

# MULTIASISTENCIA ESPECIAL

## PARA TÍ Y TU

# MEJOR AMIGO

Condiciones Generales de  
Prestación de los Servicios



*tuya*



IGS | Integral  
Group  
Solution

# MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y TU MEJOR AMIGO

## CONTENIDO

1. Glosario de Términos.....	1
1.1. Definiciones .....	1
2. Multiasistencia Especial para tí y los más Sabios.....	3
3. Definición de asistencias .....	5
3.1. Coberturas Hogar Tradicional .....	5
3.2. Coberturas Hogar Express .....	9
3.3. Coberturas Médicas .....	12
3.4. Coberturas Mascotas .....	14
3.4. Coberturas Exequial Mascotas .....	15
4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?.....	16
5. Obligaciones del afiliado (Garantías) .....	17
6. Reembolsos .....	17
7. Independencia .....	18
8. Exclusiones .....	18
9. Exclusiones generales para la asistencia mascotas .....	18
(No aplican para los servicios exequiales)	

## 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### 1.1. DEFINICIONES

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S
- **Grupo familiar:** personas en primer (esposo/a, padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- **Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que

comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

- **Periodo de vigencia:** periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- **Gestión:** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.
- **Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.
- **Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.
- **Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitado.
- **Situación de asistencia:** cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.
- **Servicios en bolsa:** hace referencia al número de eventos que comparten algunas asistencias, donde el afiliado puede escoger de acuerdo con su necesidad en que asistencia toma el evento, teniendo en cuenta el monto máximo de cobertura y eventos definidos
- **Vidrio vencido:** corresponde a el cristal (vidrio) que ya se encuentra roto, partido, fracturado, reventado, estropeado, averiado, deteriorado o descompuesto.

## 2. MULTIASISTENCIA PARA TÍ Y TU MEJOR AMIGO

ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
<b>ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Servicio de limpieza profunda de cocina o baño.	\$120.000	2 eventos
Desinfección auto (limpieza de tapicería y techo del vehículo).	Sin límite	2 eventos
Clases de cocina o coctelera virtual.	Sin límite	2 eventos
Orientación telefónica para preparación de batidos saludables.	\$180.000	2 eventos
Servicio de plomería.	\$150.000	2 eventos
Servicio de cerrajería.		
Servicio de electricista.		
<b>HOGAR EXPRESS</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Mensajería pequeños paquetes.	\$70.000	2 eventos
Envía de medicamentos a domicilio.	\$70.000	1 evento
Servicio a domicilio para recoger mercado.	Sin límite	2 eventos
Asesoría profesional telefónica de seguridad informativa.		
Soporte técnico virtual o telefónico para daños en PC.		
Atención telefónica tecnológica.	\$120.000	3 eventos
Armado de muebles en el hogar.		

<b>HOGAR EXPRESS</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Traslado de técnico a domicilio para diagnóstico y reparación	\$300.000	1 evento
Mano de obra reparación de electrodomésticos usados		
Repuestos necesarios para reparar el producto		
Asistencia de reparación de electrodomésticos usados (Hasta 5 años de antigüedad)		

<b>COBERTURAS MÉDICAS</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Servicio de ambulancia	Sin límite	2 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	3 eventos
Exámenes básicos a domicilio de sangre y orina	\$120.000	2 eventos

<b>ASISTENCIA ADULTO MAYOR</b>		
<b>ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$50.000	1 evento
Video doctor	Sin límite	3 eventos
Servicio de acompañamiento de citas médicas	\$120.000	2 eventos (Máx 4 horas)
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	3 eventos
Orientación de nutrición telefónica	Sin límite	3 eventos
Terapia física básica a domicilio	\$120.00	2 eventos
Terapia respiratoria básica a domicilio		

## 3. DEFINICIÓN ASISTENCIA

### 3.1 COBERTURAS HOGAR TRADICIONAL

*Los servicios de limpieza profunda de cocina o baño y desinfección auto (limpieza de tapicería y techo del vehículo), 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 LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias. este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

#### Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos

#### DESINFECCIÓN AUTO (Limpieza de tapicería y techo del vehículo)

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará en servicio de lavado de alfombra, tapizado y techo de tu vehículo a domicilio o en red. el servicio no incluye limpieza externa del vehículo, limpieza de motor, pelicheado, no incluye líquidos especiales de limpieza o ceras. el técnico verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.) comprobando que cuenta con condiciones óptimas. de presentar anomalías las reportará al call center de IGS, donde a su vez se las notificará al afiliado. el proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. no se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en cualquier parte del vehículo. el servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales, en la vivienda registrada por el afiliado. 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

12:00pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación. el afiliado deberá estar presente durante prestación del servicio.

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

## **CLASES DE COCINA O COCTELERÍA VIRTUAL**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina o cócteles, quien le brindara 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, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m.

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

## **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA PREPARACIÓN DE BATIDOS SALUDABLES**

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

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

## **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 del afiliado (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. el valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, 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.

## Exclusiones:

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado.
- Reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, 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.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento ochenta mil pesos (\$180.000).**

*Los servicios de cerrajería y electricista, 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.*

## 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 puerta principal o alguna puerta interna de la vivienda del afiliado, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma. en caso de 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.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda del afiliado, 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.
- No aplica para cerraduras de alta seguridad como cajas fuertes o puertas de seguridad.

## SERVICIO DE ELECTRICISTA

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 descontinuados 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.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).**

## 3.2 COBERTURAS HOGAR EXPRESS

Los servicios de mensajería pequeños paquetes y envío de medicamentos 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 a su necesidad.

### MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará y pagará el servicio de mensajería para pequeños paquetes, en horario hábil de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, se prestará el servicio de mensajería de tipo personal cubriendo el transporte de sobres y paquetes hasta por cinco (5) kilos y de fácil transporte dentro del baúl del mensajero. el afiliado deberá suministrar a IGS la información necesaria acerca del elemento que será transportado.

### ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para la entrega de medicamentos en el domicilio. se brindará únicamente el servicio de trayecto del punto de despacho de los medicamentos al domicilio del afiliado dentro del perímetro urbano. el servicio está sujeto a las condiciones y horario de los puntos asignados para la entrega de medicamentos. este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. este servicio debe ser coordinado con 12 horas de anterioridad, en el momento de solicitar el servicio IGS no solicitará fórmula médica original, esta debe ser enviada de manera digital. el afiliado que solicite el servicio deberá asumir los costos de los medicamentos.

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).**

### SERVICIO DE DOMICILIO PARA RECOGER MERCADO

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera de apoyo con él envió de las compras del supermercado a su domicilio, IGS se encargará de coordinar y realizar el envío de personal calificado para realizar la entrega en su domicilio. IGS asumirá el costo del servicio a domicilio el costo de los productos deberá ser asumido por el afiliado.

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

Los servicios de asesoría profesional telefónica de seguridad informativa, soporte técnico virtual o telefónico para daños en pc y atención telefónica tecnológica, 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.

## **ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere IGS coordinará un profesional de servicios de seguridad informática que asesore en las medidas de prevención de riesgos informáticos para el menor. este servicio se debe solicitar con veinticuatro (24) horas de antelación. los costos asociados a las modificaciones, mejoras y diseño corren por cuenta del afiliado.

## **SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL O TELEFÓNICO PARA DAÑOS EN PC**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pondrá a su disposición un técnico especializado de manera virtual o telefónico quien le orientará sobre los posibles daños que pueda presentar su pc, IGS hace constancia que este servicio es únicamente de orientación, los costos generados de la misma corren por cuenta del afiliado.

## **ATENCIÓN TELEFÓNICA 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, escanners, 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.

**Estas coberturas están limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestarán sin monto límite de cobertura.**

## ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR

En caso que el afiliado lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para realizar 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. 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.

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. Este servicio tendrá un tiempo de ejecución de máximo dos (2) horas.

### Exclusiones:

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

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

*Los servicios de asistencia de reparación de electrodomésticos usados, traslado de técnico a domicilio para diagnóstico y reparación, mano de obra para reparación de electrodoméstico usado y repuestos necesarios para reparar el producto se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.*

## ASISTENCIA DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (Hasta 5 años de antigüedad)

Cuando el afiliado requiera de un servicio de reparación de electrodomésticos con menos de 5 (cinco) años de antigüedad, IGS enviará un técnico quien realizará el proceso de reparación hasta el monto límite de cobertura.

- Traslado de técnico a domicilio para diagnóstico y reparación.
- Mano de obra para reparación de electrodoméstico usado.
- Repuestos necesarios para reparar el producto (hasta el monto límite de cobertura).

IGS asumirá el costo de las tres primeras horas de mano de obra de un servicio de reparación de electrodomésticos de línea blanca, con los profesionales previamente autorizados por IGS, según los siguientes términos y condiciones:

- En caso de la avería mecánica, eléctrica o electrónica que produce la incapacidad de una pieza o componente electrónico para funcionar conforme a las especificaciones del fabricante.
- El servicio garantiza, única y exclusivamente la reparación de los siguientes electrodomésticos de línea blanca: lavadora - nevera - aire acondicionado - calentador / termotanque - cocina: estufa doméstica - horno\*\*.
- IGS asumirá los gastos indicados para el traslado del técnico, reparación, mano de obra, repuestos, de electrodomésticos usados hasta el límite de cobertura y garantiza la conexión con los profesionales adecuados en un plazo de 48 horas, desde que el afiliado lo solicite.
- El servicio se prestará exclusivamente en la vivienda afiliada.

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de trescientos mil pesos (\$300.000).**

### 3.3 COBERTURAS MÉDICAS

#### SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de transporte dentro del territorio Colombia no a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico, IGS coordinará dependiendo de la emergencia el traslado en taxi, ambulancia básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

#### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

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

## Exclusiones:

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

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

## MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

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

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

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

## EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO DE SANGRE Y ORINA

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). la toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio o en la

red de proveedores a nivel nacional. el servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y grupo familiar. este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

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

## 3.4 COBERTURAS MASCOTAS

### ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA

El afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario - mascota. podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.
- IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura. Consulta médica veterinaria por emergencia:

En caso de enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS coordinará y pagará el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, a domicilio y/o en red veterinaria. dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

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

### BAÑO CANINO DESPUÉS DE HOSPITALIZACIÓN

En caso de que la mascota afiliada pase por un periodo de hospitalización, ocurrido

durante la vigencia de la asistencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, se pagarán los servicios de baño y peluquería en red. este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. el servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carnet de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

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

### **3.5 COBERTURAS EXEQUIAL MASCOTAS**

*Los servicios de servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave (carencia 30 días) y servicio de cremación por enfermedad o accidente (carencia 30 días), 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 EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE (carencia 30 días)**

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. esta cobertura no opera por reembolso. dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. en caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado. la asistencia se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano. en los casos que el afiliado se encuentre domiciliado en municipio o población cercana podrá acceder al servicio de cremación siempre y cuando asuma el traslado de la mascota hasta el proveedor más cercano autorizado por IGS.



## **SERVICIO DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE (carencia 30 días)**

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave, inesperada y comprobada, IGS prestara servicio de cremación hasta el monto límite de cobertura. así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

### **Exclusiones:**

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de nueve (9) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

**Estas coberturas presentan un periodo de carencia de treinta días, están limitadas a un número de un (1) evento y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).**

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

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

- A)** El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 018000944557 y desde Bogotá al teléfono fijo 5802622.
- B)** El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C)** Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D)** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- E)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor.

- F)** Le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- G)** En caso que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

## 5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (Garantías)

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

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

## 6. REEMBOLSOS

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

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

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

## 7. INDEPENDENCIA

En los casos en que se preste un servicio adicional por parte del proveedor aliado de IGS y que el mismo no se encuentre descrito en las coberturas de asistencia del producto inicialmente adquirido, IGS no asumirá ningún tipo de responsabilidad frente a la garantía en la prestación de dichos servicios adicionales, esta será asumida directamente por el afiliado.

## 8. EXCLUSIONES GENERALES

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no 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.

## 9. EXCLUSIONES GENERALES DE LA ASISTENCIA MASCOTAS

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.

- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de IGS asistencia, correrán por su cuenta y riesgo.
- Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- La asistencia mascotas aplica para las mascotas (perros y gatos) mayores de tres (3) meses y menores de nueve (9) años al momento de la afiliación.
- No se tiene restricción de razas.

## **EXCLUSIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA MASCOTAS (no aplican para los servicios exequibles)**

- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- Ninguna enfermedad infecciosa
- Enfermedad oncológica.
- Enfermedades infecciosas tales como:
  - Distemper, Parvovirus, Hepatitis Infecciosa Canina, Parainfluenza, Rabia, Babesia, Erlichia, dirofilaria, Brucella, Toxoplasma, Neospora.
- Alteraciones conductuales: agresividad, ansiedad, miedos y fobias, anorexia de origen etológico, síndromes de disfunción cognitiva, conductas estereotípicas y desordenes compulsivos, etc.
- Medicamentos sin fórmula médica veterinaria, que no deriven de una emergencia (accidente o enfermedad) y/o que estén formulados para el tratamiento de alguna infección o enfermedad que se encuentre en las exclusiones generales.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- Conductas del afiliado y del perro vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajos los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación del perro vinculado en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Perros destinados para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.

**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.