

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

## ANEXO I – ASISTENCIA AL VIAJERO

### CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)	COBERTURAS	EVENTOS POR VIAJE
<b>ASISTENCIA A LAS PERSONAS</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
AYUDA EN DEVOLUCIÓN DEL COSTO DEL TIQUETE POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE	1 SMLV	1 EVENTO
AYUDA EN GASTOS POR VUELO DEMORADO	7 SMDLV	1 EVENTO
AYUDA EN GASTOS POR CANCELACIÓN DE VIAJE		
GESTIÓN EN LA LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES	7 SMDLV	1 EVENTO
RECUPERACIÓN DEL EQUIPAJE Y GASTOS DE ENVÍO AL HOTEL O DOMICILIO		
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE URGENCIA	5 SMDLV	1 EVENTOS
AYUDA PAGO DE HOTEL POR EMERGENCIA	7 SMDLV	1 EVENTO
AYUDA PAGO DE RENTA DE AUTO POR EMERGENCIA		
<b>ASISTENCIAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE O CONTRATIEMPOS MENORES	SIN LÍMITE (MAX 15 MINUTOS POR EVENTO)	1 EVENTO
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA GENERAL Y PEDIÁTRICA	SIN LÍMITE (MAX 15 MINUTOS POR EVENTO)	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA		
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
<b>CONSULTAS EN CASO DE ROBO Y/O ASALTO</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
Orientación en las acciones de bloqueo, notificaciones, publicaciones y aclaración de documentos que se originen por el robo, hurto y/o extravío de los mismos.		
Orientación en los pasos y gestiones que debe realizar el propio asegurado en Bancos, Casas Comerciales, Registro Civil, etc.	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
Orientación médica telefónica por lesiones personales derivado de robo y/o asalto.		
<b>INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
ASISTENCIA PREVIA AL VIAJE		
INFORME ESTADO DE LAS CARRETERAS		
INFORMES DEL ESTADO DEL CLIMA EN CIUDAD DESTINO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
INFORMES DE TRÁMITES Y DOCUMENTOS NECESARIOS		
<b>SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN</b>	<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>
REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO		
REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL		
REFERENCIA DE SITIOS TURÍSTICOS EN CIUDAD DESTINO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE RESTAURANTES, EVENTOS CULTURALES, E INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD DESTINO		

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	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 CONSECUCCIÓN DE UN FIN ESPECÍFICO.

**PAIS 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.

**REFERENCIA:** INFORMACIÓN ACTUALIZADA Y FEHACIENTE CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS, QUE ES PROVISTA POR IGS TELEFÓNICAMENTE AL AFILIADO A SU SOLICITUD.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

**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 SERVICIOS 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.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

## **ASISTENCIA A LAS PERSONAS**

### **AYUDA EN DEVOLUCIÓN DEL COSTO DEL TIQUETE POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

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, O LA COMPRA DE UN NUEVO TIQUETE AÉREO 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 PENALIDAD O LA COMPRA SE REALIZARÁN CONSERVANDO LA CLASE DEL TIQUETE ORIGINALMENTE ADQUIRIDO PARA TAL PROPÓSITO. 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.

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

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

LAS PRESENTES ASISTENCIAS **AYUDA EN GASTOS POR VUELO DEMORADO Y AYUDA EN GASTOS POR CANCELACIÓN DE VIAJE** SE PRESTARAN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE UN (1) EVENTO POR VIAJE, CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE SIETE (7) SMDLV.

### **AYUDA EN GASTOS POR VUELO DEMORADO AYUDA EN GASTOS POR CANCELACIÓN DE VIAJE**

EN EL CASO DE QUE DURANTE EL VIAJE, EL AFILIADO SUFRIERA UNA DEMORA DE UN VUELO O SU CANCELACIÓN, SIEMPRE QUE EL VUELO ESTE REGISTRADO EN UNA AEROLÍNEA REGULAR, IGS ASUMIRÁ LOS GASTOS DE HOTEL, COMIDA Y COMUNICACIÓN TELEFÓNICA QUE EL AFILIADO DEBA INCURRIR, HASTA EL MONTO MÁXIMO INDICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO.

#### **REQUISITOS PARA ACCEDER AL BENEFICIO:**

- DEBE SER UNA AEROLÍNEA REGULAR.
- LA DEMORA DEBE SER MAYOR A 6 HORAS.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

- EL TITULAR DEBE COMUNICARSE CON LA CENTRAL DE OPERACIONES DESDE EL AEROPUERTO DONDE SUFRIÓ LA DEMORA O CANCELACIÓN.

EL TITULAR DEBE ADJUNTAR UNA EVIDENCIA ESCRITA DE LA AEROLÍNEA, QUE CONTenga LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR IGS, LA CUAL DEBE CONTENER LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: INFORMACIÓN SOBRE LA CANCELACIÓN O DEMORA DEL VUELO, LAS CAUSAS DE LA DEMORA, TIEMPO ESTIMADO DE DEMORA, AEROLÍNEA, COPIA ORIGINAL DEL PASAJE, RECIBOS ORIGINALES DE LOS GASTOS INCURRIDOS.

LAS PRESENTES ASISTENCIAS **GESTIÓN EN LA LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES Y RECUPERACIÓN DEL EQUIPAJE Y GASTOS DE ENVÍO AL HOTEL O DOMICILIO** SE PRESTARAN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE UN (1) EVENTO POR VIAJE, CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE SIETE (7) SMDLV.

#### **GESTIÓN EN LA LOCALIZACIÓN, TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES.**

IGS ASESORARÁ AL AFILIADO PARA LA DENUNCIA DEL HURTO O EXTRAVÍO DE SU EQUIPAJE Y EFECTOS PERSONALES EN VUELO REGULAR DE AEROLÍNEA COMERCIAL Y COLABORARÁ EN LAS GESTIONES NECESARIAS ANTE LA AEROLÍNEA PARA SU LOCALIZACIÓN, EN CASO DE RECUPERACIÓN DE DICHOS BIENES, IGS SE ENCARGARÁ DE GESTIONAR SU TRASLADO HASTA EL LUGAR DE DESTINO DEL VIAJE PREVISTO POR EL AFILIADO.

#### **RECUPERACIÓN DEL EQUIPAJE Y GASTOS DE ENVÍO AL HOTEL**

EN CASO DE RECUPERACIÓN DE DICHOS BIENES, IGS SE ENCARGARÁ DE SU TRASLADO HASTA EL LUGAR DE DESTINO DEL VIAJE PREVISTO POR EL AFILIADO.

#### **ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE URGENCIA**

CUANDO EL AFILIADO REQUIERA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE URGENCIA LIMITADA EXCLUSIVAMENTE AL TRATAMIENTO DEL DOLOR Y/O EXTRACCIÓN DE LA PIEZA DENTARIA.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NUMERO DE UN (1) EVENTO POR VIAJE, Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE CINCO (5) SMDLV.

LAS PRESENTES ASISTENCIAS **AYUDA PAGO DE HOTEL POR EMERGENCIA Y AYUDA PAGO DE RENTA DE AUTO POR EMERGENCIA** SE PRESTARAN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE UN (1) EVENTO POR VIAJE, CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE SIETE (7) SMDLV.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

### **AYUDA PAGO DE HOTEL POR EMERGENCIA**

CUANDO EL AFILIADO REQUIERA, IGS ASUMIRÁ EL COSTO POR CONCEPTO DE HABITACIÓN DE HOTEL EN QUE INCURRA EL AFILIADO, POR GUARDAR CONVALECENCIA DESDE CUANDO HAYA SIDO DADO DE ALTA DEL HOSPITAL HASTA CUANDO LO DETERMINE EL MEDICO TRATANTE, HASTA EL MONTO MÁXIMO INDICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO.

### **AYUDA PAGO DE RENTA DE AUTO POR EMERGENCIA**

CUANDO EL AFILIADO REQUIERA, IGS ASUMIRÁ EL COSTO POR CONCEPTO DE AYUDA PAGO RENTA DE AUTO POR EMERGENCIA, SI DURANTE UN VIAJE, SU AUTOMÓVIL SUFRE UNA AVERÍA, QUE NO PUEDA SER REPARADA EL MISMO DÍA, NOSOTROS COORDINAREMOS Y CUBRIREMOS LA RENTA DE UN AUTOMÓVIL, PARA LA CONTINUACIÓN DE SU VIAJE.

### **ASISTENCIAS COMPLEMENTARIAS**

#### **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE O CONTRATIEMPOS MENORES**

IGS A SOLICITUD DEL AFILIADO QUE ESTE DE VIAJE PRESTARA LOS SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA PARA CUALQUIER CONSULTA RELACIONADA CON ASUNTOS COMERCIALES, LABORALES, CIVILES Y DE FAMILIA.

EL AFILIADO DECLARA Y ACEPTA QUE IGS NO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LAS ACCIONES TOMADAS POR ÉL, O POR EL ABOGADO. IGS TAMPOCO SE HACE RESPONSABLE DE LOS GASTOS Y HONORARIOS QUE EL AFILIADO HAYA PACTADO CON EL ABOGADO QUE HA CONTACTADO.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NUMERO DE UN (1) EVENTO POR VIAJE, CADA LLAMADA NO DEBE SUPERAR LOS 15 MINUTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA

LAS PRESENTES ASISTENCIAS **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA GENERAL Y PEDIÁTRICA Y ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA** SE PRESTARAN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE DOS (2) EVENTOS POR VIAJE, SIN LIMITE DE COBERTURA

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

### **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA GENERAL Y PEDIÁTRICA**

EN SITUACIONES DE EMERGENCIA MÉDICA, EL GRUPO FAMILIAR TIENE ACCESO LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO AL SERVICIO DE LA LÍNEA MÉDICA DE ASISTENCIA DONDE UN MÉDICO LE ATENDERÁ LA LLAMADA Y ORIENTARÁ EN CUAL PROCEDIMIENTO SEGUIR SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA MANIFESTADA, ORIENTARÁ LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL MÉDICO- PACIENTE.

### **ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA**

EN SITUACIONES DE EMERGENCIA MÉDICA DENTAL, EL GRUPO FAMILIAR TIENE ACCESO LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO AL SERVICIO DE LA LÍNEA MÉDICA DE ASISTENCIA DONDE UN MÉDICO ODONTOLÓGICO LE ATENDERÁ LA LLAMADA Y ORIENTARÁ EN CUAL PROCEDIMIENTO SEGUIR SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA MANIFESTADA, ORIENTARÁ LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL MÉDICO- PACIENTE.

### **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

### **CONSULTAS EN CASO DE ROBO Y/O ASALTO**

IGS PRESTARÁ ORIENTACIÓN TELEFÓNICA AL AFILIADO EN:

**ORIENTACIÓN EN LAS ACCIONES DE BLOQUEO, NOTIFICACIÓN, PUBLICACIONES Y ACLARACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ORIGINEN POR EL ROBO, HURTO Y/O EXTRAÍÓ DE LOS MISMOS.**

**ORIENTACIÓN EN LOS PASOS Y GESTIONES QUE DEBE REALIZAR EL PROPIO ASEGURADO EN BANCOS, CASAS COMERCIALES, REGISTRO CIVIL, ETC**

**ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA POR LESIONES PERSONALES DERIVADO DE ROBO Y/O ASALTO**

ESTAS ASISTENCIAS SE PRESTARÁN SIN LIMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

## **INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE**

### **ASISTENCIA PREVIA LA VIAJE**

IGS INFORMARA AL AFILIADO CUANDO ESTE ASÍ LO REQUIERA, INFORMACIÓN IMPORTANTE PREVIA AL VIAJE, COMO VACUNAS NECESARIAS PARA INGRESO A LA CIUDAD, PESO MÁXIMO PERMITIDO POR MALETA EN VUELO COMERCIAL, SITIOS TURÍSTICOS EN CIUDAD DESTINO, TRAMITES Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA INGRESO A CIUDAD DESTINO.

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

### **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

## **SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN**

### **REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNOS Y CENTROS MÉDICOS**

CUANDO EL AFILIADO NECESITE REFERENCIAS DE CENTROS DE SALUD, IGS LE PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN DE MÉDICOS ESPECIALISTAS. IGS NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA O FALTA DE LA MISMA POR PARTE DE LOS MÉDICOS O CENTROS MÉDICOS CONTACTADOS. ASÍ MISMO PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE FARMACIAS DE TURNO, CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS Y CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO PARA REFERIR AL AFILIADO.

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

### **REFERENCIAS DE SITIOS TURÍSTICOS EN CIUDAD DESTINO**

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

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

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

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

A) EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARA LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A **NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 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 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>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

- 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.

**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.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

**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.

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.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2016-02-26
	<b>SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO</b>	Última Revisión:
		Correlativo:

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.

#### **PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES**

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

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