

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

ANEXO I – ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Asistencia Viajes Internacionales			
ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR VIAJE	
COBERTURA INTERNACIONAL	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS	
REGRESO ANTICIPADO POR MUERTE DE FAMILIAR	10 SMDLV	1 EVENTO	
AYUDA EN GASTOS PARA HOSPEDAJE DE UN FAMILIAR POR MUERTE DEL AFILIADO			
AYUDA EN DEVOLUCIÓN DEL COSTO DEL TIQUETE POR:			
ENFERMEDAD O ACCIDENTE	2 SMLV	1 EVENTO	
ACTOS TERRORISTAS			
DESASTRES NATURALES			
INFORMES DEL ESTADO DEL CLIMA EN CIUDAD DESTINO			
REFERENCIA DE SITIOS TURÍSTICOS EN CIUDAD DESTINO			
INFORMACIÓN SOBRE VUELOS (CHECK IN), EQUIPAJE MÁXIMO PERMITIDO			
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
INFORMES DE TRAMITES Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA INGRESO A PAÍS DESTINO			
REFERENCIA DE RESTAURANTES, EVENTOS CULTURALES, E INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD DESTINO			
GARANTIA DE CLIMA	MÁXIMO DE EVENTOS		
ALOJAMIENTO (HOTEL CON SISTEMA TODO INCLUIDO)	1 EVENTO (X 4 DIAS Y 3 NOCHES)		

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

AFILIADO: LOS PROPIETARIOS DE LAS MASCOTAS CON OBJETO DE ESTA ASISTENCIA, QUE CONTRATA EL SERVICIO A SU TITULARIDAD.

IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S

COORDINACIÓN: ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA PROVISTA POR IGS QUE IMPLICA SINCRONIZAR DISTINTAS ACCIONES Y DEFINIR LA MANERA MÁS ADECUADA DE AGLUTINAR LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA CUMPLIR CON LA SOLICITUD DEL BENEFICIARIO 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 72 HORAS DESPUÉS DEL MOMENTO DE AFILIACIÓN AL PROGRAMA.

PERIODO DE VIGENCIA: PERIODO DURANTE EL CUAL EL BENEFICIARIO 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.

PERIODO DE CARENCIA:

ES EL TIEMPO DURANTE EL CUAL, NO TIENEN COBERTURA LOS HECHOS Y/O AMPAROS ESPECIFICADOS EN ANEXO CORRESPONDIENTE.

GESTIÓN: ES EL PROCESO MEDIANTE EL CUAL SE OBTIENEN, DESPLIEGAN Y COORDINAN UNA VARIEDAD DE RECURSOS BÁSICOS PARA CONSEGUIR DETERMINADOS OBJETIVOS EN MIRAS DE LA CONSECUCIÓN DE UN FIN ESPECÍFICO.

PAÍS DE RESIDENCIA: PARA FINES DE ESTAS CONDICIONES GENERALES, EL TERRITORIO DE COLOMBIA.-

SMDLV: SALARIO MÍNIMO DIARIO LEGAL VIGENTE, ES EL VALOR DETERMINADO POR EL GOBIERNO COLOMBIANO COMO TAL Y QUE SE ENCUENTRE VIGENTE AL MOMENTO DEL INICIO DE VIGENCIA.

PROVEEDOR: EMPRESA O PERSONA FÍSICA ESPECIALIZADA EN LOS RUBROS DETALLADOS EN EL PRESENTE, QUE EN REPRESENTACIÓN DE IGS ASISTA AL BENEFICIARIO EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

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 BENEFICIARIO PARA PROCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADOS.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: CUANDO EL BENEFICIARIO 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.

ACCIDENTE: TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS MATERIALES Y/O CORPORALES A UN BENEFICIARIO, 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.

FORMULA DE RECLAMACIÓN DE ASISTENCIA: FÓRMULA UTILIZADA PARA EL CÁLCULO DEL MONTO MÁXIMO A PAGAR COMO COBERTURA DE LA ASISTENCIA. (VALOR TOTAL DEL PLAN/ NÚMERO DE DÍAS DEL PLAN= COSTO PROMEDIO DÍA)

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

COBERTURA INTERNACIONAL

LAS PRESENTES ASISTENCIAS **REGRESO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR Y AYUDA EN GASTOS PARA HOSPEDAJE DE UN FAMILIAR POR MUERTE DEL AFILIADO** PRESTARAN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE UN (1) EVENTO POR VIAJE, CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE DIEZ (10) SMDLV.

REGRESO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR

SI EL AFILIADO A CAUSA DEL FALLECIMIENTO EN COLOMBIA DEL CÓNYUGE O UN FAMILIAR HASTA PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD DEBE INTERRUMPIR SU VIAJE, IGS SE HARÁ CARGO DEL PAGO DE LA PENALIDAD POR CAMBIO DE FECHA. ESTA GARANTÍA APLICA SIEMPRE Y CUANDO NO PUEDAN UTILIZAR SU TIQUETE INICIAL DE REGRESO, LA AYUDA ECONÓMICA QUE BRINDA IGS NO SUPERARA EL MONTO MÁXIMO INDICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO, SI LA PENALIDAD SUPERA DICHOS MONTOS EL AFILIADO DEBERÁ CUBRIR EL EXCEDENTE.

AYUDA EN GASTOS PARA HOSPEDAJE DE UN FAMILIAR POR MUERTE DEL AFILIADO

EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO EN EL EXTRANJERO, IGS SUFRAGARA A UN FAMILIAR LOS GASTOS EN EL EXTRANJERO DE ALOJAMIENTO EN UN HOTEL ELEGIDO POR ÉL. LA COBERTURA A ESTE SERVICIO NO SUPERARA EL MONTO MÁXIMO INDICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO. SI EL ALOJAMIENTO SUPERA DICHOS MONTOS EL FAMILIAR DEBERÁ CUBRIR EL EXCEDENTE.

AYUDA EN DEVOLUCIÓN DEL COSTO DEL TIQUETE POR: ENFERMEDAD O ACCIDENTE ACTOS TERRORISTAS DESASTRES NATURALES

SI EL AFILIADO A CAUSA DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE DEBE CAMBIAR LA FECHA DE SU TIQUETE AÉREO DEL TRAYECTO DE REGRESO A SU CIUDAD DE RESIDENCIA, IGS SE HARÁ CARGO DEL PAGO DE LA PENALIDAD POR CAMBIO DE FECHA, PARA QUE EL BENEFICIARIO PUEDA TOMAR SU VUELO DE REGRESO. ESTA GARANTÍA APLICA SIEMPRE Y CUANDO NO PUEDAN UTILIZAR SU TIQUETE INICIAL DE REGRESO. LA AYUDA ECONÓMICA QUE BRINDA IGS NO SUPERARA EL MONTO MÁXIMO INDICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO, SI EL TIQUETE SUPERA DICHOS MONTOS EL AFILIADO DEBERÁ CUBRIR EL EXCEDENTE.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

LA CANCELACIÓN DEL VIAJE DEBERÁ PRODUCIRSE POR HOSPITALIZACIÓN SUPERIOR A 72 HORAS.

SE DEBE PRESENTAR A IGS PARA HACER USO DE LA ASISTENCIA:

CARTA FORMAL DE RECLAMACIÓN

FOTOCOPIA DE LA CEDULA DE CIUDADANÍA DEL AFILIADO

COPIA DEL BOLETO DEL VIAJE

HISTORIA CLÍNICA DE LA ATENCIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

SI EL AFILIADO A CAUSA DE ACTOS TERRORISTAS DONDE ÉL PAÍS DESTINO HAYA DECLARADO ESTADO DE EMERGENCIA Y EL CIERRE DE TODAS LAS FRONTERAS, DEBA CAMBIAR LA FECHA DE SU TIQUETE AÉREO DEL TRAYECTO DE REGRESO A SU CIUDAD DE RESIDENCIA, IGS SE HARÁ CARGO DEL PAGO DE LA PENALIDAD POR CAMBIO DE FECHA PARA QUE EL BENEFICIARIO PUEDA TOMAR SU VUELO DE REGRESO. ESTA GARANTÍA APLICA SIEMPRE Y CUANDO NO PUEDAN UTILIZAR SU TIQUETE INICIAL DE REGRESO. LA AYUDA ECONÓMICA QUE BRINDA IGS NO SUPERARA EL MONTO MÁXIMO INDICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO, SI EL TIQUETE SUPERA DICHOS MONTOS EL AFILIADO DEBERÁ CUBRIR EL EXCEDENTE.

SI EL AFILIADO A CAUSA DE DESASTRES NATURALES DONDE ÉL PAÍS DESTINO HAYA DECLARADO ESTADO DE EMERGENCIA, DEBA CAMBIAR LA FECHA DE SU TIQUETE AÉREO DEL TRAYECTO DE REGRESO A SU CIUDAD DE RESIDENCIA, IGS SE HARÁ CARGO DEL PAGO DE LA PENALIDAD POR CAMBIO DE FECHA PARA QUE EL BENEFICIARIO PUEDA TOMAR SU VUELO DE REGRESO. ESTA GARANTÍA APLICA SIEMPRE Y CUANDO NO PUEDAN UTILIZAR SU TIQUETE INICIAL DE REGRESO. LA AYUDA ECONÓMICA QUE BRINDA IGS NO SUPERARA EL MONTO MÁXIMO INDICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO, SI EL TIQUETE SUPERA DICHOS MONTOS EL AFILIADO DEBERÁ CUBRIR EL EXCEDENTE.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NUMERO DE UN (1) EVENTO POR VIAJE, Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE DOS (2) SMLV.

INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL CLIMA EN CIUDAD DESTINO

IGS INFORMARÁ AL AFILIADO CUANDO ESTE ASÍ LO REQUIERA, EL ESTADO DEL CLIMA EN COLOMBIA Y RESTO DEL MUNDO, INDICANDO SI EXISTEN VARIACIONES CLIMÁTICAS QUE PUEDAN AFECTAR SU VIAJE.

LA ASISTENCIA SE REALIZA SIN LIMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA

REFERENCIAS DE SITIOS TURÍSTICOS EN CIUDAD DESTINO

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

IGS INFORMARÁ AL AFILIADO CUANDO ESTE ASÍ LO REQUIERA, INFORMACIÓN TURÍSTICA NACIONAL, SITIOS TURÍSTICO, RESTAURANTES, TEATROS, MUSEOS, ENTRE OTROS, A TRAVÉS DE NUESTROS ASESORES ESPECIALIZADOS DE CALL CENTER, INFORMANDO SUS HORARIOS Y UBICACIONES.

LA ASISTENCIA SE REALIZA SIN LIMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA

INFORMACIÓN SOBRE VUELOS (CHEK IN), EQUIPAJE MÁXIMO PERMITIDO

IGS PRESTARÁ INFORMACIÓN AL AFILIADO EN CASO QUE ESTE LA REQUIERA REFERENTE A VUELOS, CONEXIONES, CHEK IN, PESO MÁXIMO PERMITIDO EN MALETAS, COSTO DE KILOGRAMOS ADICIONALES, HOTELES, RESTAURANTES, A TRAVÉS DE NUESTROS EXPERTOS EN SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

IGS SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR LOS MENSAJES, URGENTES O JUSTIFICADOS DE LOS AFILIADOS O BENEFICIARIOS, RELATIVOS A CUALQUIERA DE LOS EVENTOS OBJETO DE LAS PRESTACIONES A LAS PERSONAS CONSIGNADAS EN EL PRESENTE ANEXO.

LA ASISTENCIA SE REALIZA SIN LIMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA

INFORME DE TRÁMITES Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA INGRESO A PAÍS DESTINO

IGS PRESTARÁ INFORMACIÓN AL AFILIADO EN CASO QUE ESTE LA REQUIERA REFERENTE A DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA INGRESO AL PAÍS O CIUDAD DESTINO, TIPOS DE CAMBIO EN PAÍS DESTINO, A TRAVÉS DE NUESTROS EXPERTOS EN SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA.

LA ASISTENCIA SE REALIZA SIN LIMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA

GARANTÍA DE CLIMA

TENDRÁN DERECHO A LA PRESTACIÓN QUE A CONTINUACIÓN SE INDICA ALOJAMIENTO (HOTEL CON SISTEMA TODO INCLUIDO POR CUATRO (4) DÍAS Y TRES (3) NOCHES) APLICARÁ PARA ESTADÍAS MAYORES O IGUALES A 6 DÍAS, SI EL VIAJE ES DE UNA DURACIÓN MENOR MÍNIMO DE UNA (1) NOCHE, SE DARÁ UNA COBERTURA PROPORCIONAL A LOS DÍAS CONTRATADOS PARA EL VIAJE A AQUELLOS PASAJEROS QUE

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

HAYAN CONTRATADO A IGS, POR INTERMEDIO DE AVIATUR O VELEZTOUR, UN PROGRAMA TURÍSTICO CON COBERTURA DE VIAJES INTERNACIONALES EXCEPTUANDO AQUELLOS DESTINOS QUE ESTÉN EN GUERRA O CONMOCIÓN INTERIOR, Y QUE CONJUNTAMENTE CON ELLO, HAYAN ADQUIRIDO LA ASISTENCIA GARANTÍA DE CLIMA.

SI DURANTE LA ESTADÍA CONTRATADA LLUEVE DE FORMA CONSTANTE E ININTERRUMPIDA DURANTE TRES HORAS O MÁS POR DÍA EN UN HORARIO ENTRE LAS 08.00 Y 16.00 HORAS, Y LA CANTIDAD DE AGUA CAÍDA EN CADA UNO DE DICHS DÍAS ES IGUAL O SUPERIOR A VEINTE MILÍMETROS, SEGÚN LA INFORMACIÓN OFICIAL ENTREGADA POR EL DEPARTAMENTO DE METEOROLOGÍA RESPECTIVO DARÁ DERECHO A LOS AFILIADOS A LA COBERTURA GARANTÍA DE CLIMA.

PARA PLANES QUE TENGAN COMO MÍNIMO UNA (1) NOCHE EN HOTEL CON PLAN TODO INCLUIDO Y MÁXIMO QUINCE (15) DÍAS DE ESTADÍA, DEBERÁ LLOVER CON UN MÍNIMO DE TRES DÍAS DENTRO DEL PROGRAMA VACACIONAL; SI EL PLAN SUPERA LOS 15 DÍAS, Y COMO MÁXIMO TENGA 30 DÍAS DE ESTADÍA, DEBERÁ LLOVER COMO MÍNIMO 6 DÍAS DENTRO DEL PROGRAMA VACACIONAL.

EL AFILIADO DEBERÁ INFORMAR QUE OCURRIERON LAS CIRCUNSTANCIAS CLIMÁTICAS CON UN MÁXIMO DE 48 HORAS DE TERMINADO SU VIAJE.

EL AFILIADO DESPUÉS DE REPORTAR LAS CONDICIONES CLIMÁTICAS TENDRÁ MÁXIMO 6 MESES CONTADOS A PARTIR DE TERMINADO SU VIAJE PARA HACER USO DE GARANTÍA DE CLIMA

PODRÁN ACCEDER A LA GARANTÍA TODOS QUIENES VIAJARON CON EL PAQUETE INICIAL.

LA ESTADÍA PODRÁ SER UTILIZADA EN EL MISMO O EN UN DESTINO DIFERENTE AL VISITADO AL MOMENTO DE LAS LLUVIAS, SIEMPRE Y CUANDO SEA UNO DE LOS DESTINOS DENTRO DE LOS PLANES DE VIAJE VIGENTES ÚNICAMENTE EN LA AGENCIA DE VIAJES **AVIATUR O VELEZTOUR**, SIN SUPERAR EL MONTO MÁXIMO CALCULADO EN LA (*)FÓRMULA DE RECLAMACIÓN DE ASISTENCIA.

EL VALOR MÁXIMO DE COBERTURA SE OTORGARA CON BASE AL PLAN ESCOGIDO POR EL VIAJERO EN LA AGENCIA DE VIAJES **XXXXXX**, CON EL CÁLCULO DE UN COSTO DIARIO PROMEDIO A LOS DÍAS DEL PLAN.

EJEMPLO: (*) PARA UN PLAN CON DURACIÓN DE 20 DÍAS, CUYO COSTO TOTAL (INCLUIDO AFILIADO Y ACOMPAÑANTES) DONDE EL VALOR SEA COP \$20.000000, SE CALCULARA EL VALOR PROMEDIO COSTO POR DÍA, EN CUYO CASO SERÁ COP \$20.000.000/20 DÍAS, DANDO COMO RESULTADO UN VALOR PROMEDIO MÁXIMO POR DÍA DE COP \$1.000.000; ESTO MULTIPLICADO POR EL MÁXIMO DE DÍAS CUBIERTOS (4

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

DÍAS 3 NOCHES), DARÁ COMO RESULTADO UN MONTO DE PAGO MÁXIMO DE COP \$4.000.000.

ESTA (*) FÓRMULA APLICARÁ PARA TODAS LAS RECLAMACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES DE GARANTÍA DE CLIMA.

(*) FORMULA DE RECLAMACIÓN DE ASISTENCIA

LA ESTADÍA ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE.

LA ESTADÍA NO PUEDE CAMBIARSE POR DINERO.

EXCLUSIONES

QUEDAN EXCLUIDOS GASTOS COMO PASAJES AÉREOS, TRASLADOS, EXCURSIONES, ASISTENCIAS DEBEN CORRER POR CUENTA DEL AFILIADO/USUARIO.

IGS NO SE HACE RESPONSABLE POR MALAS CONDICIONES CLIMÁTICAS AL MOMENTO DE UTILIZAR LA GARANTÍA DE CLIMA.

DICHA COBERTURA DE GARANTÍA DE CLIMA APLICARÁ PARA PLANES QUE TENGAN COMO MÍNIMO 1 (UNA) NOCHE EN HOTEL CON PLAN TODO INCLUIDO, Y MÁXIMO 30 DÍAS DE ESTADÍA.

APLICA PARA VIAJES CON RECLAMACIÓN DE PRESTACIÓN PARA PERIODOS DE TEMPORADA BAJA QUE COMPRENDE DEL 16 ENERO AL 15 DE DICIEMBRE EXCEPTUANDO SEMANA SANTA, Y DEL 20 DE JUNIO AL 20 DE JULIO.

CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

EN CASO QUE EL AFILIADO REQUIERA DE LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SE PROCEDERÁ DE LA SIGUIENTE FORMA:

A) EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARÁ LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A **NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 018000XXXXX** Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO **FIJO 5114XXX**

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

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

CON EL FIN DE PODER PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, TALES COMO: LA UBICACIÓN EXACTA DEL AFILIADO; NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL LOCALIZARLO; DESCRIPCIÓN POR EL AFILIADO DEL PROBLEMA QUE SUFRE, EL TIPO DE AYUDA QUE PRECISE, ETC.

C) EL PROVEEDOR CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS.

D) UNA VEZ CUMPLIDOS TODOS LOS REQUISITOS INDICADOS, EL PROVEEDOR LE PRESTARÁ AL AFILIADO LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA RED DE PRESTADORES MÉDICOS DEL PROVEEDOR, DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.

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.

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.
- d) QUEDA IMPLÍCITO QUE AL MOMENTO DE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE LA "ASISTENCIA", EL AFILIADO AUTORIZA A LA CLÍNICA A ENTREGAR TODA DOCUMENTACIÓN (HISTORIA CLÍNICA) QUE REQUIERA EL PROVEEDOR Y IGS.

PERIODO DE CARENCIA.

LUEGO DE 72 HORAS DE LA VENTA TENDRÁ DERECHO A USAR EL SERVICIO EL AFILIADO.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

REEMBOLSOS

EXCLUSIVAMENTE PARA LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN CIUDADES DISTINTAS DE BOGOTÁ D.C. MEDELLÍN, CALI, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, CARTAGENA, PEREIRA, MANIZALES Y ARMENIA, BUCARAMANGA, IGS REEMBOLSARÁ AL AFILIADO EL VALOR QUE ESTE HUBIESE PAGADO POR LA OCURRENCIA DE CUALQUIERA DE LOS EVENTOS AMPARADOS EN EL PRESENTE 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.

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.

EXCLUSIONES GENERALES:

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES INDICADAS EN ALGUNAS DE LAS COBERTURAS, LA COMPAÑÍA NO CUBRIRÁ LOS SIGUIENTES CASOS:

LOS SERVICIOS SERÁN PRESTADOS EN LAS CIUDADES DEFINIDAS EN “ÁMBITO TERRITORIAL” DEL PRESENTE DOCUMENTO, SIEMPRE Y CUANDO LA ZONA NO ESTE ENMARCADA COMO TERRITORIO DE CONFLICTO INTERNO (ZONAS ROJAS) O ZONAS DE TOLERANCIA O ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO VEHICULAR, PEATONAL Y DE TRANSITO LIBRE.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

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 RADIATIVA.

DAÑOS PRE EXISTENTES AL INICIO DE CONTRATO.

EVENTOS CATASTRÓFICOS DE LA NATURALEZA TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.

EXPROPIACIÓN, REQUISA O DAÑOS PRODUCIDOS EN LOS BIENES DEL TITULAR POR ORDEN DEL GOBIERNO, DE DERECHO O DE FACTO, O DE CUALQUIER AUTORIDAD INSTITUIDA.

TRABAJOS SOLICITADOS PARA EFECTUAR MEJORAS EN EL INMUEBLE O REMODELACIÓN DEL MISMO.

DAÑOS OCASIONADOS POR CIMENTACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN.

DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES O AQUELLOS ORIGINADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO.

SI SE PRESENTA UNA RECLAMACIÓN FRAUDULENTA O ENGAÑOSA; O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS.

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2016-03-08
	SERVICIO DE ASISTENCIA VIAJES INTERNACIONALES	Última Revisión:
		Correlativo:

PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

LAS CANCELACIONES DEBERÁN SER TRAMITADAS POR EL AFILIADO ANTE **xxxxx**, QUIEN ES EL ENTE RECAUDADOR Y POR LO MISMO HACE EL CONTROL A TRAVÉS DE SU SISTEMA.

xxxxxx DEBERÁ REMITIR DIARIAMENTE A IGS, LA INFORMACIÓN DE LAS CANCELACIONES DEL PERIODO DEFINIDO.