



PROGRAMA ASISTENCIA INTEGRAL

Condiciones Generales de
prestación de los Servicios

PROGRAMA ASISTENCIA INTEGRAL

Condiciones Generales de Prestación de los Servicios

CONTENIDO

1. Glosario de términos.....	2
Definiciones.....	2
2. Programa Asistencia Integral.....	4
3. Asistencias.....	9
3.1. Asistencias Adulto Mayor.....	9
3.2. Asistencias Mascotas.....	12
3.3. Asistencias Hogar.....	22
3.4. Asistencias Hogar Express.....	26
3.5. Asistencia Movilidad.....	48
3.6. Asistencia Familiar.....	55
3.7. Asistencia Médica.....	62
3.8. Asistencia Legal.....	73
4. Cómo acceden los clientes a los servicios.....	78
5. Obligaciones del afiliado (garantías).....	78
6. Reembolsos.....	77
7. Independencia.....	80
8. Exclusiones Generales.....	80
9. Condiciones y Exclusiones Generales.....	81

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Definiciones:

Afiliado: La persona física que contrata el servicio a su titularidad.

IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S.

Miembro del grupo familiar: Personas en primer grado de consanguinidad (conyugue e hijos o padres).

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

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

Periodo de vigencia: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de

asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

Gestión: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

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

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Referencia: Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.

Evento: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitado.

Situación de asistencia: Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Residencia permanente: El domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

Ámbito territorial: El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Costo preferencial: Servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

Monto límite de cobertura: Todas las asistencias del plan básico Coomeva se prestarán hasta el monto límite de cobertura.

2. PROGRAMA ASISTENCIA INTEGRAL:

ASISTENCIAS ADULTO MAYOR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES	PUNTOS
Enfermera para cuidado del adulto después de hospitalización, cirugía o accidente	\$115.000	1 evento	300
Servicio de acompañamiento a citas médicas	\$115.000 (max. 4 horas)	1 evento	600
Acompañante en casa (lectura de libros, juegos, entre otros por 3 horas)	\$125.000 (max. 3 horas)	1 evento	600
Exámenes de laboratorio a domicilio (Hemograma completo, Glucosa, Grupo Sanguíneo, Emo [Elemental y Microscópico de orina])	\$120.000	1 evento	600
Lectura de exámenes médicos	\$90.000	2 eventos	100
Recordación de citas médicas	Sin límite	Sin límite	100
Recordatorio de ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite	100
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$90.000	1 evento	200
Clase virtual de talleres didácticos para adulto mayor (origami, crochet)	\$90.000	1 evento	600
ASISTENCIA MASCOTA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES	PUNTOS
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite	300
Consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia	\$100.000	2 eventos	600
Vacunación en red veterinaria	\$70.000	1 evento	900
Traslado de la mascota por emergencia: accidente o enfermedad	\$100.000	2 eventos	400
Medicamento a domicilio	\$40.000	1 evento	100
Asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos extraños	\$120.000	1 evento	500
Coordinación y auxilio para la esterilización de las mascotas	\$80.000	1 evento	600
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	\$200.000	1 evento	1.000
Servicio de cremación por enfermedad o accidente	\$220.000	1 evento	1.100
Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes	\$60.000	1 evento	600
Baño después de hospitalización	\$70.000	1 evento	800
Asistencia legal telefónica: Un abogado que asesorará en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota registrada.	Sin límite	2 eventos (máx. 20 minutos)	200
Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: afiches, folletos, fotos, etc.	\$70.000	1 evento	200
Radiografías, ecografías y cirugías para mascota	\$120.000	1 evento	1.000
Hospedaje de mascota por viaje (máx. 2 días)	\$250.000	1 evento (máx. 2 días continuos)	1.000
Paseador para mascotas	\$60.000	1 evento (máx. 2 horas)	1.000
Segunda opinión médica para la mascota	Sin límite	1 evento	400
Pipeta antipulgas	\$50.000	1 evento	900
Desparasitación de la mascota	\$60.000	1 evento	900

ASISTENCIAS HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES	PUNTOS
Servicio de plomería por emergencia	\$170.000	1 evento	1000
Servicio de vidriería por emergencia	\$170.000	1 evento	800
Servicio de electricista por emergencia	\$120.000	1 evento	800
Servicio de cerrajería por emergencia	\$120.000	1 evento	900
Servicio de gasista por emergencia	\$150.000	1 evento	800
Recogida de escombros	\$150.000	1 evento	900
ASISTENCIAS HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO ANUAL	PUNTOS
Perforación de muros	\$150.000	1 evento	300
Instalación de lámparas, luminarias y apliques de luz	\$150.000	1 evento	300
Sellado filtraciones con silicona	\$150.000	1 evento	600
Instalaciones eléctricas menores	\$150.000	1 evento	300
Limpieza de Grafitis en fachada de la vivienda	\$150.000	1 evento	500
Instalación de electrodomésticos y gasodomésticos	\$200.000	1 evento	900
Instalación de cortinas o persianas	\$150.000	1 evento	500
Armado de muebles en el hogar	\$150.000	1 evento	500
Instalación de canaletas para cobertura de cableado	\$150.000	1 evento	300
Instalación de esquineros	\$150.000	1 evento	300
Destape de cañerías	\$150.000	1 evento	900
Lavado y secado de alfombras, muebles o cortinas en caso de inundación	\$150.000	1 evento	1.000
Instalación de grifería	\$150.000	1 evento	600
Asesoría de manejo reciclaje en el hogar	\$80.000	1 evento	100
Armado o desarmado de árbol de navidad	\$170.000	1 evento	900
Servicio para organización de hogar (movimiento de muebles)	\$150.000	1 evento (máx. 3 horas)	800
Limpieza de pisos	\$200.000	1 evento	1.200
Arreglo del closet	\$150.000	1 evento	1.100

SERVICIOS EN BOLSA 1	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
*Instalación de pantallas TV, cuadros o artículos decorativos	\$150.000	1 evento en bolsa semestral (no es acumulable ni de uso anticipado fuera del periodo semestral)	600
*Limpieza de vidrios en el hogar	\$150.000		1.200
*Limpieza de cocina y un baño	\$220.000		1.200
*Limpieza dental básica	\$130.000		1.200
*Mantenimiento de nevera o lavadora	\$160.000		1.300

CONDICIÓN BOLSA 1 Los servicios de instalación de pantallas tv, cuadros o artículos decorativos, limpieza de vidrios en el hogar, limpieza de cocina y un baño, limpieza dental y mantenimiento de nevera o lavadora se prestarán bajo la modalidad de bolsa, lo que significa que el afiliado podrá elegir cualquiera de las coberturas incluidas según su necesidad; sin embargo, la Bolsa 1 estará limitada a un (1) evento por semestre (enero-junio y julio-diciembre), el cual no será acumulable ni podrá solicitarse de manera anticipada fuera de su respectivo periodo, de modo que, si el afiliado no utiliza el evento dentro del semestre correspondiente, este se perderá sin opción a compensación, reprogramación, traslado o beneficio adicional bajo ningún criterio.

SERVICIOS EN BOLSA 2	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO SEMESTRAL	PUNTOS
*Mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal	\$160.000	1 evento en bolsa semestral (no es acumulable ni de uso anticipado fuera del periodo semestral)	900
*Limpieza a BBQ o Asador	\$160.000		1.000
*Limpieza de muebles	\$200.000		1.200
*Lavado básico de carro o moto	\$70.000		1.200
*Clase virtual de jardinería	\$60.000		400
*Mano de obra en pintura	\$150.000		1.200

CONDICIÓN BOLSA 2 Los servicios de mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal, limpieza de BBQ o asador, limpieza de muebles, lavado de básico de carro o moto, clase virtual de jardinería y mano de obra en pintura se prestarán bajo la modalidad de bolsa, lo que significa que el afiliado podrá elegir cualquiera de las coberturas incluidas según su necesidad; sin embargo, la Bolsa 2 estará limitada a un (1) evento por semestre (enero-junio y julio-diciembre), el cual no será acumulable ni podrá solicitarse de manera anticipada fuera de su respectivo periodo, de modo que, si el afiliado no utiliza el evento dentro del semestre correspondiente, este se perderá sin opción a compensación, reprogramación, traslado o beneficio adicional bajo ningún criterio.

ASISTENCIA MOVILIDAD	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES	PUNTOS
Remolque grúa por accidente o avería auto o moto dentro del perímetro urbano	\$150.000	1 evento	1.000
Auxilio vial auto moto (paso de corriente, o envío de combustible, o cambio de llanta [auto])	\$120.000	1 evento	700
Recarga de extintor a domicilio	\$50.000	1 evento	900
Cerrajería del auto por pérdida o daño de llave	\$115.000	1 evento	700
Traslado de la bici en caso de enfermedad, accidente o avería dentro del perímetro urbano	\$150.000	1 evento	700
Mantenimiento básico de la bici: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire.	\$80.000	1 evento	1.000
Asesoría legal telefónica en caso de accidente y/o daño a terceros	Sin límite	2 eventos	200
Traslado a shopping	\$70.000	1 evento	1.000
Desinfección del casco de la scooter, bicicleta o moto (hasta dos cascos)	\$110.000	1 evento	1.000
Cerrajero para apertura candado bicicleta por pérdida de llaves	\$60.000	1 evento	1.000
ASISTENCIA FAMILIAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES	PUNTOS
Clase virtual de preparación de batidos saludables	Sin límite	2 eventos	100
Entrenador personalizado para diseño de rutina	\$120.000	1 evento	600
Diseño de programa de alimentación saludable	\$70.000	1 evento	300
Tutor académico telefónico	\$40.000	2 eventos	100
Jardinero	\$150.000	1 evento	1.000
Mesero en caso de evento en casa	\$160.000	1 evento (máx. 3 horas)	1.000
Auxilio para reposición de documentos por hurto (cédula, pasaporte, visa, tarjeta de identidad, carné de trabajo o tarjeta de acceso) del asociado o persona del grupo familiar	\$80.000	1 evento	1.000
Vigilante en casa en caso de evento realizado por el asociado	\$160.000	1 evento (máx. 4 horas)	700
Despertador por llamada, si la alarma no es suficiente, nosotros podremos llamarte los días que requieras, a la hora que necesites para que despiertes a tiempo	Sin límite	6 eventos	600
Chef línea	Sin límite	2 eventos (máx. 1 hora)	600
Servicio de acompañamiento diurno para realizar compras	\$120.000	1 evento (máx. 4 horas)	1.000
Asesoría para creación de marca y logotipo	\$150.000	1 evento (máx. 1 hora)	1.000
Clase a domicilio de entrenamiento funcion	\$130.000	2 eventos	1.000
Asistencia tecnologica telefonica	Sin límite	1 evento	500
Transporte al afiliado menor de edad en caso de enfermedad (un solo trayecto)	\$90.000	1 evento	1.000

ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES	PUNTOS
Servicio de ambulancia por emergencia	Sin límite	1 evento	1.000
Orientación Medica Telefónica	Sin límite	Sin límite	300
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	2 eventos	1.000
Pediatra a domicilio por emergencia	\$200.000	2 eventos	1.500
Enfermera a domicilio para curaciones básicas e inyectología	\$120.000	1 evento	200
Orientación nutricional telefonía	Sin límite	3 eventos	300
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	3 eventos	300
Segunda opinión medica	Sin límite	1 evento	100
Terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio	\$115.000	1 evento	400
Asistencia telefónica psicológica para pacientes crónicos y/o paliativos	\$70.000	2 eventos	300
Conductor profesional cuando por temas de salud lo requiera el asociado	\$80.000	1 evento	1.000
Transporte cuando por temas de salud lo requiera el asociado	\$80.000	1 evento	1.000
Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización	\$360.000	1 evento (máx. 6 horas)	700
Jornada de aseo por incapacidad	\$160.000	1 evento	1.000
Examen preventivo de citología	\$120.000	1 evento	500
Examen preventivo de mamografía	\$120.000	1 evento	600
Examen preventivo de antígeno prostático	\$118.000	1 evento	600
Orientación médica pediátrica telefónica	\$ 45.000	1 evento	600
Video doctor por emergencia	Sin limite	1 evento	800
Orientación dental telefónica	Sin limite	1 evento	300
ASISTENCIA LEGAL	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	EVENTO ANUAL	PUNTOS
*Consulta jurídica especializada.	\$60.000	*Ilimitado	600
Asistencia para elaboración y revisión de documentos legales especializados	\$130.000	1 evento	1.200

***CONDICIÓN ASISTENCIA LEGAL**

***El servicio de *Consulta Jurídica Especializada* no tiene límite de eventos anuales; sin embargo, su uso está limitado a una vez por mes, conforme a las condiciones y términos vigentes del Programa de Asistencia Integral.**

3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS:

3.1. ASISTENCIAS ADULTO MAYOR:

Enfermera para cuidado del adulto después de hospitalización, cirugía o accidente:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años requiera cuidados primarios de enfermería como consecuencia de una hospitalización, cirugía o accidente, IGS pagará y coordinará a través de un tercero, el envío al domicilio del afiliado dentro del perímetro urbano, una enfermera/o para la atención de enfermería básica del adulto mayor que incluye: administración de medicamentos por horario, soportados por orden del médico tratante, aseo básico del paciente (como: ayuda para alistar el baño en paciente activo, paciente en cama se procede a baño seco, inspeccionar el estado de la piel durante el baño, aplicar crema hidratante en zonas secas, cambio de pañal). El servicio está sujeto a previa autorización telefónica del Triage Médico coordinado por IGS con un tercero. Se cubrirá por evento hasta el monto límite de cobertura. El servicio debe ser solicitado con mínimo doce (12) horas de anticipación. Para solicitar el servicio, el asegurado o su representante, debe remitir el soporte médico o resumen de historia clínica, en el que conste la hospitalización, cirugía o accidente. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Exclusiones:

- No incluye procedimientos invasivos (cateterismo, entubación, manipulación de sondas, drenajes, aspiración bronquial), suturas, spa (soporte vital avanzado), manipulación de oxígeno, terapias de masaje, labores de limpieza o aseo de la vivienda, medicamentos, insumos que se requieran para curaciones, toma de muestras de laboratorio, asistencia por especialistas o traslado del paciente.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Servicio de acompañamiento a citas médicas:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte. No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxígeno-dependientes). Cada evento se prestará por un tiempo máximo de cuatro (4) horas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Acompañante en casa (lectura de libros, juegos, entre otros por 3 horas):

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento en casa por parte de una persona con conocimientos en cuidado geriátrico, quien brindará apoyo presencial en (lectura de libros / juegos, entre otros). Este servicio se prestará en la residencia del afiliado y en lugares cercanos al mismo, dentro del perímetro urbano del ámbito territorial definido. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad. Cada evento se prestará por un tiempo máximo de tres (3) horas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinticinco mil pesos (\$125.000).

Exámenes de laboratorio a domicilio (Hemograma completo, Glucosa, Grupo Sanguíneo, Emo (Elemental y Microscópico de orina):

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años de lo requiera, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

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

Lectura de exámenes médicos:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de noventa mil pesos (\$90.000).

Recordación de citas médicas:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar necesite que se le recuerden telefónicamente las citas médicas, IGS pondrá a disposición expertos en el servicio de orientación telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año. A su solicitud, IGS hará un calendario de llamadas para comunicarse con el afiliado o miembro del grupo familiar y hacer periódicamente el recordatorio.

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

Recordatorio de ingesta de medicamentos:

IGS pone a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo solicite, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado o miembro del grupo familiar para hacer el recordatorio.

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

Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o del miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad, 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 un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de noventa mil pesos (\$90.000).

Clase virtual de talleres didácticos para adulto mayor (origami, crochet)

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en manualidades especializado en atención a adultos mayores de 60 años, quien brindará de forma virtual acompañamiento y enseñanza en la modalidad elegida entre las siguientes opciones: origami o crochet.

La clase se llevará a cabo a través de un enlace de conexión por plataformas como Zoom, Google Meet o WhatsApp, con una duración máxima de cuarenta y cinco (45) minutos educativos por evento.

Condiciones de prestación:

- Anticipación: El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación a través de los canales establecidos por IGS.
- Cancelación: En caso de no poder asistir, el afiliado deberá cancelar con al menos 6 horas de antelación. La no cancelación en este plazo se considerará como servicio prestado.
- Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Plataforma y conexión: El afiliado debe disponer de un dispositivo con acceso a internet y la plataforma digital acordada (Zoom, Meet o WhatsApp), con conexión estable.
- Materiales requeridos: El afiliado deberá disponer previamente de los materiales necesarios según la técnica seleccionada (origami o crochet). IGS no suministra materiales, ni estos forman parte de la cobertura. La lista de insumos será informada con antelación por el equipo operativo a la clase programada.
- Modalidad individual: El servicio se presta de forma individual. No se contempla la participación de varios usuarios en una misma sesión.
- Edad mínima del participante: Aplica únicamente para afiliados o beneficiarios mayores de 60 años.

Exclusiones y consideraciones:

- IGS no se hace responsable por interrupciones derivadas de fallas de conexión, falta de materiales o desconocimiento del uso de las plataformas virtuales.
- El servicio es de medio y no de resultado, por lo que no se garantiza el dominio de la técnica ni la finalización del proyecto artesanal durante la clase.
- No se incluyen sesiones de seguimiento, asesoría adicional ni materiales complementarios.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de noventa mil pesos (\$90.000).

3.2. ASISTENCIA MASCOTAS:

Coberturas dirigidas a gatos y perros.

Orientación médica veterinaria telefónica:

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

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

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

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

Consulta médica 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 dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

Vacunación en red veterinaria:

IGS prestará el servicio de vacunación en red veterinaria para la mascota registrada por el afiliado, incluyendo el costo de la vacuna hasta el monto límite de cobertura establecido para esta asistencia. El desplazamiento hacia el centro veterinario será responsabilidad del propietario de la mascota. Este servicio aplica únicamente para vacunas de refuerzo, específicamente:

- Caninos: Hexavalente.
- Felinos: Triple felina + rabia.

Esta asistencia será prestada exclusivamente a mascotas mayores de un (1) año que cuenten con carnet de vacunación al día, debidamente soportado con sus stickers, y con un historial clínico que permita validar la pertinencia y seguridad del refuerzo. Todos los servicios estarán sujetos a evaluación previa y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por IGS.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación, y para cancelarlo el afiliado deberá comunicarse con IGS con al menos 6 horas de antelación.

Para mascotas mayores de diez (10) años, y debido a recomendaciones veterinarias relacionadas con riesgos o posibles complicaciones, la vacunación se manejará únicamente bajo modalidad de reembolso, siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas para dicho proceso, previa revisión y autorización por parte del equipo de IGS.

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

Traslado de la mascota por emergencia (accidente o enfermedad):

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota a la veterinaria como consecuencia de una enfermedad o accidente que sea considerada como una emergencia, 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 de la mascota. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

Medicamento a domicilio:

En caso que la mascota requiera el envío de medicamentos derivados de la consulta veterinaria por emergencia, el propietario de la mascota podrá solicitar el envío de medicamentos. Este servicio se prestará en, en la ciudad de residencia de la mascota 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 de anticipación. IGS únicamente asumirá el envío de medicamentos, el propietario de la mascota debe asumirlos costos de los medicamentos. Para solicitar esta asistencia el afiliado deberá informar el lugar dirección de recogida de los medicamentos dentro del perímetro urbano en ciudades principales.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cuarenta mil pesos (\$40.000).

Asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos extraños:

Si a consecuencia de ingesta de cuerpo extraño la mascota sufre alteraciones de tráquea y visualmente vulnera su vida y necesita asistencia de urgencia IGS enviará un médico veterinario a la residencia permanente de la mascota. Se entiende por ingesta alimenticia, que tras su ingestión ocasione un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva. Para efectos de esta asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Así mismo, 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, así pues, la prestación de este servicio solo se prestará si se cuenta con la radiografía, ecografía o laparotomía exploratoria. Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carnet de vacunas al día, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano las 24 horas del día.

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

Coordinación y auxilio para la esterilización de las mascotas:

A solicitud del afiliado, IGS brindará la coordinación del servicio y un auxilio económico para la esterilización de su mascota canina o felina, hasta el monto límite de cobertura establecido para esta asistencia. El servicio deberá ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

Esta cobertura está dirigida a cachorros o mascotas adultas (hembras o machos) que no hayan sido esterilizados previamente, siempre que el procedimiento sea solicitado por el propietario y que la mascota haya sido evaluada previamente por un médico veterinario, quien deberá certificar que el animal se encuentra clínicamente sano y apto para la intervención. Este certificado será requisito obligatorio para la autorización del servicio.

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

Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave:

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual (ley 576 de 2000 Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria) y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá

obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado. La asistencia se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano. En los casos que el afiliado se encuentre domiciliado en municipio o población cercana podrá acceder al servicio de cremación siempre y cuando asuma el traslado de la mascota hasta el proveedor más cercano autorizado por IGS.

Condición y exclusión del Servicio de Eutanasia por Enfermedad o Accidente Grave:

En caso de que el Asociado solicite el Servicio de Eutanasia para su mascota, dicho servicio será descontado de los puntos disponibles al momento de la solicitud, consumiendo el evento correspondiente al mes en curso.

Si posteriormente, o como consecuencia de la eutanasia, el Asociado solicita el Servicio de Cremación, este se prestará únicamente si el Asociado cuenta con puntos suficientes para realizar el descuento correspondiente. En este caso, la cremación consumirá el evento asignado para el mes siguiente.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

Servicio de cremación por enfermedad o accidente:

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

Exclusiones:

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de nueve (9) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.
- Debido a que la modalidad de cremación incluida dentro de la asistencia integral corresponde a una cremación colectiva, el servicio no contempla la entrega de cenizas. En caso de que el asociado requiera la entrega de cenizas y/o la realización de una cremación individual, dicho servicio deberá ser solicitado de manera adicional y su costo será asumido en su totalidad por el asociado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos veinte mil pesos (\$220.000).

Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes:

Cuando el afiliado lo requiera a su solicitud IGS pondrá a su disposición el servicio de aseo básico para su mascota (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 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 carnet 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 un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos (\$60.000).

Baño después de hospitalización:

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

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

Asistencia legal telefónica: un abogado que asesorará en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por mascota registrada:

En caso que un tercero sufra daños derivados de una conducta dolosa por parte de la mascota registrada se otorgará asistencia telefónica por parte de un abogado que orientará legalmente al afiliado, para perseguir la responsabilidad civil o penal del tercero, sin perjuicio del derecho de subrogación en cabeza de la compañía. 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.

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

Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: publicación de un aviso, afiches, folletos, fotos, etc.:

IGS le brindará asistencia en la localización de mascotas extraviadas. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano. IGS apoya al afiliado en la localización de mascotas perdidas 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 un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).

Radiografías, ecografías y cirugías para mascota:

Si en caso de accidente la mascota del afiliado requiere pruebas diagnósticas de imagenología (radiografía, ecografía) o procedimientos quirúrgicos IGS coordinará y prestará el servicio hasta el monto máximo de cobertura, siempre y cuando se tenga previa valoración del médico veterinario y se tenga el certificado de que esta se encuentra apta para dicho procedimiento.

Exclusiones:

- No se cubrirán las ecografías por diagnóstico de gestación.
- Las radiografías y cirugías aplicarán en caso de accidente de la mascota.
- Para las ecografías las remisiones no deberán tener más de 72 horas de emitidas.

Condiciones generales asistencia mascotas:

No podrán ser objeto de esta cobertura animales de edad inferior a 3 meses cumplidos.

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

Hospedaje de mascota por viaje (max. 2 días):

Cuando el afiliado por motivos de viaje lo requiera, IGS brindará y coordinará el servicio de hospedaje para mascota hasta por dos (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. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas (Incluida vacuna tos de la perrera) situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné de vacunación, el servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento con un máximo de 2 días continuos por año y un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000).

Paseador para mascotas:

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de dos (2) horas. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino y adicional los elementos necesarios para pasear a la mascota (bozal, correa). Este servicio aplica para el paseo de un único perro. 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 m. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carné de vacunación. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año con un máximo de 2 horas y un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos (\$60.000).

Segunda opinión médica para la mascota

En caso de ser requerido por el afiliado, IGS coordinará la prestación del servicio de segunda opinión médica veterinaria, a través de un profesional perteneciente a su red aliada, con el fin de proporcionar una evaluación adicional que le permita tomar decisiones informadas sobre la salud de una mascota canina o felina.

Esta asistencia aplica cuando existan discrepancias entre diagnósticos emitidos por distintos médicos veterinarios. Es importante tener presente que en medicina veterinaria pueden coexistir diferentes criterios clínicos ante una misma condición, y que una opinión distinta no implica necesariamente que la anterior sea errónea.

Condiciones de prestación:

- Mascota registrada: Aplica exclusivamente para una (1) mascota canina o felina del afiliado.
- Modalidad del servicio: La segunda opinión será brindada de manera telefónica o virtual, hasta por un máximo de 25 minutos, de acuerdo con la disponibilidad de la red veterinaria aliada. No se realizarán seguimientos posteriores del caso.
- Solicitud anticipada: El servicio debe ser solicitado con al menos 48 horas de anticipación a través de los canales establecidos por IGS.
- Cobertura geográfica: Aplica a nivel nacional dentro de territorio colombiano en español.
- Horarios de atención: De lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Mascota registrada: Aplica exclusivamente para una (1) mascota canina o felina registrada a nombre del afiliado.
- Documentación requerida: El afiliado deberá entregar el historial clínico completo de la mascota, incluyendo exámenes, imágenes diagnósticas, tratamientos y procedimientos realizados, con el fin de permitir una valoración integral. Esta documentación deberá ser remitida con mínimo 24 horas de antelación a la cita programada.

- Estado clínico: El servicio no aplica para emergencias ni para situaciones que requieran atención inmediata o intervención urgente.

Exclusiones y consideraciones

- Esta cobertura únicamente incluye la consulta profesional correspondiente a la segunda opinión.
- No se cubren exámenes diagnósticos, procedimientos, tratamientos, medicamentos, hospitalizaciones, traslados ni ningún otro gasto adicional. Estos deberán ser asumidos directamente por el afiliado.
- El servicio se considera de medio y no de resultado, por lo que ni IGS ni la red de prestadores garantizan modificación del diagnóstico previo ni resultado específico.
- El afiliado acepta que cualquier decisión médica, terapéutica o de manejo posterior será asumida bajo su criterio y responsabilidad, una vez conocida la segunda valoración.

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

Pipeta antipulgas

En caso de ser requerido, IGS cubrirá el servicio de aplicación de pipeta antipulgas para una (1) mascota canina o felina del afiliado, con el objetivo de prevenir la presencia de pulgas. La pipeta será aplicada directamente sobre la piel del animal y su costo será asumido por IGS, hasta el tope de la cobertura establecida en el plan contratado.

El servicio podrá prestarse a domicilio o en centros pertenecientes a la red veterinaria aliada. En caso de requerirse desplazamiento, los costos asociados al mismo serán asumidos por el propietario de la mascota.

Condiciones de prestación

- Anticipación: La solicitud del servicio debe realizarse con mínimo 48 horas de anticipación.
- Horario de atención: De lunes a domingo, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., dentro del perímetro urbano de ciudades capitales.
- Cancelación: Para cancelar el servicio, el afiliado deberá comunicarlo con al menos 6 horas de anticipación.

Condiciones de aplicación

- Al solicitar esta asistencia, se entiende que el afiliado o responsable de la mascota acepta todos los términos y condiciones del servicio. Una vez aplicada la pipeta, el seguimiento y cuidado post-aplicación serán responsabilidad exclusiva del afiliado.
- La aplicación está permitida únicamente en mascotas (caninas o felinas) con edad mínima de 7 a 8 semanas, según su raza y peso.
- No se debe bañar al animal durante las 48 horas anteriores ni posteriores a la aplicación del producto.

Cuidados post-aplicación

- Evitar el contacto con la zona tratada durante al menos 24 horas para permitir una adecuada absorción.
- En hogares con más de una mascota, especialmente si se trata de especies distintas (perros y gatos), se recomienda mantenerlas separadas entre 12 y 48 horas para evitar que laman el área tratada y prevenir intoxicaciones.
- Exclusiones y precauciones veterinarias
- No se aplicará el producto en animales enfermos, convalecientes, gestantes o en periodo de lactancia, salvo que exista autorización expresa emitida mediante certificado por un médico veterinario tratante.
- Algunas razas presentan sensibilidad genética a ciertos principios activos, lo que puede ocasionar reacciones adversas o alérgicas. Por tal motivo, se informa que IGS y el proveedor del servicio no se hacen responsables por síntomas, complicaciones o afectaciones de salud derivadas de dichas reacciones tras la aplicación del producto.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

Desparasitación de la mascota

En caso de ser requerido por el afiliado, IGS coordinará y asumirá el costo del servicio de desparasitación para una (1) mascota canina o felina registrada a su nombre, en una única dosis (no incluye refuerzo), hasta el monto límite de cobertura establecido en el plan contratado.

El servicio será prestado a través de la red veterinaria aliada o, si está disponible a domicilio dentro de perímetro urbano. En este último caso, los costos asociados al desplazamiento correrán por cuenta del propietario de la mascota.

Condiciones de prestación

- Anticipación: La solicitud debe realizarse con mínimo 48 horas de anticipación.
- Horario de atención: De lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., dentro del perímetro urbano de ciudades capitales.
- Estado de vacunación: La mascota debe contar con el esquema de vacunación vigente, debidamente soportado con los respectivos stickers en el carné.
- Condiciones de aplicación
- El servicio se prestará exclusivamente a una (1) mascota canina o felina que se encuentre en estado clínico estable, según evaluación del médico veterinario.
- El tipo de antiparasitario (interno, externo o combinado) será determinado por el profesional tratante, considerando especie, edad, peso y condiciones de salud.
- En cachorros y gatitos, la desparasitación interna se inicia entre las 2 y 8 semanas de edad. No obstante, la frecuencia y el producto específico pueden variar según el criterio veterinario.
- Al solicitar esta asistencia, el afiliado acepta los términos del servicio y asume la responsabilidad del seguimiento posterior a la aplicación.
- Cuidados post-aplicación

- Se recomienda observar a la mascota durante las primeras 24 horas posteriores a la desparasitación, ante posibles efectos adversos como vómito, diarrea, somnolencia o pérdida de apetito.
- En caso de presentarse síntomas anormales, el afiliado deberá contactar a un médico veterinario particular y asumir los costos derivados.
- Una vez aplicado el tratamiento, el seguimiento y cuidado posterior serán responsabilidad exclusiva del afiliado o del responsable de la mascota.
- En caso de que la mascota canina o felina tenga entre dos (2) y ocho (8) semanas de edad y se trate de la primera dosis de desparasitación, la asistencia podrá prestarse aun cuando no cuente con esquema de vacunación previo, siempre que se cumplan las demás condiciones establecidas y el médico veterinario determine que la mascota se encuentra clínicamente apta para la aplicación.
- En todos los casos, la cobertura incluye únicamente una (1) dosis. Cualquier dosis de refuerzo o tratamiento posterior deberá ser asumido por el afiliado.

Exclusiones y precauciones veterinarias

- No se prestará el servicio a mascotas que se encuentren enfermas, convalecientes, gestantes o en periodo de lactancia, salvo que exista aprobación escrita del médico veterinario tratante.
- Algunas razas o condiciones genéticas específicas pueden presentar reacciones adversas a ciertos principios activos. Ni IGS ni la red de proveedores serán responsables por alergias o efectos secundarios derivados del tratamiento.
- El servicio aplica únicamente para una (1) mascota canina o felina registrada a nombre del afiliado. No aplica para otras especies ni para múltiples animales.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos (\$60.000).

3.3. ASISTENCIAS HOGAR:

Servicio de plomería por emergencia:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda del afiliado (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra hasta al monto límite de cobertura (materiales como: codos, uniones, tubos pvc), teniendo en cuenta que este valor es determinado por el tipo de emergencia a asistir, 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 tales como: grifos, árbol sanitario, empaques o cualquier otro elemento que no haga parte de la tubería. No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros. Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.

Exclusiones:

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, 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, mangueras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

Servicio de vidriería por emergencia:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda del afiliado, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia hasta el monto límite de cobertura. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

Exclusiones:

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

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

Servicio de electricista por emergencia:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos.
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de accesorios de electricidad en general.

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

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

Servicio de cerrajería por emergencia:

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo

de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de la vivienda del afiliado, a solicitud del mismo IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma hasta el monto límite de cobertura. En caso ser necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales hasta el monto límite de cobertura (guardas, cilindros y una llave), traslado del operario y la mano de obra. Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

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

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

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

Servicio de gasista por emergencia:

Cuando a consecuencia de una falla súbita e imprevista en las instalaciones de gas fijas propias de la residencia permanente del afiliado, se presente alguna rotura o avería que imposibilite el normal funcionamiento de las instalaciones de gas, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado con matrícula habilitada, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes públicas de suministro lo permita. El presente servicio se prestará dentro de máximo las 48 horas después de presentado el evento. El valor anterior incluye el costo de los materiales hasta el monto límite de cobertura (uniones, tubería y/o mangueras de conexión) y mano de obra, así como traslado del operario (no incluyen trabajos de albañilería). En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.

Exclusiones:

- No se realiza asistencia en puntos de gas no se encuentren certificadas por la empresa prestadora del servicio público.

- No se realiza mantenimiento solicitado por la empresa prestadora del servicio de gas.
- No se incluyen accesorios propios de los gasodomésticos.
- No se realiza intervenciones en los contadores y/o tuberías antes de este.
- No se realiza ninguna intervención en registros de la vivienda.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Recogida de escombros:

Cuando a consecuencia de una remodelación en la vivienda que no requiera licencia de construcción, a solicitud del afiliado IGS realizará la recolección de escombros hasta el monto límite de cobertura dentro de perímetro urbano siempre que el afiliado entregue los escombros debidamente empacados y de acuerdo con una programación establecida (para este servicio se contempla un máximo de 40 medias lonas de 60 de ancho por 40 de largo). Se entiende por escombros todo residuo sólido sobrante de la actividad correspondiente a la construcción, de la realización de obras civiles u otras actividades conexas en la vivienda del afiliado. El servicio no incluye gastos de limpieza, labores de alistamiento de los escombros ni el traslado al lugar donde se realiza el cargue en el vehículo, esta labor la debe realizar el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Exclusiones:

- Todo tipo de material, elementos concretos y agregados sueltos de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo en excavación que corresponda a lugares diferentes a la vivienda del afiliado.
- No se recolectan objetos de volumen que no se encuentren en estado de demolición.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

3.4. ASISTENCIAS HOGAR EXPRESS:

Perforación de muros:

Cuando el afiliado requiera la realización de perforaciones menores en muros o paredes para la colocación de elementos decorativos, fijación de accesorios, instalación básica de soportes de televisor u otros elementos similares, IGS coordinará el envío de un técnico especializado. El servicio se prestará únicamente dentro de perímetro urbano y conforme a la disponibilidad de la red de proveedores. La asistencia incluye el desplazamiento del técnico y la mano de obra necesaria, siempre y cuando existan condiciones técnicas y estructurales seguras que permitan efectuar la intervención.

Alcance del servicio

El técnico realizará:

- Perforaciones menores en muros o paredes para fines decorativos o funcionales.
- Apoyo básico para la fijación de accesorios o elementos decorativos suministrados por el afiliado.
- Evaluación preliminar de la superficie para verificar su aptitud y seguridad para la intervención.

Tiempos y coordinación:

- El servicio deberá ser solicitado con mínimo 48 horas de anticipación.
- Horario de prestación: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Para cancelar la asistencia, el afiliado deberá comunicarse con IGS con al menos 6 horas de anticipación.
- Deberá haber siempre una persona mayor de edad presente en el domicilio durante toda la prestación del servicio.

Condiciones especiales del servicio

1. El afiliado deberá suministrar todos los accesorios o elementos decorativos (cuadros, estantes, repisas, soportes de TV, entre otros).
2. El servicio está limitado exclusivamente a perforaciones menores. No incluye:
 - Canalización u ocultamiento de cables,
 - Refuerzos o adecuaciones estructurales,
 - Intervenciones en superficies no aptas o inseguras.
3. El técnico perforará únicamente en los puntos exactos que el afiliado indique, previa verificación de que no exista un riesgo evidente o visible en la superficie.

Cláusula de responsabilidad sobre el punto de perforación indicado por el afiliado

Cuando el afiliado señala el punto exacto donde desea realizar la perforación, reconoce y acepta que:

- El técnico ejecutará la perforación exclusivamente en ese punto siguiendo la instrucción del afiliado.
- El técnico no cuenta con equipos especializados para detectar tuberías, redes eléctricas, ductos o instalaciones internas ocultas dentro del muro.

Por lo tanto, si durante la perforación se ocasiona:

- Ruptura o perforación de tuberías de agua, gas u otros conductos,
- Daños en cables o redes eléctricas internas,
- Afectaciones en infraestructura interna no visible,

La responsabilidad será exclusivamente del afiliado, al haber indicado el punto de perforación. En consecuencia:

- IGS no asumirá ningún tipo de responsabilidad ni los costos asociados a reparaciones, daños o afectaciones.
- El proveedor y/o técnico tampoco asumirán responsabilidad alguna.
- No habrá lugar a compensación, reparación, indemnización, reposición o reembolso bajo ningún concepto.

Cláusula de responsabilidad sobre accesorios suministrados por el afiliado

Los accesorios, soportes y elementos decorativos suministrados por el afiliado –cuadros, estantes, repisas, soportes de TV u otros– son de su exclusiva responsabilidad.

IGS y el proveedor no validan la calidad, capacidad de carga, compatibilidad, estado o idoneidad de dichos elementos.

Por lo tanto, en caso de desprendimiento, caída, falla, daño o afectación por defectos del accesorio:

- Ni IGS ni el proveedor serán responsables por daños o pérdidas.
- No habrá lugar a compensación, reparación, indemnización ni reposición.

Exclusiones del servicio:

- Perforaciones en superficies, muros o estructuras no aptas o inseguras, según criterio del técnico.
- Suministro de accesorios, soportes o elementos decorativos.
- Daños derivados de:
 - Accesorios inadecuados o defectuosos,
 - Puntos de perforación indicados por el afiliado,
 - Instalaciones internas ocultas no visibles.
 - Perforaciones en fachadas externas, columnas estructurales, cubiertas o zonas de alto riesgo

Exoneración final:

Al coordinar el servicio, el afiliado declara y acepta que:

- Al indicar el punto exacto de perforación, asume total responsabilidad por cualquier daño interno o externo derivado de dicha instrucción.
- La asistencia no otorga garantía sobre afectaciones internas del inmueble ni sobre los elementos decorativos instalados, dado que estos son suministrados directamente por el afiliado.
- La responsabilidad de validación de compatibilidad y estado de los accesorios recae exclusivamente sobre el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz:

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado. La instalación de luminaria o lámpara se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación. El servicio se prestará únicamente dentro de perímetro urbano y conforme a la disponibilidad de la red de proveedores. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación y se prestará en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- Quedan excluidas las instalaciones en redes eléctricas ilegales o que no cumplan con la norma o código eléctrico (NTC 2050).
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Sellado de filtraciones con silicona:

En caso que el afiliado requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha 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). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalaciones eléctricas menores:

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a su disposición la mano de obra para la realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores, las cuales deberán ser suministrados por el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Dentro de perímetro urbano y conforme a la disponibilidad de la red de proveedores. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Limpieza de grafitis en fachada de la vivienda:

Cuando el afiliado lo requiera IGS prestará el servicio de limpieza de grafitis en la fachada de la vivienda registrada, IGS asumirá los gastos indicados para el traslado del técnico y mano de obra para la limpieza de grafitis en la fachada hasta el monto límite de cobertura, los materiales que se requieran para la labor deben ser suministrados por el afiliado, el técnico proveerá materiales y herramientas menores como recipientes o rodillos. Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- El servicio de limpieza de fachada no incluye empastado de muros, aplicación de yeso, productos impermeabilizantes, productos anti hongos o antibacterianos.
- El servicio no cubre trabajos de altura, solo se realizará la limpieza a la fachada del primer piso de la vivienda afiliada.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de electrodomésticos y gasodomésticos:

A solicitud del afiliado, IGS pondrá a disposición la mano de obra para colocar en marcha el aparato de línea blanca hasta el monto límite de cobertura y de acuerdo a la complejidad de instalación se determina la cantidad de electrodomésticos o gasodomésticos que se pueden instalar. (Lavadora - nevera - aire acondicionado - caldera / calentador / termo tanque - cocina: estufa doméstica - horno tostador), se comprobará su correcto funcionamiento, siempre que la instalación que ya existe lo permita y no requiera de otros profesionales (Fontanero, Electricista, Gas, montaje de muebles de cocina u otros, etc.) La conexión eléctrica a la red se hará siempre que sea suficiente el cable proporcionado por el fabricante. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

Instalación de cortinas o persianas:

Si el afiliado lo requiere podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistemas de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina(s). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Armado de muebles en el hogar:

Cuando el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. El servicio se limita a la mano

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

Exclusiones:

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de canaletas para cobertura de cableado:

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio y se prestará únicamente dentro de perímetro urbano y conforme a la disponibilidad de la red de proveedores. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de esquineros:

Cuando el afiliado lo requiera IGS pone a disposición y hasta el monto límite de cobertura el envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio de instalación de esquineros. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado dentro del perímetro urbano. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Destape de cañerías:

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS a su solicitud enviará un técnico especializado a la vivienda del afiliado que realizará el destape de cañerías hasta el monto límite de cobertura, el valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de las herramientas, traslado del operario, inspección y la mano de obra, quedan excluidos de esta cobertura los procedimientos en cajas de inspección. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Lavado y secado de alfombras, muebles o cortinas en caso de inundación de la vivienda:

En caso de inundación de la vivienda registrada por el afiliado, a causa de un hecho súbito e imprevisto, IGS y el proveedor designado determinarán el medio de transporte para la recolección de las alfombras según sea el caso y disponibilidad. IGS asumirá los gastos por concepto de lavado y secado de alfombras, muebles o cortinas a través de un técnico especializado que adelantará dichas labores hasta el monto límite de cobertura. El valor anterior incluye el traslado del técnico, el costo de alquiler de las máquinas y la mano de obra. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- Aplica únicamente para muebles tapizados en tela, no aplica para cueros o sintéticos.
- Las manchas de: grasa, vino, café, pintura, disolventes, entre otros, podrían no eliminarse completamente.
- Los malos olores como orina, humedad, tabaco, entre otros, podrían no eliminarse completamente.
- Durante el proceso del lavado a Vapor se genera una capa de humedad superficial en los artículos. Esta humedad es esencial para eliminar los malos olores y desinfectar adecuadamente, la cual se terminará de secar a temperatura ambiente.
- De no seguir las recomendaciones indicadas una vez realizado el proceso de limpieza, IGS no se hará responsable por cualquier anomalía o reclamación del afiliado correspondiente a los muebles tratados.
- Quedan expresamente excluidos los colchones de cualquier tipo. La prestación del servicio se limita única y exclusivamente a muebles de sala o comedor.

Proceso de Lavado a Vapor:

- Generación de Vapor: El lavado a vapor utiliza vapor de agua caliente para limpiar los artículos. Este vapor penetra en las superficies, eliminando la suciedad y las bacterias.
- Humedad Superficial: Se aclara que, durante el proceso, se genera una capa de humedad superficial en los artículos. Esta humedad es esencial para eliminar los malos olores y desinfectar adecuadamente. Es decir que el mueble no queda 100% seco.

Secado Natural:

- Secado a Temperatura Ambiente: Tras el lavado a vapor, el afiliado es el responsable de que la humedad superficial se seque naturalmente a temperatura ambiente. Este proceso asegura que no queden residuos de humedad que puedan causar malos olores de realizarse de la manera correcta y siguiendo las recomendaciones por el proveedor.

Beneficios:

- Eliminación de Malos Olores: La generación de vapor y el posterior secado natural ayudan a prevenir la formación de malos olores en los artículos.
- Higiene y Limpieza Efectiva: El vapor es un método eficaz para desinfectar y limpiar sin necesidad de productos químicos agresivos.

Recomendaciones:

- Tiempo de Secado: El afiliado es el responsable y quien se debe asegurar de dejar el suficiente tiempo para que los artículos se sequen completamente a temperatura ambiente después del lavado a vapor.
- Ventilación: El afiliado es el responsable de mantener una buena ventilación en el área donde se realiza el secado para facilitar el proceso y asegurar un ambiente libre de humedad residual.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Instalación de grifería:

En caso que el afiliado lo solicite, IGS gestionará de un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Asesoría de manejo reciclaje en el hogar:

Cuando el afiliado lo requiera, a su solicitud, IGS pondrá a su disposición un profesional en reciclaje, quien le asesorará y orientará para realizar una correcta y más eficiente tarea en la separación de los residuos del hogar. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

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

Armado o desarmado de árbol de navidad:

Si el afiliado 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. El servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

Servicio para organización de hogar (movimiento de muebles):

Cuando el afiliado lo requiera podrá solicitar el servicio organización de hogar para realizar el movimiento de muebles al interior del domicilio; IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del movimiento y ubicación de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. 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. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si por el tipo de servicio se requieren técnicos adicionales por las condiciones del movimiento de los muebles, se generará un costo adicional que debe asumir el afiliado. El tiempo de duración del servicio es de hasta tres (3) horas.

Exclusiones:

- No incluye desarmar muebles.
- Quedan excluidos muebles que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles fuera de la vivienda.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble en algún punto de la vivienda.
- No se trasladan muebles de un piso a otro.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año máximo por 3 horas y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Limpieza de pisos

Cuando el afiliado o un miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS coordinará la prestación del servicio de limpieza profunda de pisos, conforme a las condiciones establecidas para esta asistencia.

Este servicio está orientado a realizar una limpieza detallada y minuciosa en superficies de cerámica o madera, con el objetivo de eliminar suciedad acumulada que no se remueve mediante la limpieza diaria convencional. La prestación se realizará hasta el tope máximo de cobertura definido según la zona del domicilio o el área específica a intervenir.

Procedimiento general:

1. Barrer: Eliminación de polvo y residuos superficiales.
2. Trapear: Aplicación de una mezcla de agua tibia y vinagre para remover suciedad adherida.
3. Aplicación de limpiador especializado: Según el tipo de piso (cerámica o madera), se utilizará un producto adecuado para su limpieza profunda.
4. Enjuague: Se utilizará un trapeador limpio y humedecido con agua para eliminar residuos de productos de limpieza.
5. Secado: Secado de la superficie con mopa seca para evitar humedad.
6. Refinado: Aplicación de sellante y uso de pulidora doméstica para realzar el brillo y mejorar la apariencia del piso.

Condiciones de prestación:

- Tiempo máximo de atención: Hasta máximo cuatro (4) horas continuas en el sitio.
- Limitaciones físicas: El personal no está autorizado a levantar objetos pesados.
- Despeje del área: Las áreas a intervenir deben estar previamente despejadas. Donde existan objetos u obstáculos, la limpieza se realizará hasta donde sea posible moverlos de manera segura o hasta donde alcance el equipo de limpieza.
- Tipo de superficie: Servicio aplicable únicamente para pisos en cerámica o madera.

Exclusiones:

- No se prestará el servicio en pisos que presenten deterioro visible o afectaciones estructurales.
- No incluye limpieza de superficies en otros materiales distintos a cerámica o madera.
- No se realiza tratamiento restaurativo ni reparación de pisos.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

Arreglo del closet

Cuando el afiliado o un miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS coordinará la prestación del servicio de arreglo de closet, el cual consiste en ordenar la ropa y accesorios dentro del armario o guardarropa para facilitar su acceso, optimizar el espacio y contribuir al buen estado de las prendas.

Procedimiento General:

1. Limpieza y evaluación inicial:
 - Se retirará toda la ropa del closet para una correcta evaluación del espacio.
2. Organización y clasificación de prendas:
 - Se agruparán las prendas por categorías (camisas, pantalones, vestidos, ropa interior, etc.).
 - La técnica ordenará cada categoría en su respectivo espacio según el diseño y estructura del closet.
3. Optimización del espacio disponible:
 - Se sugerirá y aplicará la mejor forma de aprovechar los espacios bajos o altos, usando organizadores, cajones o estanterías (cuando estén disponibles en el domicilio y suministrados por el asociado).

Condiciones de Prestación:

- Modalidad del servicio: Atención presencial, en el domicilio registrado por el afiliado.
- Cobertura geográfica: Aplica en las ciudades capitales del territorio nacional donde haya disponibilidad del proveedor.
- Duración máxima del servicio: Hasta máximo cuatro(4) horas continuas por evento.
- Frecuencia: Máximo un (1) evento por vigencia del servicio, por grupo familiar.
- Cantidad máxima atendida: Hasta dos (2) closets por asistencia, siempre que se puedan intervenir dentro del tiempo límite de 4 horas.

Restricciones físicas:

- El personal no está autorizado para desmontar, reparar o modificar estructuras del clóset.
- No se permite el movimiento de muebles pesados, escaleras grandes ni la intervención en espacios no relacionados con el clóset.

Requisitos previos:

- El área a intervenir debe estar libre de objetos frágiles o elementos que impidan el desarrollo normal del servicio.

Exclusiones:

- No se realiza lavado ni planchado de ropa.
- No se efectúa limpieza de zapatos ni zapateros.
- No se remiendan ni cosen prendas u otros artículos textiles.
- IGS y el proveedor no serán responsables por pérdidas de objetos, dado que el afiliado o un adulto responsable deberá acompañar en todo momento al personal durante la prestación del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

SERVICIOS EN BOLSA 1

Instalación de pantallas de televisión, cuadros o artículos decorativos:

Si el afiliado requiere la instalación de un soporte para televisión, cuadros, espejos o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. La asistencia comprende la instalación básica dentro del inmueble del afiliado, incluyendo la mano de obra para perforación y fijación del elemento en pared, siempre que existan condiciones técnicas y estructurales seguras para su instalación.

Alcance del servicio

- El técnico realizará:
- La instalación de soportes, bases, anclajes, ganchos y tornillería suministrados por el afiliado.
- La fijación del televisor, cuadro o artículo decorativo en superficies aptas (mampostería, concreto, drywall cuando las condiciones lo permitan).
- Las perforaciones y labores necesarias para el montaje básico.

El servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil:

- Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Para cancelar la asistencia ya programada, el afiliado deberá comunicarse con IGS con mínimo 6 horas de anticipación.

Debe haber en el domicilio una persona mayor de edad durante la prestación del servicio.

Servicio sujeto al tope de cobertura

La prestación del servicio se realizará hasta el tope máximo de cobertura establecido para la asistencia.

Esto significa que:

- Si el afiliado desea instalar más de un soporte, cuadro, TV o artículo decorativo, el técnico verificará las dimensiones, peso, tipo de soporte y tiempo requerido.
- Con base en esta evaluación, se informará al afiliado cuántos elementos es posible instalar sin exceder la cobertura disponible.
- Una vez alcanzado el tope de cobertura, no se realizarán instalaciones adicionales dentro de la misma asistencia.

Condiciones especiales

1. El afiliado es el único responsable de suministrar el soporte, base, tornillería, anclajes y accesorios requeridos para la instalación.
2. El técnico no suministrará soportes ni accesorios adicionales ni validará calidad y/o características aptas para el proceso de instalación de los mismos.
3. El servicio se limita exclusivamente a la instalación básica; no incluye:
 - Canalización u ocultamiento de cables.
 - Modificaciones estructurales o refuerzos de pared.
 - Instalaciones en alturas riesgosas o paredes no aptas.

Cláusula de responsabilidad sobre los soportes y accesorios suministrados por el afiliado

Debido a que los soportes, bases, tornillería, anclajes y accesorios utilizados no son provistos por IGS ni por el proveedor, sino por el afiliado, se establece que:

- La calidad, resistencia, compatibilidad, integridad y capacidad de carga del soporte suministrado son responsabilidad exclusiva del afiliado.
- El técnico instala los soportes tal como fueron entregados, sin modificar su estructura, material o funcionamiento.

En caso de caída, desprendimiento o daño posterior del televisor, cuadro o artículo decorativo, ocasionado por:

- Soportes defectuosos, incompletos o deteriorados.
- Accesorios incompatibles con la superficie o el peso.
- Tornillería o anclajes inadecuados.
- Materiales o elementos suministrados en mal estado.
- La garantía para este servicio es de ocho (08) días calendario a partir de su prestación

- **IGS no asumirá responsabilidad por daños, pérdidas o afectaciones posteriores a la instalación.**
- **El proveedor y/o técnico tampoco asumirán responsabilidad alguna.**
- **No habrá lugar a compensación, reparación, indemnización o reposición bajo ningún concepto**

Exclusiones:

- Instalaciones en superficies, paredes o estructuras no aptas o inseguras, identificadas por el técnico durante la visita.
- Suministro de soportes, bases o accesorios.
- Daños en pantallas, equipos electrónicos o artículos decorativos ocasionados por:
 - Compra inadecuada del soporte,
 - Deficiencias en su resistencia o capacidad de carga,
 - Fallas del accesorio suministrado por el afiliado o incompletos.

Exoneración final

Al coordinar el servicio, el afiliado acepta que:

La asistencia no otorga garantía sobre la estabilidad o seguridad de los soportes, ni sobre la integridad del televisor o artículo instalado, dado que los elementos de fijación son proporcionados por el afiliado. La responsabilidad derivada de su calidad o desempeño será exclusivamente del afiliado.

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de ciento cincuenta mil pesos \$150.000

Limpieza de vidrios del hogar:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional para realizar el servicio de limpieza de vidrios de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, hasta el monto límite de cobertura, esta limpieza se realizará en los vidrios de las ventanas de la casa los cuales serán limpiados tanto en el interior como exterior siempre y cuando estos lo permitan y no se tenga que realizar ningún desmonte de elementos externos, la cantidad de vidrios a limpiar se determinarán en la visita de acuerdo con las dimensiones de estos, los materiales que se requieran para la labor deben ser suministrados por el afiliado, el técnico proveerá materiales y/o herramientas menores tales como limpia vidrios básicos, magnéticos o toallas especiales para esta tarea. Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- Quedan excluidos todos los trabajos en alturas.
- No se realizará la limpieza de vidrios en mal estado o que presenten algún daño.
- Quedan excluidas las divisiones de baño, vidrios decorativos como vidrio de comedor, repisas y vidrios de cocina.

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de ciento cincuenta mil pesos (\$ 150.000).

Limpieza de cocina y un baño:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza de la cocina y un baño de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, los materiales que se requieran para la labor deben ser suministrados por el afiliado, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico refiera para realizar su labor.

Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.
- No se limpian espacios diferentes a cocinas y baños.
- No se limpian electrodomésticos.
- No se lava loza o brillan ollas.
- Para el servicio no se cubren los insumos de aseo, estos deben ser suministrados por el afiliado.

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de doscientos veinte mil pesos \$220.000.

Limpieza dental básica:

Cuando el afiliado lo requiera o miembro del grupo familiar IGS pone a su disposición profesionales odontológicos en red para realizar limpieza básica dental que contempla la remoción de cálculo "supra gingival", placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requiera anestesia dental, no aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales,

sangrado de encías y halitosis, uso de anestesia y medicamentos. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de ciento treinta mil pesos \$130.000

Mantenimiento de nevera o lavadora

Cuando el afiliado o algún miembro de su grupo familiar lo solicite, IGS coordinará el envío de un técnico especializado al domicilio para realizar el diagnóstico y mantenimiento preventivo de neveras o lavadoras de uso residencial, dentro del perímetro urbano de ciudades capitales.

El servicio se prestará con profesionales previamente autorizados por IGS, bajo los siguientes términos y condiciones:

Condiciones y exclusiones generales del servicio:

- Aplica únicamente para neveras o lavadoras de uso doméstico.
- No se incluye el mantenimiento de torres de lavado (lavadora-secadora unidas) ni de electrodomésticos industriales o de uso comercial.
- El servicio cubre únicamente el mantenimiento preventivo, el cual consiste en limpieza general, revisión de cables, filtros y ajustes básicos conforme a las recomendaciones del fabricante.
- No incluye repuestos, reparación de fallas, ni sustitución de piezas o accesorios.
- Solo se atenderán equipos que cuenten con menos de cinco (5) años de antigüedad, lo cual deberá ser validado mediante factura de compra o placa de fabricación.
- No se prestará el servicio sobre equipos fuera de funcionamiento o que hayan sido modificados.

Condiciones para la prestación del servicio:

- El afiliado deberá garantizar que el área de trabajo esté despejada, sin alimentos o productos almacenados, y en condiciones aptas para que el técnico pueda ejecutar el procedimiento.
- El servicio deberá solicitarse con mínimo 48 horas de anticipación.
- En caso de cancelación, se deberá notificar a IGS con al menos 6 horas de antelación.
- El servicio se prestará en horario hábil, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Es indispensable que durante la visita técnica haya un adulto responsable presente en el domicilio para permitir la correcta ejecución del servicio.

Cobertura:

- IGS asumirá el costo del servicio de mantenimiento hasta el monto límite definido en la cobertura contratada.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento sesenta mil pesos (\$160.000).

SERVICIOS EN BOLSA 2

Mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal:

Cuando el afiliado requiera ayuda para decorar su casa, salón comunal o algún lugar específico para un evento. IGS enviará la ayuda de una mano amiga (profesional en decoración de eventos) durante un tiempo máximo de tres (3) horas y hasta el monto límite de cobertura, el afiliado deberá solicitar el servicio con un mínimo de 48 horas de antelación y debe tener una temática ya definida. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a domingo de 8 am - 5 pm dentro de perímetro urbano en ciudades capitales. Siempre debe haber en el lugar de la prestación una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

La asistencia solo incluye mano de obra, todos los materiales e insumos que se requieran deberán ser suministrados por el afiliado, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico refiera para realizar su labor.

Exclusiones:

- No incluye instalación, anclajes o montajes a más de 2 metros de altura.
- Este servicio incluye únicamente el apoyo de decoración o mano de obra.
- No se realizará limpieza o remoción de objetos del área a decorar.
- No se responde por daños ocasionados en muros, pintura, piso, vidrios, etc., dónde se instale decoración y está remueva o dañe su acabado.

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de ciento sesenta mil pesos \$160.000.

Limpieza de BBQ o asador:

Cuando el afiliado lo requiera después de una reunión o evento requiera el servicio de limpieza para su bbq o asador, IGS pondrá a su disposición un profesional que realizará la limpieza, este servicio debe ser solicitado con mínimo 8 horas de anticipación, todo los implementos y productos deberán ser suministrados por el afiliado, Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a domingo de 8 am - 5 pm dentro de perímetro urbano en ciudades capitales. Siempre debe haber en el lugar de la prestación una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de ciento sesenta mil pesos \$160.000.

Limpieza de muebles:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza de los muebles de la vivienda del afiliado, dentro del perímetro urbano, a través de un técnico especializado que adelantará dichas labores hasta el monto límite de cobertura, todos los materiales e insumos que se requieran deberán ser suministrados por el afiliado; El valor anterior incluye el traslado del técnico, el costo de alquiler de las máquinas y la mano de obra. Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes o que los muebles recuperen su estado inicial). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- Aplica únicamente para muebles tapizados en tela, no aplica para cueros o sintéticos.
- Las manchas de: grasa, vino, café, pintura, disolventes, entre otros, podrían no eliminarse completamente.
- Los malos olores como orina, humedad, tabaco, entre otros, podrían no eliminarse completamente.
- Durante el proceso del lavado a Vapor se genera una capa de humedad superficial en los artículos. Esta humedad es esencial para eliminar los malos olores y desinfectar adecuadamente, la cual se terminará de secar a temperatura ambiente.
- De no seguir las recomendaciones indicadas una vez realizado el proceso de limpieza, IGS no se hará responsable por cualquier anomalía o reclamación del afiliado correspondiente a los muebles tratados.
- El proceso de limpieza no garantiza que el mueble recupere su estado inicial de compra. Podrán presentarse variaciones, alteraciones o afectaciones derivadas del tipo de tela, desgaste previo, decoloración, sensibilidad al vapor o reacción natural del material frente al procedimiento.
- IGS y el proveedor no asumirán responsabilidad por modificaciones en textura, coloración, desprendimiento de fibras o tela, encogimiento de espumas, debilitamiento de costuras o cualquier efecto ocasionado por la interacción del vapor, la maquinaria o la humedad propia del proceso.
- Quedan expresamente excluidos los colchones de cualquier tipo. La prestación del servicio se limita única y exclusivamente a muebles de sala o comedor.

Exoneración final:

Al coordinar el servicio, el afiliado acepta expresamente que:

- El proceso de limpieza a vapor no garantiza la eliminación total de manchas, olores, contaminantes, acaros, humedad o residuos, ni la recuperación del estado original del mueble.

- Toda variación en textura, color, apariencia, desprendimiento de tela, deformación de espumas, debilitamiento de costuras o alteración del material será considerada una consecuencia natural del proceso, especialmente en muebles con telas delicadas, deterioradas, con desgaste previo, sensibles al calor o en mal estado general.
- IGS, el proveedor y los técnicos actuantes no serán responsables por daños, deterioros o resultados derivados de:
 - El estado previo, antigüedad o calidad del mueble.
 - El tipo de tela, espuma o material interno del artículo.
 - Humedad retenida por falta de ventilación o por un secado inadecuado posterior al servicio.
 - Uso indebido del mueble antes de culminar su secado completo.
 - Aplicación de productos por parte del afiliado antes o después del proceso.
- El afiliado será el único responsable de cumplir las recomendaciones de secado, ventilación y cuidados posteriores, reconociendo que el incumplimiento puede generar malos olores, humedad residual, moho o afectaciones estructurales en el mueble.
- El servicio se presta bajo un modelo de mejor esfuerzo, por lo que no aplica garantía, reposición, compensación, reembolso ni responsabilidad posterior sobre el mueble tratado bajo ninguna circunstancia.
- Si al finalizar la prestación del servicio el asociado no registra novedades en el formato de calidad por escrito, ni manifiesta inconformidad durante la llamada de seguimiento y conformidad, se entenderá que el servicio fue recibido a satisfacción. En consecuencia, cualquier reclamación, novedad, queja o requerimiento presentado con posterioridad no será procedente, dado que se considera otorgada la conformidad expresa o tácita al momento del cierre del servicio.

Proceso de Lavado a Vapor:

- Generación de Vapor: El lavado a vapor utiliza vapor de agua caliente para limpiar los artículos. Este vapor penetra en las superficies, eliminando la suciedad y las bacterias.
- Humedad Superficial: Se aclara que, durante el proceso, se genera una capa de humedad superficial en los artículos. Esta humedad es esencial para eliminar los malos olores y desinfectar adecuadamente. Es decir que el mueble no queda 100% seco.

Secado Natural:

- Secado a Temperatura Ambiente: Tras el lavado a vapor, el afiliado es el responsable de que la humedad superficial se seque naturalmente a temperatura ambiente. Este proceso asegura que no queden residuos de humedad que puedan causar malos olores de realizarse de la manera correcta y siguiendo las recomendaciones por el proveedor.

Beneficios:

- Eliminación de Malos Olores: La generación de vapor y el posterior secado natural ayudan a prevenir la formación de malos olores en los artículos.

- Higiene y Limpieza Efectiva: El vapor es un método eficaz para desinfectar y limpiar sin necesidad de productos químicos agresivos.

Recomendaciones:

- Tiempo de Secado: El afiliado es el responsable y quien se debe asegurar de dejar el suficiente tiempo para que los artículos se sequen completamente a temperatura ambiente después del lavado a vapor.
- Ventilación: El afiliado es el responsable de mantener una buena ventilación en el área donde se realiza el secado para facilitar el proceso y asegurar un ambiente libre de humedad residual.

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de doscientos mil pesos \$200.000.

Lavado básico de carro o moto:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de lavado básico de carro o moto por medio de la red de proveedores. El servicio incluye la limpieza externa del vehículo. El técnico verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.) Comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reportará al call center de IGS donde a su vez se las notificará al afiliado. El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en cualquier parte del vehículo. El servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales. Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación. El afiliado deberá estar presente durante prestación del servicio.

Exclusiones:

- Exclusión de Responsabilidad: IGS y los proveedores asociados no asumen ninguna responsabilidad por objetos o elementos que se encuentren en cualquier parte del vehículo durante la prestación del servicio. Por favor, retire todos los objetos personales del vehículo antes de llevarlo para el lavado.
- Precisión de Datos: Es crucial proporcionar información precisa sobre la placa y los datos del vehículo al coordinar el servicio. La falta de información exacta puede resultar en inconvenientes y la prestación del servicio al vehículo incorrecto.
- Exclusión de Garantía: Una vez que el vehículo haya sido retirado del establecimiento del proveedor, no aplica garantía sobre la prestación del servicio. Asegúrese de revisar el vehículo antes de retirarlo para verificar que el servicio se haya realizado adecuadamente.
- Obligación de Información: El asociado debe informar cualquier novedad o condición especial del vehículo antes de la prestación del servicio. Esto incluye, daños

preexistentes, condiciones específicas que puedan afectar el lavado, o cualquier otro detalle relevante.

- Exclusión de Prestación: IGS se abstendrá de realizar la prestación del servicio a vehículos que hayan tenido un siniestro. Este criterio es para asegurar que el servicio se realice bajo condiciones óptimas y para proteger tanto el vehículo como el proceso de limpieza.
- IGS no realizara el lavado de vehículos de servicio publico (placa blanca, azul y especiales)

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de setenta mil pesos \$70.000.

Clase virtual de jardinería:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en jardinería, quien le brindará virtualmente el acompañamiento y enseñanza de acuerdo con su elección, con el fin de aprender acerca del cuidado del jardín familiar. Por medio de la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder a la clase virtual mediante un enlace de conexión en aplicaciones como zoom, meet o WhatsApp por un tiempo máximo de una (1) hora educativa por evento. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m.

El monto límite establecido de cobertura para la asistencia por semestre es de sesenta mil pesos \$60.000.

Mano de obra en pintura

Cuando el afiliado o un miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el envío de personal calificado para realizar labores de pintura sobre paredes o cielos rasos. Las superficies a intervenir deben encontrarse en buen estado de estuco o pañete, condición necesaria para la ejecución del servicio.

La asistencia cubrirá exclusivamente la mano de obra por pintura, hasta el monto límite establecido en la cobertura contratada.

Condiciones del servicio:

- El afiliado deberá proveer todos los materiales e insumos necesarios, tales como pintura, cubre muebles, cubre pisos, pinceles, brochas, rodillos, escaleras, entre otros.
- El área de trabajo debe estar completamente despejada, limpia y apta para la intervención.
- El afiliado o un miembro del grupo familiar deberá encargarse de retirar o proteger enseres, objetos decorativos o accesorios ubicados en las paredes o techos a intervenir.

- Ni IGS ni el proveedor serán responsables por daños a objetos ubicados cerca del área de trabajo, siendo esta responsabilidad exclusiva del afiliado o miembro del grupo familiar.
- Se realizará una evaluación previa del área a intervenir, con el fin de verificar las condiciones del espacio y calcular los metros cuadrados, considerando que el servicio será prestado hasta el tope de cobertura contratada.
- El servicio deberá ser solicitado con al menos 48 horas de anticipación.
- Horario de prestación:
 - **Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 5:00 p.m.**
 - **Sábados: 8:00 a.m. – 12:00 m.**
- Durante la ejecución del servicio, deberá estar presente un adulto responsable en el domicilio.

Exclusiones:

- No incluye empastado, estucado, aplicación de yeso, productos antihongos, antibacteriales, morteros o selladores de humedad.
- No cubre el retiro de papel tapiz o decorativo (decomural).
- No se incluye instalación, desinstalación ni movimiento de muebles.
- No aplica para intervenciones decorativas especializadas, remodelaciones, ni reparaciones por daños ocasionados por terceros.
- No se otorga garantía sobre el resultado del servicio, dado que se trata de una asistencia de medios y los materiales son provistos por el afiliado, por lo cual no se puede garantizar tonalidad, acabado ni calidad final.
- No se brinda garantía si después de realizado el trabajo es manipulado por terceros o por el afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

3.5. ASISTENCIA MOVILIDAD:

Remolque grúa por accidente o avería auto o moto dentro del perímetro urbano:

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto, IGS enviará y pagará (hasta el tope de cobertura) por los servicios de grúa para que el auto o moto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller, concesionario o lugar escogido por el afiliado en el perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo, en todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado. Aplica para el vehículo o moto registrada en el momento de solicitar la asistencia. Toda carga que se encuentre en el vehículo o moto debe ser removida antes de que sea trasladado por seguridad. No se trasladan pasajeros.

Exclusiones:

- Vehículos de servicio público.
- Vehículos de más de 3 toneladas.
- Vehículos que estén en pico y placa.
- Vehículos inmovilizados por las autoridades.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000)

Auxilio vial auto moto (paso de corriente, o envío de combustible, o cambio de llanta [auto]):

Paso de corriente:

En caso que la motocicleta o auto del afiliado requiera reiniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

Envío de combustible:

En caso que la motocicleta o auto requiera suministro de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que la motocicleta pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

Cambio llanta (auto):

En caso que el auto del afiliado requiera suministro de llantas, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El suministro de llantas tiene un costo el cual debe ser asumido por el afiliado.

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

Recarga de extintor a domicilio:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS enviará a su domicilio personal capacitado quien se encargará de recargar el extintor de su vehículo, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación, y se realizará en el domicilio permanente del afiliado dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

Cerrajería del auto por pérdida o daño de llave:

En caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pérdida o extravío de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o si las llaves se quedan dentro del vehículo, IGS pondrá a disposición del afiliado, un cerrajero para que este realice “asistencia de emergencia” necesaria para restablecer el acceso al vehículo. Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia. Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la asistencia.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Traslado de la bici en caso de enfermedad, accidente o avería dentro del perímetro urbano:

Si a consecuencia de un accidente del afiliado o avería de la bicicleta que impida su movilización, el afiliado requiere un servicio de transporte de la bicicleta, IGS enviará al lugar del accidente o el lugar que sea indicado por el afiliado un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado y trasladarla al domicilio o taller más cercano dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado y máximo hasta 30 km fuera del perímetro urbano. Este servicio será prestado únicamente en los casos que por caso fortuito o imprevisto el afiliado solicite tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Mantenimiento básico de la bici: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire :

IGS a solicitud del afiliado prestará el servicio de mantenimiento básico de la bicicleta en la red de proveedores de IGS, en el perímetro urbano de la ciudad de residencia del afiliado, únicamente se cubren los siguientes servicios:

- Engrase de rodamientos: aplica para eje de las dos llantas, donde se desarma y se

engrasa el rodamiento. No se garantiza el trabajo para ejes donde falten balines o partes del rodamiento.

- Centrado de llantas: centrado de llanta, no aplica para rines torcidos o desgastes no uniformes de la coraza (llanta)
- Lubricación de cadena, plato y piñones: se desarma el tambor de los pedales donde van los piñones del plato y se lubrican las partes internas y externas mencionadas exclusión oxidación.
- Ajuste de frenos: se realiza el correspondiente ajuste de los frenos siempre que los cauchos del freno no estén desgastados al nivel del indicador de desgaste, la guaya no presente oxidación o reventada y el rin o disco no se encuentre torcido.
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización: se suministra el aire a la presión que el afiliado desee sin sobrepasar los psi máximos permitidos en la descripción de la llanta, no se realiza el servicio si la llanta presenta desgaste excesivo o si ha sobrepasado el indicador de desgaste; tampoco se suministra aire a llantas con exceso de parches o vulcanizados desgastados. Tampoco se aplica aire a neumático con el miple desprendido o que presente daños.

Exclusiones:

- No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños:
- Quedan excluidos los daños causados por dolo o mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta.
- Quedan excluidos los daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado.
- Quedan excluidos los daños causados por manipulación de los equipos por personas no autorizadas por el fabricante.
- Quedan excluidos los daños de carácter estético.
- Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía.
- Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta.

Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

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

Asesoría legal telefónica en caso de accidente y/o daño a terceros:

IGS brindará asesoría al afiliado vía telefónica, sobre procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por el afiliado en su vehículo (auto/moto/bici) 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 con un límite de dos (2) eventos por año y sin monto límite de cobertura.

Traslado a shopping:

Cuando 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, que lo trasladara desde su lugar de residencia hasta el comercio; o desde el comercio hasta su lugar de residencia con un conductor profesional. Este servicio se prestará por un solo trayecto dentro del perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con mínimo 4 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a domingo de 8:00 am a 9:00 pm.

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

Desinfección del casco de la scooter, bicicleta o moto (hasta dos cascos)

Cuando el afiliado lo requiera, IGS coordinará el servicio de desinfección especializada de hasta dos (2) cascos (para moto, bicicleta o scooter), con el objetivo de garantizar la adecuada higiene del interior y exterior de estos elementos de protección personal, contribuyendo a la salud y seguridad del usuario.

Este servicio será prestado a través de la red de proveedores de IGS, por lo cual el afiliado deberá llevar el o los cascos al establecimiento indicado. El costo del desplazamiento correrá por cuenta del afiliado. La atención se brindará hasta el tope máximo de la cobertura contratada. Proceso del servicio:

1. Recepción y diagnóstico inicial:

El proveedor realizará una verificación preliminar del estado de cada casco, inspeccionando si presenta rayones, abolladuras, piezas faltantes o deterioro. En caso de encontrar anomalías, las reportará inmediatamente al call center de IGS, el cual notificará al afiliado antes de iniciar el proceso.

2. Desinfección exterior e interior:

Se procederá con la limpieza y desinfección general del casco, enfocada principalmente en eliminar bacterias, hongos y residuos acumulados en la superficie externa y en las zonas de contacto directo como acolchados y correas. Este procedimiento puede incluir el uso de máquinas de vapor, productos bactericidas, paños de microfibra y aire comprimido, garantizando un proceso higiénico sin comprometer los materiales.

3. Revisión final y entrega:

Una vez concluido el proceso, se realiza una inspección visual para asegurar que el casco está limpio y seco, dejando constancia del estado final.

Condiciones de prestación:

- Cobertura: El servicio se prestará a través de la red de proveedores de IGS hasta el monto límite establecido por la cobertura contratada.
- Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Solicitud previa: El servicio debe ser solicitado con mínimo cuarenta y ocho (48) horas de antelación.
- Presencia obligatoria: Durante la prestación del servicio deberá estar presente el afiliado o un adulto responsable autorizado.
- Cancelaciones: En caso de no poder tomar el servicio, el afiliado deberá cancelarlo comunicándose con la línea IGS con mínimo seis (6) horas de antelación.

Exclusiones:

- No se realiza hidratación de icopor.
- No incluye procesos de polichado o restauración estética.
- No se efectúa lavado de espumas pulverizadas ni tratamientos con solventes agresivos.
- No se responde por fallas estructurales del casco ajenas al proceso de limpieza.
- No se prestará el servicio si el casco presenta afectaciones o deterioro que comprometan su integridad.
- Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento diez mil pesos (\$110.000).

Cerrajero para apertura candado bicicleta por pérdida de llaves

Cuando el afiliado o un miembro de su grupo familiar lo requiera debido a la pérdida o robo de las llaves del candado de su bicicleta, IGS coordinará el envío de un cerrajero para realizar la apertura del candado, permitiendo la recuperación segura de la bicicleta.

Procedimiento general del servicio:

1. Solicitud y verificación:

El afiliado deberá reportar el incidente a través de la línea IGS y presentar evidencia de propiedad de la bicicleta (registro, serial u otros elementos que acrediten la tenencia legítima), con el fin de validar la identidad y proceder con la coordinación del servicio.

2. Apertura del candado:

El cerrajero asignado empleará métodos técnicos de apertura. No se garantiza que el candado no sufra afectaciones durante el procedimiento. IGS y su red de proveedores no se hacen responsables por daños ocasionados al candado ni están obligados a su reposición.

3. Alternativa de corte o cambio:

En los casos en que la apertura no sea posible mediante técnicas no invasivas, se procederá al corte del candado para liberar la bicicleta. El afiliado deberá asumir los costos asociados a la reposición del candado o a la fabricación de nuevas llaves.

4. Informe y entrega:

Finalizado el procedimiento, el cerrajero entregará la bicicleta al afiliado y elaborará un informe del servicio, dejando constancia del método utilizado (apertura o corte), así como recomendaciones de seguridad como el cambio del candado o la duplicación de llaves.

Nota: Durante la prestación del servicio, deberá estar presente el afiliado o un adulto responsable que legitime la solicitud.

Alcance y condiciones

- Cobertura: Aplica únicamente en el perímetro urbano de ciudades capitales principales.
- Modalidad: Atención presencial en el lugar donde se encuentre la bicicleta (domicilio, oficina u otro punto dentro del área de cobertura).
- Anticipación: El servicio se brindará bajo modalidad de emergencia, por lo que no se requiere una solicitud previa extendida.
- Presencia obligatoria: El afiliado o un adulto mayor de edad responsable deberá estar presente para autorizar y supervisar el procedimiento.
- Costos adicionales: Los gastos asociados a la compra de un nuevo candado o duplicado de llave correrán por cuenta del afiliado.

Exclusiones y consideraciones

- No aplica para candados de motocicletas, automóviles u otros vehículos.
- No incluye el traslado del cerrajero fuera del perímetro de cobertura ni la reposición del candado.
- El servicio es de medios, no de resultado: se garantiza la atención del caso, pero no la recuperación del sistema de cierre original, solo el acceso a la Bicicleta.
- Recomendaciones al afiliado
- Considerar cambiar el candado tras el evento y evaluar alternativas como candados con clave o electrónicos para evitar futuras pérdidas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos (\$60.000).

3.6. ASISTENCIA FAMILIAR:

Clase virtual preparación de batidos saludables:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializado en la elaboración de batidos saludables, quien le brindará información de manera virtual, sobre ingredientes a utilizar y beneficios de los mismos, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m.

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

Entrenador personalizado para diseño de rutina:

Cuando el afiliado lo solicite, IGS prestará en la vivienda del afiliado el servicio de entrenador físico enviando un especialista en entrenamiento deportivo para realizar el diseño de rutinas según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), Este servicio únicamente incluye el diseño de la rutina, no entrenamientos personalizados.

Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, 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 un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Diseño de programa de alimentación saludable:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica enfocada en diseño de dietas para una alimentación saludable, esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Índice de grasa, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana.

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

Tutor académico telefónico:

IGS pone a disposición del afiliado y miembro del grupo familiar menores de edad entre los 5 años hasta los 15 años, expertos profesores en educación básica primaria y secundaria las 24 horas del día, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación sobre asignaturas básicas como español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física, química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato).

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cuarenta mil pesos (\$40.000).

Mesero en caso de evento en casa:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un mesero certificado por un tiempo máximo de tres (3) horas y hasta el monto límite de cobertura establecido para la asistencia. El servicio está diseñado para la atención de eventos de hasta veinticinco (25) personas y deberá ser solicitado con un aviso previo mínimo de 48 horas. La asistencia incluye exclusivamente la mano de obra del mesero; todos los insumos, ingredientes, bebidas, alimentos, utensilios, elementos de servicio y demás implementos necesarios deberán ser comprados y suministrados previamente por el afiliado.

El servicio se prestará únicamente dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del afiliado o de su grupo familiar registrado. Durante la prestación debe permanecer en el lugar una persona mayor de edad.

Alcance y limitaciones de la labor del mesero:

El mesero únicamente realizará labores propias del servicio de mesería, tales como:

- Repartir alimentos o bebidas ya preparadas a los comensales o invitados en las mesas.
- Llevar, entregar y retirar platos, vasos, cubiertos y demás utensilios utilizados durante el evento.
- Organizar y apoyar el servicio en mesa.
- Brindar apoyo en el orden básico del área destinada a la atención del evento, sin incluir labores de limpieza profunda ni funciones de seguridad del lugar o del evento, labores de chef o barman etc.

Actividades excluidas de la labor del mesero

El mesero NO realizará, bajo ninguna circunstancia:

- Preparación, cocción, condimentación o manipulación avanzada de alimentos (labores de chef o cocinero).
- Preparación de bebidas, cocteles, micheladas o cualquier actividad propia de un barman.
- Servicio de parrilla, BBQ, asador o manejo de equipos de cocción.
- Lavado profundo de vajilla, ollas, utensilios, baterías de cocina o limpieza exhaustiva del área del evento.
- Compra, transporte o gestión de insumos, alimentos, bebidas o elementos adicionales.
- Actividades de seguridad, vigilancia, control de acceso o manejo de situaciones del evento.
- Actividades ajenas a las funciones específicas de mesería o que representen riesgo para el técnico o para los asistentes.

Cláusulas de responsabilidad

- IGS, el proveedor y/o el mesero no serán responsables por daños, pérdidas, mala manipulación, cambios en sabor, intoxicaciones o afectaciones derivadas de alimentos, bebidas o insumos suministrados por el afiliado.
- Si el afiliado no proporciona los insumos necesarios o no dispone del espacio adecuado para la labor del mesero, la asistencia podrá considerarse servicio fallido, agotándose el evento sin derecho a repetición o compensación.
- Si se excede el número máximo permitido de personas (25) o se requieren actividades adicionales no contempladas dentro del alcance definido, dichas tareas no estarán cubiertas por la asistencia, ni serán responsabilidad del mesero, del proveedor ni de IGS.

Exoneración final

Al coordinar el servicio, el afiliado declara y acepta que:

- Los alimentos, bebidas, utensilios, insumos y demás elementos utilizados durante el evento son suministrados directamente por el afiliado y, por lo tanto, su calidad, estado, manipulación previa y aptitud para el consumo son de su exclusiva responsabilidad.
- La asistencia no otorga garantía alguna sobre afectaciones derivadas del consumo de alimentos o bebidas, ni sobre elementos utilizados o suministrados por el afiliado para el desarrollo del evento.
- Este servicio no cuenta con ningún tipo de garantía. Su coordinación y prestación agotan por completo el evento asignado a la asistencia; por lo tanto, no habrá devolución de puntos, reposición del servicio ni compensación bajo ningún concepto.
- La responsabilidad de verificar la idoneidad, estado, higiene y compatibilidad de los insumos, utensilios y elementos proporcionados para la labor del mesero recae exclusivamente sobre el afiliado.
- En caso de que el afiliado solicite actividades distintas a las funciones propias del mesero, o exceda las condiciones establecidas para la asistencia, IGS no asumirá responsabilidad alguna por incidentes, daños, demoras o afectaciones derivadas de tales instrucciones.
- Al solicitar el servicio, el afiliado reconoce y acepta todas las condiciones, limitaciones, exclusiones y responsabilidades aquí descritas, liberando a IGS, al proveedor y al mesero de cualquier reclamación, compensación, indemnización o reposición derivada de la prestación del servicio bajo estas condiciones.

Esta cobertura está limitada a un número de (1) evento por año máximo por (3) horas y con un monto límite de cobertura de ciento sesenta mil pesos (\$160.000) para la atención de máximo 25 personas.

Jardinero:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional para realizar el servicio de jardinería en la vivienda del afiliado máximo de 100 metros cuadrados dentro del perímetro urbano, esta actividad contempla riego y limpieza del jardín, corte del césped, podado y organización de plantas por un tiempo límite de tres (3) horas. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Auxilio para reposición de documentos por hurto (cédula, pasaporte, visa, tarjeta de identidad, carné de trabajo o tarjeta de acceso) del afiliado o miembro del grupo familiar:

IGS brindará un auxilio económico por los gastos de reposición o de expedición de los duplicados de los documentos del afiliado o miembro del grupo familiar como consecuencia de un hurto, el servicio se prestará por reembolso contra la presentación de la denuncia y de los originales de los recibos de pago correspondientes. Siempre que el afiliado o miembro del grupo familiar lo haya comunicado a IGS en un lapso no mayor a 36 horas después de ocurrido el hurto.

Cubre los siguientes documentos: licencia de conducción, cédula de ciudadanía, pasaporte, visa, tarjeta de identidad, tarjetas débito y crédito, Carné de trabajo o tarjeta de acceso.

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

Vigilante en casa en caso de evento realizado por el afiliado:

IGS enviará un vigilante con el fin de apoyar y mejorar la seguridad de los asistentes a eventos sociales especiales programados por el afiliado. Este servicio implica una obligación de medio y nunca de resultado, por cuanto el servicio no garantiza la no ocurrencia de eventos que atenten contra la seguridad física o patrimonial de los asistentes. La asistencia se prestará únicamente en el área inmediata al lugar donde se realizará el evento dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado y hasta máximo 30 km fuera del mismo. Este servicio no se prestará en ningún caso por un tiempo superior a cuatro (4) horas y el vigilante no estará armado. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 12 horas de anterioridad, se debe informar la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 8 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año máximo por 4 horas y un monto límite de cobertura de ciento sesenta mil pesos (\$160.000).

Despertador por llamada, si la alarma no es suficiente, nosotros podremos llamarte los días que requieras, a la hora que necesites para que despiertes a tiempo:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar necesite que se le despierte vía telefónica, IGS pondrá a su disposición expertos en orientación en llamada, quienes realizarán el servicio de despertador por llamada los días que el afiliado lo solicite, IGS construirá un cronograma de llamadas mediante el cual se comunicará con el afiliado para hacer efectivo el servicio, este servicio deberá solicitarse con 24 horas de anticipación y se prestará en horario 24/7. Para efectuar la cancelación de este servicio, el afiliado o miembro del grupo familiar deberá comunicarse a IGS con 6 horas de antelación.

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

Chef línea:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un Chef profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual por un tiempo límite de una (1) hora, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar con la cual puede llevar una alimentación balanceada, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 pm.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año máximo por 1 hora y sin monto límite de cobertura.

Servicio de acompañamiento diurno para realizar compras:

Si el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento diurno para realizar compras en almacenes de cadena y centros comerciales. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 24 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 8 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte, el servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados y domingos de 8 am- 12 m. El acompañante ayudará a cargar los paquetes dentro del comercio y hasta el vehículo que indique el afiliado de forma manual. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión comercial o de convenios con los establecimientos seleccionados por el afiliado. El tiempo de duración es de hasta cuatro (4) horas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año máximo por 4 horas y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Asesoría para creación de marca y logotipo:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asesoría virtual con un experto en creación de marca y logotipo, este servicio se prestará vía virtual con un tiempo máximo de una (1) hora. Esta asistencia se brindará por parte de un experto que le orientara en la creación y funcionalidad que deberían tener la marca y el logotipo frente al producto. Para que el afiliado posteriormente desarrolle la estrategia de marketing con las diferentes opciones que puede sugerir el experto. IGS hace aclaración que la asistencia es únicamente de asesoría, no se entrega informe físico ni se asumen costos adicionales a la asesoría. 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 está limitada a un número de un (1) evento por año máximo por 1 hora y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Clase a domicilio de entrenamiento funcional:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS pondrá a su disposición un especialista en entrenamiento funcional presencial para realizar una clase personalizada según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), Para la prestación de este servicio el afiliado deberá informar al especialista deportivo si padece de alguna dolencia, lesión o incapacidad temporal o permanente. Este servicio únicamente incluye un entrenamiento por evento. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, 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 un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

Atención telefónica tecnológica:

Cuando el afiliado o un miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS coordinará una atención tecnológica telefónica (llamada inbound), a través de su red de soporte técnico especializado, para brindar acompañamiento en los siguientes casos:

Soporte disponible:

- Eliminación de virus, software espía y otros programas maliciosos.
- Asesoría en control parental: configuración y uso de herramientas para la protección de menores.
- Actualización y configuración de hardware y periféricos, incluyendo tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escáneres, webcams, entre otros.
- Acceso a Internet: configuración de módems, routers y redes WiFi.
- Mantenimiento preventivo del sistema: eliminación de archivos temporales y limpieza de cookies.

- Optimización del sistema operativo y programas instalados.
- Instalación y configuración de drivers y códecs.
- Asesoría en configuración de cuentas de correo electrónico y redes sociales (Facebook, X [antes Twitter], LinkedIn).

Condiciones de Prestación:

- Solicitud previa: El servicio debe ser solicitado con mínimo cuarenta y ocho (48) horas de antelación.
- Modalidad del servicio: Atención prestada exclusivamente de forma telefónica (llamada entrante), sujeta a la disponibilidad del personal técnico.
- Cobertura geográfica: Servicio disponible en todo el territorio nacional, siempre que se cuente con conectividad telefónica estable.
- Horarios de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- Limitaciones del servicio:
 - El servicio es exclusivamente de asesoría telefónica.
 - No incluye visitas domiciliarias ni soporte presencial ni remoto.
- Requisitos del usuario:
 - Debe tener red telefónica estable.
- Duración máxima por sesión: Hasta 30 minutos de atención por solicitud. Si el requerimiento no se resuelve en ese tiempo, no se programará una segunda llamada para el mismo caso.
- Idioma: Servicio disponible exclusivamente en español.
- Número de solicitudes: Se autoriza una (1) atención por cada requerimiento registrado.

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

Transporte al Afiliado Menor de Edad en Caso de Enfermedad (Un Solo Trayecto)

En caso de que el afiliado menor de 15 años presente un cuadro de enfermedad y, por tal motivo, el plantel educativo solicite su retiro, IGS coordinará el servicio de transporte en vehículo particular o taxi, desde el plantel educativo hasta la dirección de residencia permanente registrada del afiliado.

Este servicio se prestará exclusivamente en un (1) trayecto, dentro del perímetro urbano en ciudades capitales.

Importante: El servicio es de cobertura local y no aplica para zonas periféricas o rurales. El tiempo de respuesta estará sujeto a disponibilidad operativa al momento de la solicitud.

Condiciones del servicio:

- El servicio aplica únicamente en caso de enfermedad del menor de edad.
- Aplica solo para afiliados menores de 15 años.

- El trayecto autorizado es únicamente desde el plantel educativo hasta la residencia registrada.
- Requiere solicitud previa a través de la línea de atención de IGS y validación de cobertura activa.
- El menor deberá estar acompañado por un adulto responsable durante el traslado.
- No se realizarán traslados de pacientes con emergencias vitales, fracturas u otras condiciones que requieran atención médica inmediata.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de noventa mil pesos (\$90.000).

3.7. ASISTENCIA MÉDICA:

Servicio de ambulancia por emergencia:

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

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

Orientación Médica Telefónica:

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

Exclusiones:

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

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

Médico a domicilio por emergencia:

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

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

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

Pediatra a domicilio por emergencia:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de un médico pediatra para la atención de un miembro del grupo familiar menor de 15 años en las ciudades principales del país dentro de perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El servicio está sujeto a previa autorización derivada del triage telefónico realizado por el médico general del call center coordinado por IGS. El médico pediatra deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del menor determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, o del lugar autorizado a la luz del servicio contratado, orientándolo sobre las conductas que tiene que seguir. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, mientras el paciente realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento. Durante la prestación de este servicio el menor siempre debe permanecer acompañado por un acudiente responsable.

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por Integral Group Solution Colombia para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.

- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).

Enfermera a domicilio para curaciones básicas e inyectología:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS, pondrá a su disposición una enfermera para realizar curaciones básicas y en caso de ser necesario podrá aplicar medicamentos, si y solo sí; se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado y/o paciente acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones).

Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: Antiinflamatorios, Analgésicos, Antiespasmódicos, Antipiréticos, Anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado y en la vivienda registrada por el afiliado para el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

Exclusiones del servicio de enfermería:

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, es necesario que el afiliado presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:
 - Membrete de la institución médica.
 - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
 - Cuidados necesarios para el paciente.
 - Nombre, firma y cédula del médico.
- Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el afiliado. IGS no cubre el valor de los medicamentos.
- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico de la cal center de IGS.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.

- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológica, no cardiológica, no estética).

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

Orientación nutricional telefónica:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos 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.

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

Orientación Psicológica Telefónica:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post-traumático, etc.

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

Segunda opinión médica:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (nacional virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genito-urinary, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, radiología, urología, y cirugía vascular. La segunda opinión médica contempla lo siguiente: la recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico por parte del especialista, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido, no están incluidos en la asistencia. El afiliado debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

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

Terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio:

Terapias básicas físicas:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible. Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Terapia respiratoria básica:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que, con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Esta cobertura esta limita a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Asistencia telefónica psicológica para pacientes crónicos y/o paliativos:

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

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).

Conductor profesional cuando por temas de salud lo requiera el afiliado:

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar por motivos de salud requiera de un conductor profesional, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor profesional, con el fin de manejar el vehículo que tenga a disposición el afiliado o su grupo familiar para la prestación del servicio amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con cuatro (4) horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio donde se encuentre el afiliado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto). El afiliado cuenta con 20 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento prestado.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. Verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a proceder a retirarlo del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reporta al call center de IGS donde a su vez se las notificarán al cliente.

Revisión de los documentos del vehículo: el proveedor no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (tarjeta de propiedad, soat, revisión técnico-mecánica).

Exclusiones:

- El conductor designado no permanecerá solo en el vehículo.
- No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la ejecución del servicio.
- No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.
- La asistencia se prestará a un solo vehículo.
- No se realizarán paradas durante el trayecto.
- No aplica para vehículos de transporte público.
- Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar las asistencias de movilidad.

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

Transporte cuando por temas de salud lo requiera el afiliado:

Si por motivos de enfermedad o accidente y estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia el afiliado o un miembro del grupo familiar requiere transporte hasta el lugar de su domicilio, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor en vehículo particular o taxi desde el lugar que indique el afiliado o miembro del grupo familiar (Centro médico, hospital)

hasta el inmueble de residencia. El servicio incluye (1 trayecto) dentro del perímetro urbano. El afiliado cuenta con 20 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento prestado. Este servicio debe ser solicitado por el afiliado con 2 horas de anticipación, la prestación de este servicio se hará efectiva en ciudades principales.

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

Acompañante diurno o nocturno en caso de hospitalización:

Si el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento diurno o nocturno al afiliado únicamente en caso de hospitalización (Aplica para hospitalización en la casa o en la clínica). Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anterioridad, debe ser informado el centro médico hospitalario para el servicio al cual va a asistir, la dirección y teléfonos de contacto. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte, se prestará de lunes a sábado en las franjas de 8:00am a 5:00pm o de 6:00pm a 7:00am. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta servicio a pacientes con trastornos psicológicos, ni episodios de agresividad. El tiempo de duración del servicio es de hasta seis (6) horas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año máximo por 6 horas y un monto límite de cobertura de trescientos sesenta mil pesos (\$360.000).

Jornada de aseo por incapacidad:

Cuando el afiliado se encuentre en incapacidad médica por enfermedad o accidente por un periodo superior a tres (3) días, IGS coordinará el envío de una empleada de hogar por un tiempo máximo de cuatro (4) horas, conforme al límite de cobertura establecido para la asistencia.

La asistencia incluye la mano de obra y el desplazamiento del personal asignado. Los productos e insumos de aseo deberán ser suministrados en su totalidad por el afiliado.

El servicio se prestará de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. La solicitud debe realizarse con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Durante toda la prestación del servicio deberá permanecer en el inmueble una persona mayor de edad responsable.

Para acceder al beneficio, el afiliado deberá remitir a IGS:

- Resumen de historia clínica,
- Incapacidad médica, y/o
- Certificación médica que valide la condición de incapacidad.

Alcance del servicio

La empleada de hogar realizará labores básicas de aseo general en las áreas autorizadas, siempre que estas estén debidamente despejadas y en condiciones aptas para la intervención. Si es necesario despejar espacios, guardar alimentos, mover objetos personales u organizar zonas específicas, dicha preparación será responsabilidad exclusiva del afiliado.

Exclusiones del servicio

El servicio NO incluye, bajo ninguna circunstancia:

- Trabajos en alturas superiores a 1.80 metros.
- Limpieza de elementos, superficies o estructuras deterioradas por óxido.
- Limpieza de baldosas, muebles, vidrios o superficies vencidas, deterioradas o en riesgo de ruptura.
- Limpieza externa de ventanas que no cuenten con condiciones óptimas de acceso y seguridad.
- Limpieza o manipulación de electrodomésticos.
- Lavado de loza, brillo de ollas o labores de cocina.
- Insumos de aseo (los cuales deben ser provistos por el afiliado).

Exoneración final:

Al coordinar el servicio, el afiliado declara y acepta expresamente que:

- El servicio se presta bajo un modelo de mejor esfuerzo, por lo cual no aplica garantía, reposición, compensación, reembolso ni responsabilidad posterior sobre los elementos, superficies o mobiliario intervenido, bajo ningún concepto.
- Si al finalizar el servicio el afiliado no registra novedades en el formato de calidad por escrito, ni manifiesta inconformidad durante la llamada de seguimiento y conformidad, se entenderá que el servicio fue recibido a satisfacción.

Cualquier reclamación, queja o requerimiento presentado con posterioridad no será procedente, dado que se considera otorgada la conformidad expresa o tácita al momento del cierre del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento sesenta mil pesos (\$160.000).

Examen preventivo de citología:

En caso que el afiliado(a) lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de citología preventiva, límite de edad desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, 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 un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Examen preventivo de mamografía

En caso que el afiliado(a) lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de mamografía preventiva, límite de edad desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, 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 un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Examen preventivo de antígeno prostático:

En caso de que el afiliado lo requiera y a su solicitud, se prestará la coordinación y examen de antígeno prostático, límite de edad desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, 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 un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento dieciocho mil pesos (\$118.000).

Orientación médica pediátrica telefónica

Cuando el afiliado o un miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación médica pediátrica telefónica, conforme a las condiciones establecidas para esta asistencia. A través de la línea de atención, un médico pediatra, coordinado por IGS en alianza con un proveedor especializado, realizará una valoración orientativa con base en la sintomatología reportada por el acudiente o responsable del menor de edad. El objetivo es clasificar el nivel de gravedad del caso y ofrecer recomendaciones provisionales sobre las acciones a seguir mientras se accede a una atención médica presencial, si esta fuera necesaria.

Condiciones de Prestación:

- Modalidad del servicio: Atención telefónica, exclusivamente orientativa, sin contacto presencial.
- Cobertura geográfica: Aplica en todo el territorio nacional, siempre que se cuente con conectividad telefónica.
- Horarios de atención: Servicio disponible 24/7 (sujeto a confirmación de disponibilidad del proveedor).
- Duración estimada por llamada: Hasta 20 minutos por evento.
- Idioma del servicio: Español.
- Número de eventos: Se permitirá una (1) orientación por solicitud registrada.
- Este servicio se tomara como un evento no se deriva a atención presencial.

Exclusiones:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se emiten diagnósticos clínicos definitivos, dado que se trata de una orientación telefónica.
- No se modifican ni sustituyen protocolos médicos de tratamiento.
- No se expiden fórmulas médicas, incapacidades ni se realiza seguimiento clínico posterior a la llamada.
- No se incluye el costo ni se garantiza la coordinación del envío de personal médico o de enfermería al domicilio.
- No se cubren gastos médicos derivados de la orientación, tales como medicamentos, exámenes, traslados u otros procedimientos.
- IGS no se hace responsable por los sucesos posteriores a la asesoría telefónica, ya que se trata de un servicio de medios y no de resultado. Por lo tanto, no se garantiza un desenlace clínico específico como consecuencia de la orientación brindada.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cuarenta y cinco mil pesos (\$45.000).

Video doctor (por emergencia)

Cuando el afiliado o un miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación médica virtual 24/7, los 365 días del año, de acuerdo con las condiciones establecidas para esta asistencia.

A través de la línea de atención, el usuario recibirá las instrucciones necesarias para acceder a la consulta médica virtual mediante una aplicación móvil o por WhatsApp. Un profesional médico general, coordinado por IGS en alianza con un tercero, realizará una valoración orientativa sobre alguna patología específica o responderá inquietudes relacionadas con temas de salud.

La atención tiene como propósito orientar al paciente sobre los procedimientos y conductas provisionales que debe asumir, según la sintomatología reportada, mientras accede a atención médica presencial, en caso de requerirse.

Condiciones de prestación:

- Modalidad del servicio: Atención médica virtual (videollamada) a través de aplicación o WhatsApp.
- Cobertura geográfica: Aplica en todo el territorio nacional, siempre que se cuente con conectividad a internet.
- Disponibilidad: Servicio disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Idioma del servicio: Español.
- Número de eventos: Se permite una (1) orientación por cada solicitud registrada.

Exclusiones:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica o virtual.
- No se emiten diagnósticos clínicos definitivos, dado que se trata de una asistencia orientativa no presencial.
- No se modifican ni sustituyen protocolos médicos previamente establecidos por profesionales tratantes.
- No se expiden fórmulas médicas físicas, incapacidades laborales ni certificados clínicos.
- No se realiza seguimiento clínico posterior a la orientación brindada.
- No se incluye el costo ni se garantiza la coordinación del envío de personal médico o de enfermería al domicilio.
- No se cubren gastos médicos asociados, tales como medicamentos, exámenes, traslados, procedimientos o consultas presenciales.
- IGS no se hace responsable por los sucesos posteriores a la asesoría médica brindada, ya que se trata de un servicio de medios y no de resultado. Por lo tanto, no se garantiza un desenlace clínico específico derivado de la orientación.

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

Orientación dental telefónica:

Cuando el afiliado o un miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación odontológica telefónica, de acuerdo con las condiciones establecidas para esta asistencia. A través de la línea de asistencia, un profesional en odontología, coordinado por IGS en alianza con un tercero especializado, realizará una valoración orientativa basada en la sintomatología reportada, con el fin de ofrecer recomendaciones provisionales sobre las acciones que deben tomarse mientras se accede a atención presencial con un profesional en odontología, en caso de ser necesario.

Condiciones de Prestación:

- Modalidad del servicio: Atención telefónica, exclusivamente orientativa.
- Cobertura geográfica: Aplica en todo el territorio nacional, siempre que se cuente con conectividad telefónica.

- Horarios de atención: Servicio disponible 24/7 (sujeto a confirmación de disponibilidad del proveedor).
- Duración estimada por llamada: Hasta 20 minutos por evento.
- Idioma del servicio: Español.
- Número de eventos: Se permite una (1) orientación por solicitud registrada.

Exclusiones:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se emiten diagnósticos clínicos definitivos, dado que se trata de una asistencia orientativa no presencial.
- No se modifican tratamientos previamente indicados por profesionales tratantes.
- No se expiden fórmulas médicas, incapacidades ni certificados.
- No se realiza seguimiento clínico posterior a la orientación.
- No se incluye el costo ni la coordinación del envío de personal odontológico al domicilio.
- No se cubren gastos derivados de la orientación, tales como medicamentos, procedimientos odontológicos, exámenes o traslados.
- IGS no se hace responsable por los sucesos posteriores a la asesoría, ya que se trata de un servicio de medios y no de resultado. Por tanto, no se garantiza un desenlace clínico específico derivado de la orientación brindada.

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

3.8 ASISTENCIA LEGAL

Consulta jurídica especializada:

El afiliado podrá acceder a una consulta jurídica especializada relacionada con las siguientes ramas del derecho colombiano: derecho civil, administrativo, policivo, de familia, del consumidor, laboral y de seguridad social, notarial, comercial, propiedad horizontal, copropiedad, notariado y registro.

IGS pondrá a disposición del afiliado un abogado profesional debidamente acreditado, quien brindará asesoría jurídica de forma remota (virtual o telefónica), atendiendo el caso o inquietud planteada por el afiliado según la especialidad requerida. Esta asesoría tendrá una duración máxima de 45 minutos por evento.

La consulta estará orientada a ofrecer orientación legal general y aclaración de dudas sobre situaciones específicas, basándose en la normativa vigente y los principios del derecho colombiano. No implica representación legal ni generación de documentos legales vinculantes. Por medio de la línea de asistencia, el afiliado recibirá las instrucciones para acceder a la consulta virtual mediante un enlace de conexión en aplicaciones como Zoom, Meet o WhatsApp, por el

tiempo máximo de 45 minutos en esta asistencia. Este servicio debe ser solicitado con mínimo 72 horas de antelación. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado deberá comunicarse con IGS con al menos 6 horas de anticipación. El servicio se prestará en horario hábil: de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Se aclara expresamente que esta cobertura es de medio y no de resultado. Por tanto, IGS ni el profesional asignado serán responsables por las acciones que el afiliado decida tomar, omitir o dejar de ejecutar con posterioridad a la asesoría, ni por los costos o consecuencias derivadas de procesos legales o administrativos.

Condiciones:

- Alcance: La consulta corresponde a una asesoría puntual sobre una sola situación jurídica por evento.
- Duración: La atención tendrá un tiempo máximo de 45 minutos.
- Modalidad: El servicio se prestará de manera remota (virtual o telefónica), previa coordinación con el afiliado.
- Requisitos: El afiliado deberá proporcionar de forma clara y previa toda la información necesaria para entender la situación jurídica al momento de agendar la consulta.
- Criterio profesional: El abogado podrá realizar una revisión preliminar del caso, si lo considera pertinente y suficiente con base en la información suministrada.
- Cobertura: Aplica únicamente para personas naturales y conforme a los límites de uso definidos en el plan contratado.
- Confidencialidad: Toda la información tratada en la consulta será manejada con confidencialidad, de acuerdo con lo establecido en la legislación colombiana y políticas de tratamiento de datos personales.
- Solicitud anticipada de asistencia: El servicio debe solicitarse con mínimo 72 horas de antelación
- Cancelación de asistencia: El afiliado deberá cancelar la cita programada con al menos 6 horas de antelación. En caso contrario, no se podrá reprogramar ni hacer uso de la asistencia programada.
- Horario de servicio: El servicio se prestará exclusivamente en horario hábil: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.
- La asistencia no es acumulable en caso de inasistencia o llegada tardía a la cita programada o la no oportuna cancelación.

Exclusiones:

- No incluye seguimiento posterior ni continuidad del caso después de finalizada la consulta inicial.
- No contempla elaboración ni redacción de documentos legales de ningún tipo, tales como contratos, minutas, poderes, escrituras, cartas, demandas o documentos similares.
- No incluye representación legal presencial ni virtual ante autoridades administrativas, judiciales, notariales o de cualquier otra índole.

- No contempla radicación de documentos, gestión ante entidades, trámites administrativos ni acompañamiento en procesos ante terceros.
- No incluye revisión, interpretación ni análisis jurídico de documentos ya elaborados, como demandas, contratos, minutas o equivalentes.
- No se presta asesoría ni se emiten conceptos jurídicos en asuntos comerciales o empresariales. El servicio se limita a personas naturales y a los temas contemplados en las especialidades del programa.
- No se brindará ningún tipo de soporte adicional ni acompañamiento posterior relacionado con la consulta realizada ni con el proceso o acciones derivadas de la misma.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de sesenta mil pesos (\$60.000).

Asistencia para elaboración y revisión de documentos legales especializados:

El afiliado podrá solicitar la elaboración o revisión de un documento legal con contenido puntual específico en las áreas del derecho colombiano, relacionadas con las especialidades jurídicas cubiertas por el programa: derecho civil, administrativo, policivo, de familia, del consumidor, laboral y seguridad social, notarial, comercial, propiedad horizontal, copropiedad, notariado y registro.

IGS pondrá a disposición del afiliado un abogado profesional, quien brindará asesoría de forma virtual o telefónica sobre el caso específico informado, según la especialidad requerida. Esta asesoría tendrá una duración máxima de 60 minutos.

El abogado especializado guiará al afiliado en la redacción adecuada del documento o verificará su contenido para asegurar claridad y validez jurídica según los formatos o plantillas estipuladas para estas solicitudes según sea el caso.

Dependiendo del caso, el abogado podrá enviar un formato al afiliado para el diligenciamiento de los espacios requeridos, según la especialidad correspondiente.

Por medio de la línea de asistencia, el afiliado recibirá las instrucciones para acceder a la consulta virtual mediante un enlace de conexión en aplicaciones como Zoom, Meet o WhatsApp, por el tiempo máximo de 60 minutos en esta asistencia. Este servicio debe ser solicitado con mínimo 72 horas de antelación. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado deberá comunicarse con IGS con al menos 6 horas de anticipación. El servicio se prestará en horario hábil: de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Se deja constancia de que esta cobertura es de medio y no de resultado. Por lo tanto, IGS no será responsable por el éxito o fracaso de las acciones que el afiliado decida emprender, omitir o dejar de realizar, ni por los honorarios legales derivados de procesos judiciales o demandas en las que participe.

Condiciones:

- Duración: El servicio tiene una duración máxima de 60 minutos por evento.
- Alcance: Aplica únicamente para un (1) documento por solicitud.
- Coordinación previa: Se requiere coordinación previa y envío anticipado de la información necesaria, según lo solicite el abogado para la correcta elaboración o revisión del documento.
- Especialidades cubiertas: El documento debe estar relacionado con una de las especialidades jurídicas del programa.
- Modalidad: El servicio es remoto, se realiza de forma virtual o telefónica.
- Orientación estructurada: Bajo los términos y condiciones del presente acuerdo, el abogado enviará al afiliado o asegurado un formato escrito marco para que pueda darse la orientación del proceso a seguir sobre la inquietud que el afiliado requiera según la especialización elegida.
- Confidencialidad: Toda la información proporcionada por el afiliado será tratada con estricta confidencialidad, conforme a las disposiciones legales vigentes.
- Solicitud anticipada de asistencia: El servicio debe solicitarse con mínimo 72 horas de antelación
- Cancelación de asistencia: El afiliado deberá cancelar la cita programada con al menos 6 horas de antelación. En caso contrario, no se podrá reprogramar ni hacer uso de la asistencia programada.
- Horario de servicio: El servicio se prestará exclusivamente en horario hábil: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.
- La asistencia no es acumulable en caso de inasistencia o llegada tardía a la cita programada o la no oportuna cancelación.

Exclusiones:

- Revisión o elaboración de más de un documento dentro del mismo evento.
- Documentos notariales como escrituras, testamentos o capitulaciones (sí se puede asesorar en su contenido).
- Documentos relacionados con procesos judiciales en curso o litigios complejos.
- Tramitación ante entidades, notarías o juzgados.
- Elaboración de documentos comerciales altamente técnicos o financieros (como contratos societarios, de fusiones, entre otros).
- No se presta asesoría ni se realiza redacción de documentos para fines comerciales; el servicio aplica únicamente para personas naturales.
- No se elaboran ni se presentan demandas, tutelas, derechos de petición ni procesos de ninguna clase o índole que se requiera una presentación presencial y/o poder por parte del abogado.
- No se elabora ni se contestan demandas; no se elaboran ni se contestan derechos de petición o procesos similares que se requiera una presentación presencial y/o poder por parte del abogado.
- No se incluyen nombres propios ni de terceros en los formatos proporcionados; lo que se envía es un formato de cómo responder una solicitud en específico y orientación,

ya que esta cobertura es de medio y no de resultado.

- No se elaboran testamentos ni se adelantan procesos de sucesión.
- Dependiendo del caso y proceso, se indicará al asociado si se puede realizar a través de la asistencia o debe realizarlo por otros medios particulares.
- No se incluyen servicios de representación legal ante autoridades judiciales o administrativas.
- No se garantiza la obtención de resultados específicos; el servicio se limita a la asesoría y orientación jurídica.
- No se brindará ningún tipo de soporte adicional ni acompañamiento posterior relacionado con la consulta realizada ni con el proceso o acciones derivadas de la misma.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:

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

- A. El afiliado que requiera del servicio se podrá comunicar las 24/7 a la **línea nacional: 018000950123, Cali: 3330000, Bogotá: 7481515, Medellín: 4157700, Barranquilla 3169300, Palmira: 2733300, Pereira: 316 9300**, o desde su celular marcando al **300 910 9898 Opción 1-3-2-2-2** para solicitar una asistencia o a las opciones **1-3-2-2-1** para solicitar información de las asistencias.
- B. El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C. Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D. El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- E. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor 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.
- F. En caso que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):

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

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

6. REEMBOLSOS:

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación: Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos.

El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

Para la procedencia del reembolso, el asociado deberá realizar comunicación previa antes de la contratación de cualquier servicio de manera particular, con el fin de que la asistencia otorgue la autorización correspondiente, asigne el código de autorización e informe los documentos requeridos para dicho proceso.

El incumplimiento de este procedimiento, en el orden establecido, dará lugar a que el reembolso no sea procedente bajo ningún concepto respecto de las asistencias solicitadas. Los documentos exigidos podrán variar según el tipo de servicio autorizado bajo la modalidad de reembolso. En consecuencia, la comunicación previa por parte del asociado constituye un requisito obligatorio e indispensable antes de realizar cualquier contratación particular.

En aquellos casos en que IGS autorice de manera previa y expresa el reembolso por la prestación de una determinada asistencia, este se realizará únicamente conforme a las condiciones, alcances y modalidad establecidos para dicha asistencia.

El valor a reconocer no podrá exceder el límite máximo de cobertura definido para cada servicio y estará sujeto al cumplimiento de los términos, condiciones y requisitos establecidos por IGS para la gestión del reembolso.

El reembolso autorizado por IGS se efectuará cuando el afiliado cumpla con todos los parámetros establecidos e indicados, siempre y cuando no entre en conflicto con las demás condiciones del Plan Básico Coomeva.

7. 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.

8. EXCLUSIONES GENERALES:

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

9. CONDICIONES Y EXCLUSIONES GENERALES

Atenciones médicas y veterinarias presenciales: Estos servicios están sujetos a previa autorización derivada del triaje telefónico realizado por el médico general del call center coordinado por IGS.

Condición de uso de las bolsas (bolsa 1 Bolsa 2): El asociado solo podrá utilizar un servicio por cada bolsa.

Condición de uso de las bolsas (Bolsa 1 y Bolsa 2): El afiliado podrá utilizar un (1) evento semestral por cada una de las bolsas. En caso de no hacer uso de dichos eventos dentro del periodo establecido, estos no serán acumulables para periodos posteriores NI SE PUEDEN ADELANTAR EN UN MISMO PERIODO.

Proceso de reembolso: Cuando el afiliado tenga un proceso de reembolso en curso y solicite un nuevo servicio dentro del mismo mes, y dicho servicio sea prestado y concluido, el trámite de reembolso no procederá.

Esto se debe a la condición de un (1) uso por mes, por lo que la ejecución del servicio solicitado y prestado durante ese periodo se considerará como el evento válido del mes, dejando sin efecto la solicitud de reembolso en curso.

No habrá lugar a reactivación, reconocimiento retroactivo, compensación ni reembolso bajo ningún concepto cuando ya exista un servicio concluido dentro del mes correspondiente.

Consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia: La prestación de este servicio presencial se realizará únicamente previa autorización, la cual estará sujeta al triaje telefónico efectuado por el médico general del call center coordinado por IGS, conforme a la sintomatología reportada por el asociado.

La asistencia aplica exclusivamente para mascotas caninas y felinas que cumplan las siguientes condiciones obligatorias:

1. Edad mínima: Tener cuatro (4) meses de edad cumplidos.
2. Esquema de vacunación completo: El propietario deberá acreditar el ciclo completo de vacunación vigente mediante los stickers o certificados oficiales correspondientes.

Esquemas obligatorios:

- Caninos:
- Quíntuple
- Parvovirus
- Sextuple (o exavalente)
- Rabia (Esquema completo requerido)

Felinos:

- Triple felina (ciclo completo)
- Rabia (Esquema completo requerido)

La ausencia de cualquiera de estos requisitos podrá ser causal de improcedencia o no autorización del servicio.

Registro fotográfico y/o video por parte del proveedor: Cuando el afiliado solicite y coordine la prestación de cualquier servicio dentro de la asistencia integral de Coomeva está aceptando que: el proveedor asignado podrá realizar registro fotográfico y/o de video al llegar al lugar y durante la ejecución del servicio, con el fin de:

- Confirmar la prestación y condiciones del servicio.
- Generar soporte documental en caso de reclamaciones, quejas o auditorías posteriores.

Este registro no se utiliza con fines de exposición, publicación o difusión del afiliado o de las personas que se encuentren en el domicilio o lugar de la prestación. Al coordinar la asistencia, el afiliado acepta y autoriza este procedimiento como parte esencial del soporte operativo del servicio.

Servicios fallidos y agotamiento del evento: Se considerará el servicio como fallido cuando, por causas atribuibles al afiliado, no sea posible ejecutar la asistencia una vez el proveedor haya llegado al lugar programado o cuando el afiliado no cancele oportunamente el servicio.

Se considera servicio fallido, entre otros, cuando:

- El afiliado o un adulto responsable no esté presente en el domicilio para permitir el acceso.
- El afiliado no cumpla con las condiciones mínimas para la ejecución de cada servicio (espacio despejado, insumos, seguridad, etc.).
- La dirección proporcionada sea incorrecta o no permita la llegada del proveedor.
- El afiliado se niegue a permitir la prestación del servicio a pesar de la presencia del proveedor.
- El afiliado no cancele el servicio dentro de los tiempos establecidos por IGS.

En estos casos:

- El evento se dará por ejecutado,
- Se agotará el uso del mes o semestre correspondiente, y
- Se descontarán los puntos asignados a la asistencia, sin lugar a reprogramación, reposición del servicio ni reversión de puntos bajo ningún concepto.

Condiciones de uso – bolsa 1 y bolsa 2: Los servicios incluidos en Bolsa 1 y Bolsa 2 se prestarán bajo las siguientes condiciones especiales:

1. Periodicidad de uso: Cada bolsa podrá ser utilizada una (1) vez por semestre, entendiendo semestre como los periodos:
 - Enero – Junio, y
 - Julio – Diciembre.
2. No acumulable: Los eventos en las BOLSAS 1 y 2, no son acumulables; si el asociado no utiliza el evento correspondiente dentro del semestre, este se perderá sin lugar a compensación, saldo a favor o reembolso.
3. No adelantable: No se podrá solicitar un servicio de bolsa de manera anticipada al semestre siguiente.

Ejemplo: un servicio correspondiente al segundo semestre no podrá ejecutarse en el primero o viceversa bajo ningún concepto.

4. Selección dentro de las bolsas: El afiliado podrá escoger únicamente uno (1) de los servicios contenidos en cada una de las bolsas (1 y 2) durante cada semestre.
Una vez ejecutado el servicio, no podrá cambiarse ni repetirse dentro del mismo periodo.

Vigencia y uso de puntos: La vigencia de los puntos será desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de cada año. Cualquier solicitud de devolución de puntos deberá ser presentada dentro de este mismo periodo anual; las solicitudes radicadas por fuera de estas fechas no serán procedentes y estarán sujetas a validación de IGS.

La devolución de puntos aplica únicamente para asistencias que se encuentren en estado "cancelado al momento" las cuales no fueron prestadas. Los servicios que ya se encuentren en estado "concluido" o en estado "cancelados posterior", serán descontados y contabilizados como servicios prestados al asociado, por lo que no aplican para devolución de puntos.

Ningún otro estado operativo será válido para gestionar devoluciones de puntos dentro del periodo anual.

El máximo de puntos cargados por asociado durante el periodo comprendido entre enero y diciembre será de hasta cinco mil (5.000) puntos, los cuales se destinan exclusivamente al uso dentro de la asistencia integral dando previo cumplimiento de las condiciones y restricciones establecidas en el uso y servicios indicados en este condicionado.

Condición de reembolsos: En aquellos casos en que IGS autorice de manera previa y expresa el reembolso por la prestación de una determinada asistencia, este se realizará únicamente conforme a las condiciones, alcances y modalidad establecidos para dicha asistencia.

El valor a reconocer no podrá exceder el límite máximo de cobertura definido para cada servicio y estará sujeto al cumplimiento de los términos, condiciones y requisitos establecidos por IGS para la gestión del reembolso.

Condición de Disponibilidad de Puntos para la Prestación de Asistencias: La prestación de cualquier asistencia está condicionada a que el Asociado cuente, al momento de la solicitud, con la totalidad de los puntos requeridos para su cobertura. En caso de que el saldo de puntos sea insuficiente, la asistencia no será coordinada ni prestada, dado que es obligación del Asociado contar con el total de puntos necesarios para cada uno de los servicios solicitados.

Acuerdo Contractual: Todo acuerdo, contrato y/o que el Asociado establezca con el proveedor referido o prestador será responsabilidad única y exclusiva del Asociado. En ningún caso IGS ni Coomeva asumirán responsabilidad civil, contractual, extracontractual o de cualquier naturaleza derivada de dicho vínculo. Asimismo, no se realizará acompañamiento, gestión, asesoría ni intermediación respecto de tales acuerdos, sin excepción y bajo ningún criterio.

Periodo de Bolsas 1 y 2: Los periodos de Bolsas 1 y 2 se establecen de forma semestral. El primer periodo comprende desde el 1 de enero hasta el 30 de junio, y el segundo desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de cada año. Estos periodos son fijos e inmodificables para todos los efectos contractuales.

Condición especial de uso por mes de asistencias en línea:

El afiliado podrá acceder hasta a un máximo de dos (2) asistencias en línea dentro del mismo período mensual, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1. El afiliado deberá haber utilizado previamente una (1) asistencia en línea incluida dentro del listado autorizado.
2. La segunda asistencia no deberá generar conflicto con las condiciones, restricciones o limitaciones establecidas en el portafolio de Asistencia Integral.
3. Este beneficio aplica únicamente dentro del mismo mes calendario en el que se haya utilizado la primera asistencia.

El beneficio no es acumulable ni podrá solicitarse de manera anticipada. En caso de no ser utilizado dentro del mes correspondiente, se perderá automáticamente, sin que haya lugar a compensación, reposición, traslado de saldo o acumulación para períodos posteriores.

La posibilidad de acceder a una segunda asistencia aplicará únicamente cuando la primera asistencia utilizada corresponda efectivamente a un servicio línea indicados a continuación y no haya derivado en una atención presencial o en la coordinación de un servicio adicional dentro del portafolio.

Asistencias en línea incluidas en esta condición:

Las asistencias que aplican para esta condición especial son:

1. Orientación médica veterinaria telefónica.
2. Orientación médica telefónica.
3. Orientación nutricional telefónica.
4. Orientación psicológica telefónica.
5. Segunda opinión médica para la mascota.
6. Asistencia tecnológica telefónica.
7. Asistencia legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios relacionados con reclamaciones por daños o perjuicios ocasionados a terceros por la mascota registrada.
8. Asesoría legal telefónica en caso de accidente y/o daño a terceros.

La utilización de estas asistencias estará sujeta a la disponibilidad del servicio según nuestra red de proveedores dentro de perímetro urbano y a las condiciones específicas establecidas para cada tipo de asistencia.

Condiciones de uso: El afiliado podrá utilizar un servicio por mes.