertura máximo de cinco (5) SMDLV.

2.5. SERVICIO DE REFERENCIAS Y COORDINACIÓN

CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC....)

A solicitud del afiliado, la compañía hará conexión o comunicará los números de teléfonos de emergencia en las principales ciudades como: Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Manizales, Pereira, Armenia, Neiva, Ibagué, Tunja y Villavicencio.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

3.1 . PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- A)** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000934413** y desde Bogotá al teléfono fijo **(601) 580 2628**.
 - B)** El afiliado o grupo familiar si es el caso, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: La ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
 - C)** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
 - D)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
 - E) INFORMACIÓN, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:** Para solicitar información, interponer una PQR (petición, queja o reclamo) directamente el titular deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. a través WhatsApp +57 315 3367929 o escribir al correo atencionalcliente@igroupsolution.com.
- CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA:** para solicitar la cancelación del servicio de Asistencia contratada con INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S., directamente el

titular deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., a nivel nacional al 01-8000-934413 o en Bogotá al (601) 580 2628.

En caso que el afiliado o grupo familiar si es el caso, 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 o grupo familiar si es el caso, 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) Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso 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.
- C) Para la prestación de la asistencia es necesario que el afiliado presente los documentos necesarios como (orden medica) en caso de requerirse.

IGS no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

5. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá D.C. Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia, Bucaramanga, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado 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 condicionado, 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.

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 condicionado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto de la cobertura, a la que accede el presente condicionado de asistencia.

7. PERMANENCIA

Estas asistencias no cuentan con clausula de permanencia.

8. EXCLUSIONES

8.1 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 transito 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.
- Daños pre existentes al inicio de contrato.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del

gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas (Nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).

9. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante IGS, quien es el ente recaudador y por lo mismo hace el control a través de su sistema.

IGS deberá remitir diariamente a Bancolombia, la información de las cancelaciones del periodo definido.

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.

Este producto de asistencias es prestado exclusivamente por Integral Group Solution S.A.S, quien será responsable del cumplimiento de los términos aplicables al Plan de Asistencias IGS. Los productos financieros de tarjetas débito, corriente y de crédito son prestados por BANCOLOMBIA S.A, como establecimiento bancario.