



Multiasistencia Pets

Condiciones generales de prestación de los servicios.

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 PETS: ASISTENCIAS.....	14
4.2 DEFINICIÓN DE COBERTURAS: MODULAR PETS ASISTENCIAS:.....	14
5. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:.....	19
6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):.....	20
7. COBROS	20
8. REEMBOLSOS:.....	21
9. INDEPENDENCIA:.....	21
10. CAUSALES DE TERMINACIÓN.....	21
11. EXCLUSIONES GENERALES:	21
12. EXCLUSIONES ASISTENCIA VETERINARIA:.....	22

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	Sin límite	4 Eventos
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	Sin límite	Sin límite
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	\$ 100.000	1 Evento por dos meses
Canasta básica hasta por dos meses	\$ 100.000	1 Evento por dos meses
Pago de servicios públicos hasta por dos meses	\$ 100.000	1 Evento 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	Sin límite	3 Eventos
Dianóstico financiero	Sin límite	3 Eventos
Guía para elaborar presupuesto personal	Sin límite	3 Eventos
La importancia del ahorro	Sin límite	3 Eventos
Endeudamiento saludable	Sin límite	3 Eventos
Metas financieras	Sin límite	3 Eventos
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 ASISTENCIA 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 limite 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 limite 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.

Preparación 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 TU 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 PETS: ASISTENCIAS

Pets Asistencias		
Asistencias	Coberturas	Vigencia
Bienestar para tu gato o perro (opcional)	Monto máximo por evento	Eventos por año
Orientación veterinaria telefónica	Sin límite	Sin Límite
Consulta veterinaria a domicilio o en red por emergencia	\$ 120.000	3 Eventos
Vacunación veterinaria	\$ 80.000	1 Evento
Spa para mascotas (corte de uñas, limpieza externa de oídos y dientes (No blanqueamiento)	\$ 80.000	1 Evento
Pipeta antipulgas	\$80.000	2 Eventos
Asistencia Jurídica telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Traslado de la mascota por accidente o enfermedad	\$120.000	1 Evento
Guardería o paseo canino por hospitalización del afiliado	\$120.000	1 Evento x 2 días
Eutanasia veterinaria por enfermedad o accidente (Desde el día 30 de afiliación)	\$200.000	1 Evento
Cremación colectiva por enfermedad o accidente (Desde el día 30 de afiliación)		
Asistencia veterinaria en localización por hurto o extravío de la mascota	\$70.000	1 Evento
Baño después de hospitalización	\$80.000	2 Eventos

4.2 DEFINICIÓN DE COBERTURAS :MODULAR PETS ASISTENCIAS:

Orientación veterinaria telefónica:

El afiliado o el miembro del grupo familiar 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 presta sin límite de eventos por año y sin límite en el monto de cobertura
Consulta veterinaria a domicilio o en red 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 tres (3) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)

Vacunación veterinaria:

IGS prestará el servicio de vacunación a la mascota afiliada. Este servicio se prestará por medio de nuestra red veterinaria e incluye el costo de la vacuna hasta el monto límite de cobertura. Esta cobertura aplica para vacunas de refuerzo (caninos: hexavalentes felinos: triple felina más rabia). Esta asistencia será prestada para mascotas mayores de un año, que cuenten con el carné de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por IGS.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de **24** horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado y grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con **6** 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 ochenta mil pesos (\$80.000)

Spa para mascotas (corte de uñas, limpieza externa de oídos y dientes (no blanqueamiento):

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera a su solicitud IGS pondrá a su disposición el servicio de spa para mascotas, para realizar **(corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes)** en un centro veterinario especializado para brindarle esta asistencia. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de **8:00 am** a **5:00 pm** y sábados de **8:00 am** a **12:00 pm**. El servicio está 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.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

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

Pipeta anti-pulgas:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará y cubrirá el valor de la pipeta anti-pulgas hasta el monto límite de cobertura por medio de nuestra red de veterinarias. La aplicación se realizará sobre la piel de la mascota con el fin de eliminar las pulgas. Este servicio debe ser solicitado con mínimo **24** horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de **8 am a 5 pm** y sábados de **8 am a 12 pm**. Los costes correspondientes del desplazamiento si se llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en su esquema de vacunación, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné, certificación expedida por el profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000)

Asistencia jurídica telefónica:

Se otorgará asistencia telefónica por parte de un abogado que orientará legalmente al afiliado y grupo familiar para perseguir la responsabilidad civil o penal, IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado. Esta cobertura se prestará por un tiempo límite de veinte **(20)** minutos. Se deja constancia que para la prestación de esta asistencia será obligatoria la presentación del carné de vacunación de la mascota donde se acredite que se encuentra al día en vacunas.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos por año y sin límite de cobertura.

Traslado de la mascota por accidente o enfermedad:

Si el propietario de la mascota o miembro de la familia requiere traslado para la mascota por emergencia (enfermedad o accidente) dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota. Se deja constancia que para la prestación de esta asistencia será obligatoria la presentación del carné de vacunación de la mascota donde se acredite que se encuentra al día en vacunas.

La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos **(2)** últimos meses.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$120.000)

Guardería veterinaria o paseo canino por hospitalización del afiliado:

En caso de que el propietario de la mascota se encuentre hospitalizado por un periodo superior a tres **(3)** días, IGS brindará y coordinará el servicio de guardería y paseador canino (**max.2 Horas**) hasta por dos días. Para la prestación de este servicio, el responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional 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**.

En caso de que el propietario de la mascota se encuentre hospitalizado por un periodo superior a tres **(3)** días, IGS brindará y coordinará el servicio de guardería para mascotas hasta por días **(2)** días continuos en un centro designado y autorizado por IGS.

El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.

Por otro lado, si el afiliado se encuentra hospitalizado por un periodo superior a tres **(3)** días, IGS brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de dos **(2)** horas. Hasta por dos **(2)** días continuos. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

Para acceder a estas asistencias la mascota debe estar al día en vacunas, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición y adicionalmente el afiliado deberá remitir a IGS resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica. El servicio debe ser solicitado mínimo con **24** horas de antelación.

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

Los servicios de eutanasia veterinaria por enfermedad o accidente y cremación colectiva por enfermedad o accidente 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 está limitada a un número de un (1) evento por dos días año en el año y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000)

Eutanasia veterinaria por enfermedad o accidente (desde el día 30 de afiliación):

En caso de que sea requerido por el afiliado, IGS cubrirá el costo del servicio de eutanasia de la mascota ya sea por accidente o enfermedad grave comprobada. Se 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.

El periodo de carencia para la prestación de esta asistencia será de treinta (30) días.

Cremación colectiva por enfermedad o accidente (desde el día 30 de afiliación):

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el costo del servicio de cremación de la mascota, ya sea por accidente o enfermedad grave comprobada.

IGS realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, quien asumirá la obligación de suministrar y prestar el servicio de cremación 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 legal actual y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS, en sujetos a la normatividad, caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado.

La asistencia de cremación se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano.

Para la prestación del servicio de cremación de la mascota se incluye:

- Retiro y transporte de la mascota fallecida
- Servicio de incineración de la mascota fallecida (no se entregan cenizas)

Para el retiro y transporte de la mascota fallecida, IGS prestará el servicio a la mascota fallecida desde el lugar del deceso hasta el horno crematorio y en los casos en los cuales 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. **El periodo de carencia para la prestación de esta asistencia será de treinta (30) días.**

Asistencia veterinaria en localización por hurto o extravío de la mascota:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS le brindará asistencia en la localización de la mascota extraviada. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano.

En este proceso, IGS apoyará al afiliado en la localización de la mascota perdida a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en vía pública de la mascota hasta el monto límite de cobertura.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un Monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000)

Baño después de hospitalización:

Cuando el afiliado lo requiera IGS asumirá el servicio de baño después de hospitalización.

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.

Para la prestación de esta cobertura se deberá presentar el carné de vacunas al día y la confirmación que la mascota se encuentra desparasitada en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño y peluquería.

Para garantizar un servicio óptimo, es necesario presentar el soporte de hospitalización de la mascota previa o su historia clínica que acredite la situación médica actual. Esto nos permite brindar el cuidado adecuado y adaptado a las necesidades específicas de tu mascota.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000)

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.

12. EXCLUSIONES ASISTENCIA VETERINARIA:

- 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.
- Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carné de vacunación al día.
- En caso de enfermedad oncológica.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada 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.
 - Remisiones por especialistas.
 - A efectos de la asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Asimismo, sólo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando éste haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria, o evidenciado por el mismo tras su expulsión o extracción.
 - No se considerarán como accidente: todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
 - No se considerará como accidente: intervención quirúrgica (asistencia veterinaria): tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un accidente o enfermedad, incluyéndose en este concepto los honorarios del cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.
 - No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia: los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente
 - Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - Hemivértebra. - Luxación congénita de rótula. - Ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (Distiquiasis). - Encantis bilateral. Testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - Patologías asociadas al síndrome de braquiocefálico - hernias umbilicales no traumáticas.
 - Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
 - 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.

Exclusiones de la cobertura "servicio de cremación por enfermedad o accidente"-asistencia mascotas:

- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia (correspondiente a **30** días).

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.