



Multiasistencia Hogar

Condiciones generales de prestación de los servicios.



IGS | Integral Group Solution

CONTENIDO

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:.....	3
1.1 DEFINICIONES	3
2. MULTIASISTENCIA	4
3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS.	5
3.1 ASISTENCIAS BIENESTAR.....	5
3.2 ASISTENCIA EN VIAJE.	8
3.3 ASISTENCIA DESEMPLEO.....	10
3.4 ASISTENCIA TU ENTRENADOR FINANCIERO.....	13
4. MODULAR HOGAR: MULTIASISTENCIA	14
4.1 ASISTENCIA HOGAR.....	14
4.2 ASISTENCIA HOGAR EXPRESS:.....	17
5. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:.....	21
6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):.....	22
7. COBROS	22
8. REEMBOLSOS:.....	23
9. INDEPENDENCIA:.....	23
10. CAUSALES DE TERMINACIÓN.....	23
11. EXCLUSIONES GENERALES:	23

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: los servicios de asistencia se extiende a esposo/a, padres, suegros, hijos, yerno/nuera), abuelos, hermanos, cuñados y nietos.

Coordinación: actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de asistencias.

País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Perímetro urbano: línea que limita el suelo urbano con el suelo rural

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 servicio de asistencia solicitado.

Guardería de mascotas: establecimiento en el que es posible dejar a la mascota de forma habitual.

Esterilización: operación de rutina en la que se extraen los órganos reproductores de la mascota.

Eutanasia: muerte sin dolores, molestias ni sufrimientos físicos.

Cremación: método para disponer de los restos de nuestra mascota una vez fallecida. Es el proceso de reducción de un cuerpo mediante el uso de calor, y el resultado de este proceso son las cenizas.

Pipeta antipulgas: es una de las formas más efectivas y comunes para proteger a tu mascota contra pulgas y garrapatas.

Vacunación: forma sencilla, inocua y eficaz de protección contra enfermedades dañinas. Antes de entrar en contacto con ellas.

2. MULTIASISTENCIA

Multiasistencia		
Asistencias	Coberturas	Vigencia
Asistencias Bienestar	Monto máximo por evento	Eventos por año
Video doctor IGS 24 horas	Sin límite	Sin Límite
video doctor adulto y pediátrico	Sin límite	2 Eventos
Suero posfiesta a domicilio ciudades principales	\$ 120.000	1 Evento
Orientación telefónica o virtual psicológica	Sin límite	4 Eventos
Orientación telefónica o virtual nutricional		
Coordinación y auxilio para alquiler de sillas de ruedas, muletas, caminadores o camillas hospitalarias	\$ 80.000	1 Evento
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	2 Eventos
Asistencias Viaje	Monto máximo por evento	Eventos por año
Traslado desde o hasta el aeropuerto	\$120.000	1 Evento
Orientación virtual legal sobre documentos y requisitos de viaje	Sin límite	2 Eventos
Orientación virtual legal para viaje con mascota	Sin límite	2 Eventos
Orientación telefónica sobre conectividad y vpn	Sin límite	Sin límite
Orientación legal telefónica en caso de hurto	Sin límite	Sin límite
Cyber análisis de vulnerabilidad de red	Sin límite	1 Evento
Auxilio por hurto de documentos (Desde el día 30)	\$100.000	1 Evento
Auxilio para guacal de viaje mascota		
Orientación de coworking en el mundo y coordinación u orientación de reserva	Sin límite	Sin límite
Asistencias Desempleo	Monto máximo por evento	Eventos por año
Auxilio para pago de recibo de celular		
Canasta básica hasta por dos meses	\$ 100.000	1 Evento por dos meses
Pago de servicios públicos hasta por dos meses		
Revisión y asesoría virtual de perfil laboral	Sin límite	2 Eventos
Asesoría virtual en la elaboración de la hoja de vida	Sin límite	2 Eventos
Preparación virtual de entrevista de trabajo	Sin límite	2 Eventos
Tu entrenador Financiero	Monto máximo por evento	Eventos por año
Asistencia telefónica o virtual para manejo de finanzas personales		
Dianóstico financiero		
Guía para elaborar presupuesto personal	Sin límite	3 Eventos
La importancia del ahorro		
Endeudamiento saludable		
Metas financieras		
Referencia de apps ahorro (orientación de instalación y uso)	Sin límite	Sin límite
Referencia de apps de realización de presupuesto personal	Sin límite	Sin límite

3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

3.1 ASISTENCIAS BIENESTAR

Video doctor IGS 24 horas:

En caso de que un miembro del grupo familiar menor de **15** años, 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 con un tercero por IGS 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.

- 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.

Video doctor (adulto y pediátrico):

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo con las condiciones de la asistencia, orientación médica virtual las **24** horas, los **365** días del año.

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

- Se realizará una historia clínica electrónica.
- Se prescriben recetas electrónicas.
- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

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

Suero post fiesta (ciudades principales):

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, y manifieste que como consecuencia del exceso de alcohol presenta síntomas de resaca, IGS enviará al domicilio un profesional que realizará la aplicación intravenosa del suero post fiesta. Este suero está compuesto por vitamina c y b, glutación, aminoácidos y oligoelementos que le ayudarán a una pronta y rápida recuperación. El servicio se prestará únicamente en las siguientes ciudades principales Bogotá, Medellín, Cartagena, Cali, Santa Marta y Barranquilla. Este servicio deberá ser solicitado con **24** horas de anterioridad. Incluye suero de **500** ml, domicilio y aplicación. Para la prestación del servicio el afiliado deberá suministrar información personal como, edad, peso, estatura y condiciones médicas importantes.

Esta cobertura estará limitada a un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Los servicios de orientación telefónica o virtual psicológica y orientación telefónica o virtual nutricional 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.

Esta cobertura estará limitada a cuatro (4) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Orientación psicológica telefónica o virtual:

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

Orientación nutricional telefónica o virtual:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica o virtual. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, proteínas, grasas etc.) Índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

Coordinación y auxilio para alquiler de: sillas de ruedas, muletas, caminadores o camillas hospitalarias:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará la coordinación y auxilio económico para el alquiler de: **muletas, caminadores o camillas hospitalarias.**

Para acceder a esta asistencia el afiliado o miembro del grupo familiar deberá remitir a IGS el resumen de la historia clínica, incapacidad y/o certificación médica expedida por un profesional de la salud donde se refrende tal condición. Posteriormente IGS coordinará con la red de proveedores la disponibilidad del aparato solicitado para alquiler al afiliado.

Por otra parte, para hacer efectivo el auxilio económico por alquiler de **sillas de ruedas, muletas, caminadores, o camillas hospitalarias,** se deberá presentar a IGS la copia del documento del afiliado o miembro del grupo familiar asistido, así como el soporte de pago realizado por el alquiler del aparato. Posteriormente IGS realizará el reembolso del valor pagado, siempre y cuando no supere el límite de monto de cobertura.

En caso de que llegase a requerir desplazamiento o envío, correrá a cargo del afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio debe ser solicitado con un mínimo de **48** horas, sujeto a disponibilidad de horario, en horario hábil de lunes a viernes de **8** am a **5** pm y sábados de **8** am a **12** pm.

Esta cobertura estará limitada a un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

Médico a domicilio por emergencia:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará a través de un tercero el envío de un profesional médico hasta el lugar de residencia del afiliado. Este servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano siempre y cuando sea una zona de fácil acceso. El profesional realizará un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, el seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado.

Esta cobertura se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado o miembro del grupo familiar. Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina.

Exclusiones:

- 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 IGS 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 estará limitada a dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

3.2 ASISTENCIA EN VIAJE.

Traslado desde o hasta el aeropuerto:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que lo trasladará desde o hasta el lugar que el afiliado o miembro del grupo familiar indique dentro del perímetro urbano hacia el aeropuerto. Este servicio se prestará por un solo trayecto en cada evento. Exclusivo para los afiliados que viajen en avión y posean tiquete aéreo a su nombre, el afiliado debe remitir el tiquete a su nombre al momento de solicitar el servicio.

El servicio debe ser solicitado con mínimo 12 horas de anticipación.

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

Orientación virtual legal sobre documentos y requisitos de viaje:

En caso de que afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación virtual al afiliado o miembro del grupo familiar respecto a los documentos y requerimientos necesarios para realizar su viaje. Se deja constancia que a lo largo de la orientación se brindarán los consejos e información para tener en cuenta, sin embargo, lo que pueda llegar a suceder en el proceso no es responsabilidad de IGS.

Esta asistencia se prestará durante **45** minutos y será netamente de orientación virtual, IGS no realizará ningún proceso legal ni trámite.

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

Orientación virtual legal para viaje con mascota:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación virtual al afiliado o miembro del grupo familiar respecto a cómo realizar un viaje con su mascota y los términos legales necesarios. Se deja constancia que a lo largo de la orientación se brindarán los consejos e información para tener en cuenta, sin embargo, lo que pueda llegar a suceder en el proceso no es responsabilidad de IGS.

Esta asistencia se prestará durante **45** minutos y será netamente de orientación virtual, IGS no realizará ningún proceso legal ni trámite.

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

Orientación telefónica sobre conectividad y vpn:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación telefónica acerca de cómo realizar el proceso de conectividad y proceso de vpn. Se deja constancia que a lo largo de la orientación se brindarán los consejos e Información para realizar el proceso de conectividad y vpn.

Esta asistencia se prestará durante un tiempo de **45** minutos, IGS no se hace responsable de la conectividad ya que solo será una orientación.

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

Orientación legal telefónica en caso de hurto:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación legal telefónica con la finalidad de informarle acerca de las medidas a llevar a cabo para denunciar un caso de robo o hurto. Esta asistencia se prestará únicamente como orientación al afiliado, IGS no se hace responsable de realizar el proceso de denuncia ni recuperación de los artículos hurtados.

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

Cyber análisis de vulnerabilidad de red:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará asistencia realizando un cyber análisis con la finalidad de validar y analizar la vulnerabilidad de la red. Esta asistencia se prestará vía telefónica en una capacitación de aproximadamente **45** minutos.

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

Auxilio por hurto de documentos (desde el día 30):

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará un auxilio económico para la recuperación de los documentos en caso de robo o hurto.

Esta asistencia se prestará por reembolso hasta el monto límite de cobertura.

Para la prestación de esta asistencia será necesaria la factura soporte de las sumas de dinero pagadas por el afiliado para la recuperación de los documentos hurtados. **Se deja constancia que esta cobertura tendrá un periodo de carencia de 30 días.**

Auxilio para guacal de viaje mascota:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará un auxilio económico para la compra del guacal de la mascota para viaje. **Esta asistencia se prestará por reembolso hasta el monto límite de cobertura.**

Para la prestación de esta asistencia será necesaria la factura soporte de compra del artículo con una vigencia no mayor a 30 días.

Los servicios de auxilio por hurto de documentos (desde el día **30**) y auxilio para guacal de viaje mascota 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

Orientación de coworkings en el mundo y coordinación u orientación de reserva:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará el servicio de orientación y si es el caso coordinación para reserva coworking en la ciudad. Esta asistencia se brindará por parte de expertos quienes realizarán el proceso de búsqueda del mejor lugar para el afiliado, de acuerdo con sus gustos y preferencias.

Este servicio debe ser coordinado con antelación, por esto se requiere comunicarse mínimo con 24 horas de anticipación.

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

3.3 ASISTENCIA DESEMPLEO.

Para la prestación de los servicios del segmento desempleo será indispensable que el afiliado o miembro del grupo familiar al momento de la activación de la multiasistencia cuente con un contrato laboral vigente.

Los servicios de auxilio para pago de recibo de celular, canasta básica hasta por dos meses y pago de servicios públicos hasta por dos meses 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.

Estas coberturas estarán limitadas a un (1) evento por dos meses en el año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

Auxilio para pago de recibo de celular:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará un auxilio económico para el pago del recibo de telefonía móvil. Esta asistencia se prestará por reembolso hasta el monto límite de cobertura.

Para la prestación de este servicio será requerida la factura paga del servicio (soporte de pago) para proceder con el pago del valor al afiliado o miembro del grupo familiar.

Canasta básica hasta por dos meses:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y **el despido haya sido sin justa causa**, IGS cubrirá los gastos para la canasta básica para el hogar (**alimentos y limpieza**). Se prestará una ayuda económica hasta por **2** (dos) meses hasta el monto límite de cobertura, para la compra de alimentos e implementos de limpieza. Esta asistencia se prestará a través de reembolso, para lo cual el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis **(6)** meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar la factura y el soporte del pago realizado por la compra de productos de la canasta básica máximo hasta por dos **(2)** meses y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura.

Pago de servicios públicos hasta por dos meses:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y la consecuencia de despido haya sido sin justa causa, IGS cubrirá el pago de los siguiente servicios públicos (**agua, luz y gas**). Se prestará la ayuda económica para cubrir hasta por dos **(2)** meses el pago de estos servicios públicos.

Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de la misma el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá estar al día en los pagos de las facturas, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores.
- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis **(6)** meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar el soporte de pago realizado a servicios públicos y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura.

- Por ningún motivo IGS asumirá los costos del excedente que se generen a causa de reconexión de servicios públicos.

Revisión y asesoría virtual de perfil laboral:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio vía telefónica con un experto en habilidades y capacidades para resaltar en un proceso de búsqueda de empleo, así como identificar las competencias necesarias para el cargo de interés, todo este proceso se realizará por medio de una evaluación de perfil laboral. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de **30** minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de **8:00 am a 5:00 pm** y sábados de **8:00 am a 12:00 m.**

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

Asesoría virtual en la elaboración de la hoja de vida:

IGS pondrá a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar un especialista vía telefónica, quien se encargará de orientar y asesorar al afiliado en la elaboración de la hoja de vida de acuerdo con el perfil laboral y áreas de interés detectadas. 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. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de **30** minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con **24** horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de **8:00 am a 5:00 pm** y sábados de **8:00 am a 12:00 pm.**

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

Reparación virtual de entrevista de trabajo:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de apoyo y orientación vía telefónica sobre las bases y conceptos para la preparación de una entrevista de empleo. Esta asistencia ofrece orientación para la búsqueda para un nuevo empleo. 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.

Este servicio se prestará por un tiempo máximo de **60** minutos. Esta asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con **24** horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de **8:00 am a 5:00 pm** y sábados de **8:00 am a 12:00 m.**

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

3.4 ASISTENCIA ENTRENADOR FINANCIERO:

Los servicios de asistencia telefónica o virtual para manejo de finanzas personales, diagnóstico financiero, guía para elaborar presupuesto personal, la importancia del ahorro, endeudamiento saludable y metas financieras 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.

Estas coberturas estarán limitadas a tres (3) eventos por año y se prestarán sin monto límite de cobertura.

Asistencia telefónica o virtual para manejo de finanzas personales: Se brindará orientación vía telefónica o virtual al afiliado de acuerdo con su preferencia, con la finalidad de ofrecerle consejos para el manejo de sus finanzas personales.

Diagnóstico financiero: Vía telefónica se le ofrece al afiliado o miembro del grupo familiar orientación para realizar un análisis o diagnóstico acerca de su vida financiera.

Guía para elaborar presupuesto personal: Vía telefónica se le brinda al afiliado o miembro del grupo familiar una orientación acerca de cómo realizar una guía paso a paso de su presupuesto personal. Esto con la finalidad de mejorar sus finanzas y la manera como puede estar administrando su dinero.

La importancia del ahorro: Por medio de una orientación telefónica el analista financiero informará al afiliado o miembro del grupo familiar acerca de la importancia del ahorro, así como medidas y consejos para realizar un ahorro parcial o a largo plazo.

Endeudamiento saludable: Teniendo en cuenta que no todos los tipos de endeudamiento son negativos, el analista financiero de IGS brindará orientación telefónica al afiliado o miembro del grupo familiar informando acerca de cuáles son los tipos de endeudamiento saludable y cómo manejarlos.

Metas financieras: Vía telefónica el analista financiero IGS brindará al afiliado o miembro del grupo familiar un paso a paso acerca de cómo realizar un mapa o meta financiera por este mismo medio le brindará consejos y tips.

Referencia de apps ahorro orientación de instalación y uso: En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación telefónica acerca de algunas aplicaciones interesantes donde podrá implementar un ahorro a corto, mediano o a largo plazo. **Este servicio se prestará de lunes a sábado en un horario de 8:00 am a 8:00 pm.**

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

Referencia de apps de realización de presupuesto personal: En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación telefónica acerca de algunas aplicaciones interesantes donde podrá implementar un ahorro a corto, mediano o a largo plazo. **Este servicio se prestará de lunes a sábado en un horario de 8:00 am a 8:00 pm.**

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

4. MODULAR HOGAR: MULTIASISTENCIA

Hogar Asistencias		
Asistencias	Coberturas	Vigencia
Asistencias Hogar (Opcional)	Monto máximo por evento	Eventos por año
Servicio de plomería	\$170.000	1 Evento
Servicio vidriería		
Servicio de electricista	\$170.000	1 Evento
Servicio de cerrajería		
Asesoría en redacción de documentos legales: contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compra venta de inmuebles	Sin Límite	2 Eventos
Hogar express	Monto máximo por evento	Eventos por año
Armado de muebles		
Instalación de lámparas o apliques de luz		
Envío de técnico a domicilio para instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Sellado con silicona por filtraciones	\$120.000	5 Eventos
Instalación soporte TV o artículos decorativos		
Instalación de grifería		
Instalación de ducha eléctrica		
Instalación de cortinas o persianas		
Armado y desarmado de árbol de navidad	\$170.000	Sin límite

4.1 ASISTENCIA HOGAR:

Servicio de plomería:

Cuando como consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda del afiliado o del grupo familiar (**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 un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

Los servicios de vidriería, electricista y cerrajería principal 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y se prestarán Con un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

Servicio de vidriería:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda del afiliado o grupo familiar, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda, la casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado o grupo familiar. Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

Exclusiones:

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

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 o grupo familiar, 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 incluye 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.

Servicio de cerrajería principal:

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 (**externa**) de la vivienda registrada, a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar, IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de esta. 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 **(externa)** de acceso de la vivienda del afiliado o miembro del grupo familiar.

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.

Asesoría en redacción de documentos legales: contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compraventa de inmuebles:

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar, prestará los servicios de Asesoría legal telefónica en redacción de documentos legales, mediante opiniones verbales y escritas en relación con el asunto indicado para la elaboración de documentos legales tales como contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compraventa de inmuebles. No aplica adelantamiento, gestión de trámites o costos de este. Solo aplica para documentos de carácter laboral, civil y personal del afiliado.

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

4.2 ASISTENCIA HOGAR EXPRESS:

Los servicios de armado de muebles, instalación de lámparas o apliques de luz, envío de técnico a domicilio para instalación de canaletas para cobertura de cableado, sellado con silicona por filtraciones, instalación soporte tv o artículos decorativos, instalación de grifería, instalación de ducha eléctrica e instalación de cortinas o persianas.

Estas coberturas están limitadas a un número de cinco (5) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Armado de muebles:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar 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 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 deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

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 lámparas o apliques de luz:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas o apliques de luz 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.

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

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

Envío de técnico a domicilio para instalación de canaletas para cobertura de cableado:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, con el fin de brindar servicio técnico en instalación de canaletas para cubrir cableado. El afiliado o alguna persona mayor de edad asignada por él, 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 siempre que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Sellado con silicona por filtraciones:

En caso de que el afiliado requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente debido a una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste haya sido removido, IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento hasta el monto límite de cobertura. El valor de este servicio incluye traslado del técnico, mano de obra y materiales (silicona). Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Instalación de soportes para tv o artículos decorativos:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS realizará la instalación de soportes para tv, cuadros o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados para la instalación. El afiliado o alguna persona mayor de edad asignada por él, deberá estar presente durante la visita del técnico.

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma– Lcd.
- El técnico ni la compañía prestadora serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana –plasma – lcd) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso, ni material del Soporte.

Instalación de grifería:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado o miembro del grupo familiar. 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 o miembro del grupo familiar.

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Instalación de ducha eléctrica:

Si el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiere , podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de ducha eléctrica en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de ducha eléctrica previa autorización del afiliado. La ducha eléctrica, deberá ser provista por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la ducha eléctrica.

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Instalación de cortinas o persianas:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas en la vivienda asegurada. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas,deberán

ser provistos por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina (s).

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Exclusiones:

- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.
- 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.

Armado y desarmado del árbol de navidad:

Si el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiere, podrá solicitar la mano de obra para realizar armado o desarmado del árbol de navidad en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un profesional para realizar la tarea. Los accesorios, las cajas de almacenamiento y todo lo requerido para realizar la tarea, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio es únicamente para el árbol de navidad, se excluyen adornos o decoraciones que no hagan parte de este. Para la prestación de esta asistencia debe estar en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

5. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar autorizado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- El afiliado o miembro del grupo familiar que requiera del servicio se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 018000119143 y desde Bogotá al teléfono fijo (601)3570313
- 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.

- 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.
- El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- En caso de 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.

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados 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.
- El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- 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.

7. COBROS

Las asistencias contratadas con IGS en alianza con Lulo Bank, serán debitadas mensualmente de las cuentas de ahorros de los clientes en Lulo Bank, siempre que así lo hayan autorizado expresamente a IGS. En caso de mora en el pago del valor de la asistencia por fondos insuficientes, bloqueos u otra razón que impida el débito automático de la cuenta, IGS podrá solicitar el reintento del débito automático a Lulo Bank por las sumas adeudas, siempre y cuando los servicios de asistencias hayan estado activos y disponibles para el afiliado.

8. REEMBOLSOS:

IGS reembolsará al afiliado el valor que éste 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.

9. INDEPENDENCIA:

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente anexo, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto de la cobertura, a la que accede el presente anexo de asistencia.

10. CAUSALES DE TERMINACIÓN:

- A. El beneficiario podrá terminar el contrato de asistencia en cualquier momento a través de los canales de atención de IGS
- B. IGS podrá terminar el contrato de asistencia de forma unilateral en caso de que el beneficiario entre en mora en el pago mensual del servicio de asistencias.
- C. Terminación unilateral por terminación del convenio entre Lulo Bank e IGS.

11. EXCLUSIONES GENERALES:

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

- 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.
- 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.
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- La gestación y el parto normal o eutócico.
- Exclusiones de la cobertura "consulta médica veterinaria por accidente" además de las exclusiones mencionadas.
- Se excluye de la cobertura denominada "consulta médica veterinaria por accidente" las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

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 modular plus asistencias IGS. Los productos financieros asociados al cobro de la asistencia son prestados por Lulo Bank S.A, como establecimiento bancario.