



Asistencia **PLUS**

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 Plus	4
2.1. Coberturas asistencia plus	6
3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	17
3.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia	17
4. Obligaciones del afiliado (garantías)	18
5. Reembolsos	18
6. Independencia	19
7. Permanencia	19
8. Exclusiones	19
8.1. Exclusiones Generales	19
9. Procedimiento de cancelaciones	20

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 conglomerar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado con 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 de atado.

- **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 urgencia, prioridad o necesidad en 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 de Colombia.
- **Emergencia:** se refiere a una situación crítica de peligro evidente para la vida del afiliado y que requiere una actuación inmediata.
- **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.
- **Valor cubierto según evento:** el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.
- **Bolsa:** hace referencia a un número de eventos para un conjunto de coberturas seleccionadas.
- **Enfermedades de bajo riesgo:** hace referencia a enfermedades no crónicas o de no alto riesgo que requieran asistencias bajo orden médica o que estén fuera de los cuidados básicos de enfermería.
- **Perímetro urbano:** se define como la zona limítrofe entre la ciudad principal y el municipio.

2. ASISTENCIA PLUS

ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA PLUS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicio de plomería por emergencia	\$130.000	1 evento
Servicio de electricista por emergencia		
Servicio de cerrajería por emergencia		
Servicio de vidriería por emergencia		
<p>Todero En Casa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustitución de grifos. • Instalación de cortinas. • Colocación de cuadros y artículos decorativos. • Instalación de esquineras. • Instalación de lámparas o apliques de luz. • Armado de muebles. • Instalación de canaletas para cobertura de cableado. 	\$100.000	1 eventos
<p>Mantenimiento Básico Completo De La Bicicleta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engrase rodamientos. • Centrado de llantas. • Lubricación de cadena, plato y piñones. • Ajuste de frenos. • Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización. 	\$80.000	1 evento

Orientación legal telefónica (derecho civil, laboral y de familia, administrativo, notarial, comercial, penal, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos).	Sin límite	3 evento
Referenciación y conexión con profesionales (conexión y coordinación de envío de un pintor, albañil, carpintero, ornamentado, decorador, arquitecto, ingeniero civil, jardinero o técnicos de instalación de sistemas de sonido).	Sin límite	Sin límite
Orientación médica telefónica.	Sin límite	3 evento
Médico a domicilio por emergencia.		
Enfermera a domicilio para atención básica.	Sin límite	2 evento
Servicio de ambulancia.	Sin límite	1 evento
Terapias básicas físicas a domicilio.		
Terapias básicas respiratorias a domicilio.	\$115.000	1 evento
Orientación veterinaria telefónica.	Sin límite	2 evento
Tutor académico telefónico en materias básicas.	Sin límite	4 evento

2.1 COBERTURAS ASISTENCIA PLUS

Los servicios de plomería, electricista, cerrajería y vidriería se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

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 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 y mano de obra, 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. 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, alentadores 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. 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.

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.

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

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

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

SERVICIO DE 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, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. 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 discontinuados.
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.

Estas coberturas estas limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de coberturas de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

TODERO EN CASA

Incluye los servicios de sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros y artículos decorativos, instalación de esquineras, instalación de lámparas o apliques de luz, armado de muebles e instalación de canaletas para cobertura de cableado (el afiliado puede escoger un solo servicio por evento).

SUSTITUCIÓN DE GRIFOS

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará de un técnico para realizar la sustitución 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.

INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS

Si el afiliado o miembro del grupo familiar 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).

COLOCACIÓN DE CUADROS Y ARTÍCULOS DECORATIVOS

Si el afiliado necesita realizar la colocación de cuadros o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. 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. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye soportes o materiales estos deben ser suministrados por el afiliado.

INSTALACIÓN DE ESQUINEROS

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

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.

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 y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

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

Exclusiones:

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

ARMADO DE MUEBLES

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 por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.

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

Exclusiones:

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

INSTALACIÓN DE CANALETAS PARA COBERTURA DE CABLEADO

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

MANTENIMIENTO BÁSICO COMPLETO DE LA BICICLETA

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.

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).

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA

(Derecho civil, lab oral y de familia, administrativo, notarial, comercial, penal, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos):

La compañía a través del servicio de orientación legal atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales relacionados con derecho civil, laboral y de familia, administrativo, notarial, comercial, penal, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

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

REFERENCIACIÓN Y CONEXIÓN CON PROFESIONALES

(Conexión y coordinación de envío de un pintor, albañil, carpintero, ornamentado, decorador, arquitecto, ingeniero civil, jardinero o técnicos de instalación de sistemas de sonido):

A través de la línea de atención al cliente del Call Center de IGS asistencia, el afiliado tendrá acceso a información y conexión con profesionales como pintor, albañil, carpintero, ornamentado, decorador, arquitecto, ingeniero civil, jardinero o técnicos de instalación de sistemas de sonido, IGS no sea hace responsable por la prestación del servicio toda vez que la asistencia es únicamente de referenciación. Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del afiliado.

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

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo con 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 está limitada a un número de seis (6) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

Los servicios de médico a domicilio por emergencia y enfermera a domicilio para atención básica se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso de 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.

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.

ENFERMERA A DOMICILIO PARA ATENCIÓN BÁSICA

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera del servicio de enfermera a domicilio para atención básica tales como curaciones básicas o una aplicación de un medicamento intramuscular que no ameriten traslado al hospital ni atención por un profesional médico, IGS enviará dentro del perímetro urbano una enfermera para realizar las curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones) o el servicio de inyectología de medicamentos que estén formulados por un médico, el afiliado debe presentar la orden médica al momento de la prestación del servicio.

Los únicos medicamentos autorizados por Integral Group Solution Colombia 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.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- 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 y/o procedimientos deben ser suministrados por el afiliado.
- IGS no cubre el valor de los medicamentos.

Exclusiones:

- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del Call Center de Integral Group Solution.
- 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 altas complejidades (no neurológicas, no cardiológicas, no estéticas).
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

Estas coberturas esta limitadas un número de dos (2) eventos por año y un sin monto límite de cobertura.

SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso de que el afiliado o miembro del 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 un (1) evento por año y sin monto límite de cobertura.

Los servicios de terapias básicas físicas a domicilio y terapias básicas respiratorias a domicilio se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS A DOMICILIO

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.

TERAPIAS BÁSICAS RESPIRATORIAS A DOMICILIO

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares.

Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración.

El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

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).

ORIENTACIÓN 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.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

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

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

TUTOR ACADÉMICO TELEFÓNICO EN MATERIAS BÁSICAS

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 cuatro (4) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

3.1 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

En caso de 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 de 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 cláusula 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 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.
- Daños preexistentes 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, requisa 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.