

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

## ANEXO I – ASISTENCIA MULTICOMERCIOS

### CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

| <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b>  |                                |  |
|---|--------------------------------|---|
| ASISTENCIAS   | COBERTURA                      | EVENTOS POR AÑO   |
| <b>ASISTENCIAS PYME</b>   | <b>MONTO MAXIMO POR EVENTO</b> | <b>MAXIMO DE EVENTOS</b>  |
| Envío y pago de cerrajero por emergencia  | \$300.000                      | 3 EVENTOS   |
| Envío y pago de plomero por emergencia  | \$300.000                      | 3 EVENTOS   |
| Envío y pago de electricista por emergencia   | \$300.000                      | 3 EVENTOS   |
| Envío y pago de vidriero por emergencia   | \$300.000                      | 3 EVENTOS   |
| Gastos de traslado de bienes  | \$300.000                      | 2 EVENTOS   |
| Gastos de bodegaje por inhabilitación de la propiedad   | \$280.000                      | 1 EVENTO  |
| Remoción de escombros   | \$280.000                      | 2 EVENTOS   |
| Auxiliar de aseo y cafetería  | 200,000 MAX 5 DIAS             | 2 EVENTOS   |
| <b>ASISTENCIA LEGAL</b>   | <b>MONTO MAXIMO POR EVENTO</b> | <b>MAXIMO DE EVENTOS</b>  |
| Asesoramiento jurídico en caso de robo  | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| Orientación contable telefónica   | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| Orientación tributaria telefónica   | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| Orientación comercio exterior   | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| Orientación jurídica telefónica: civil y de familia, administrativo, notarial, laboral, comercial, policivo y penal | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| Asistencia Jurídica por Responsabilidad Civil Extracontractual  | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| Asesoría jurídica ante secuestro de vehículos y mercancías  | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| <b>ZONA PROTEGIDA - SERVICIO EMPLEADOS Y VISITAS</b>  | <b>MONTO MAXIMO POR EVENTO</b> | <b>MAXIMO DE EVENTOS</b>  |
| Envío y pago de ambulancia  | 200.000                        | 5 EVENTOS   |
| Asistencia médica general telefónica  | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| Asistencia psicológica telefónica   | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| <b>INFORMACION, REFERENCIAS Y COORDINACION AREA PRIVADA</b>   | <b>MONTO MAXIMO POR EVENTO</b> | <b>MAXIMO DE EVENTOS</b>  |
| Mantenimiento, reparación y reformas para empresas y Pymes: técnicos varios   |                                |   |
| Referencia de teléfonos de emergencia   |                                |   |
| Transmisión de mensajes urgentes  | SIN LIMITE                     | SIN LIMITE  |
| Información y referencias de droguerías   |                                |   |
| Información, coordinación y envío de flores   |                                |   |

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### DEFINICIONES

**IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S

**ESTABLECIMIENTO:** ESPACIO FÍSICO BENEFICIARIO EN EL QUE SE OFRECEN BIENES ECONÓMICOS (MERCANCIAS O SERVICIOS) PARA SU VENTA AL PÚBLICO.

**BENEFICIARIO:** PERSONA EMPLEADA DEL ESTABLECIMIENTO A QUIEN SE LE DISPONE EL SERVICIO.

**AFILIADO:** LA PERSONA FÍSICA QUE CONTRATA EL SERVICIO A SU TITULARIDAD.

**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 CONSECUCCIÓN 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 DESCRIPTOS 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: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

**SERVICIOS:** LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTEMPLADOS EN EL PROGRAMA DESCRIPTO EN EL PRESENTE ANEXO.

**EVENTO:** CADA SUCESO QUE IMPLIQUE UNA EMERGENCIA, URGENCIA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA Y POR EL CUAL UN TÉCNICO, EMPLEADO, PROVEEDOR, PROFESIONAL, OPERADOR DE IGS SE PRESENTE ANTE UN AFILIADO PARA PROCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADO.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** CUANDO 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.

**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).

**ÁMBITO TERRITORIAL:** EL DERECHO A LAS PRESTACIONES SE EXTIENDE A LOS AFILIADOS O BENEFICIARIOS SI ES EL CASO, QUE SE ENCUENTRAN EN EL TERRITORIO NACIONAL.

**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: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

## **ASISTENCIA MULTICOMERCIOS**

### **ASISTENCIAS PYME**

#### **ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA.**

CUANDO A CONSECUENCIA DE LA PÉRDIDA, EXTRAVÍO O ROBO DE LAS LLAVES, INUTILIZACIÓN DE LA CERRADURA POR INTENTO DE HURTO QUE IMPIDA LA APERTURA DE LA PUERTA PRINCIPAL PARA ACCEDER AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL, Y A SOLICITUD DEL ENCARGADO, SE CONTACTARÁ A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE SUPERARÁ LA EMERGENCIA CON EL FIN DE RESTABLECER EL ACCESO AL INMUEBLE Y EL CORRECTO CIERRE DE LA PUERTA DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL. EN CASO DE PRESENTAR MAS DE UNA CERRADURA EN LA PUERTA PRINCIPAL SE REALIZARÁ LA APERTURA DE LAS MISMAS, IGS NO CUBRIRÁ LOS GASTOS GENERADOS POR REPARAR O SUSTITUIR LA CERRADURA.

#### **EXCLUSIONES**

QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE COBERTURA, LA APERTURA, REPARACIÓN O CAMBIO DE CERRADURAS O PUERTAS DE ACCESO ELECTRÓNICO, DE SEGURIDAD, LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE CERRADURAS Y PUERTAS DE MADERA, QUE IMPIDAN EL ACCESO A PARTES INTERNAS DEL INMUEBLE A TRAVÉS DE PUERTAS INTERIORES. TAMBIÉN QUEDA EXCLUIDA CUALQUIER MEJORA LOCATIVA, LA REPARACIÓN DE DAÑOS OCASIONADOS POR DEFECTOS DE CONSTRUCCIÓN, FALTA DE MANTENIMIENTO.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR TRES (3) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000)

#### **ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA.**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES FIJAS DE ABASTECIMIENTO Y/O SANITARIAS PROPIAS DE EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL (TUBERÍA), SE PRESENTE ALGUNA ROTURA O FUGA DE AGUA O AVERÍA QUE IMPOSIBILITE EL SUMINISTRO O EVACUACIÓN NORMAL DE LAS AGUAS, A SOLICITUD DEL ENCARGADO SE CONTACTARÁ A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE UN TÉCNICO ESPECIALIZADO, QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA DE

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

EMERGENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL SERVICIO, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES LO PERMITAN.

## **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, RADIADORES, APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO, LAVADORAS, SECADORAS, Y CUALQUIER APARATO CONECTADO A LAS TUBERÍAS DE AGUA, Y EN GENERAL DE CUALQUIER ELEMENTO AJENO A LA TUBERÍA QUE CONDUZCA AGUA PROPIA DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL. TAMBIÉN QUEDA EXCLUIDA CUALQUIER MEJORA LOCATIVA, LA REPARACIÓN DE DAÑOS OCASIONADOS POR DEFECTOS DE CONSTRUCCIÓN, FALTA DE MANTENIMIENTO, EL ARREGLO DE CANALES Y BAJANTES, TUBERÍA GALVANIZADA, MANIOBRAS POR OBSTRUCCIÓN SEVERA, 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. LAS MANIOBRAS DE DESOBSTRUCCIÓN NO TIENEN GARANTÍA.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR TRES (3) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000)

## **ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA.**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS PROPIAS EN EL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL, SE PRODUZCA UNA FALTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN FORMA TOTAL O PARCIAL POR CORTO CIRCUITO, A SOLICITUD DEL AFILIADO O BENEFICIARIO SE CONTACTARÁ A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE CONTROLARÁ LA EMERGENCIA CON EL FIN DE RESTABLECER EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES LO PERMITAN. ADEMÁS, EN LA REPARACIÓN O CAMBIO DE TABLEROS ELÉCTRICOS, TOTALIZADORES DE CUCHILLAS, INTERRUPTORES, BREAKERS, O FUSIBLES DAÑADOS POR CORTO CIRCUITO O SOBRECARGA, ÚNICAMENTE EN ÁREAS QUE PERTENEZCAN A LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL.

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

## **EXCLUSIONES**

QUEDAN EXCLUIDAS DEL PRESENTE SERVICIO, LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE: ENCHUFES O INTERRUPTORES, ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN TALES COMO LÁMPARAS, BOMBILLOS O FLUORESCENTES, BALASTROS Y ACCESORIOS DE ELECTRICIDAD EN GENERAL. ELECTRODOMÉSTICOS TALES COMO: ESTUFAS, HORNOS, CALENTADORES, LAVADORA, SECADORAS, NEVERAS Y EN GENERAL CUALQUIER APARATO QUE FUNCIONE POR SUMINISTRO ELÉCTRICO. CUALQUIER TIPO DE REPARACIÓN EN ÁREAS COMUNES O EN INSTALACIONES PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE ENERGÍA. TAMBIÉN QUEDA EXCLUIDA CUALQUIER MEJORA LOCATIVA, LA REPARACIÓN DE DAÑOS OCASIONADOS POR DEFECTOS DE CONSTRUCCIÓN, FALTA DE MANTENIMIENTO.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR TRES (3) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000)

## **ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO SE PRODUZCA LA ROTURA DE ALGUNO DE LOS VIDRIOS QUE FORMEN PARTE DE LAS FACHADAS EXTERIORES DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL, Y QUE DEN HACIA LA CALLE, SE ENVIARÁ A SOLICITUD DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE INSTALARÁ UN VIDRIO PARA SUPERAR LA EMERGENCIA.

## **EXCLUSIONES**

QUEDAN EXCLUIDAS DEL PRESENTE SERVICIO LOS VIDRIOS QUE ESTÉN VENCIDOS, CUALQUIER CLASE DE ESPEJOS, VITRALES, DOMOS O VIDRIOS DE SEGURIDAD Y TIPO DE VIDRIOS QUE A PESAR DE SER PARTE DE LA EDIFICACIÓN EN CASO DE UNA ROTURA, NO FORMEN PARTE DE CUALQUIER FACHADA EXTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL QUE DÉ HACIA LA CALLE, LAS ROTURAS DE VIDRIOS POR FENÓMENOS NATURALES. TAMBIÉN QUEDA EXCLUIDA CUALQUIER MEJORA LOCATIVA, LA REPARACIÓN DE DAÑOS OCASIONADOS POR DEFECTOS DE CONSTRUCCIÓN, FALTA DE MANTENIMIENTO.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR TRES (3) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000)

#### **GASTOS DE TRASLADO DE BIENES**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNO CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS: INCENDIO, HUMO GENERADO POR INCENDIO, EXPLOSIÓN, ANEGACIÓN, CAÍDA DE AERONAVES O PARTES QUE SE DESPRENDAN O CAIGAN DE ELLAS E IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES, EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL QUEDE EN TAL CONDICIÓN QUE NO SE PUEDA GARANTIZAR LA SEGURIDAD Y BIENESTAR DE LOS BIENES EN EL CONTENIDO, IGS SE ENCARGARÁ DE REALIZAR EL TRASLADO DE TALES BIENES HASTA EL SITIO DESIGNADO POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO, DENTRO DE LA MISMA CIUDAD.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000)

#### **GASTOS DE BODEGAJE POR INHABITABILIDAD DE LA PROPIEDAD**

CUANDO EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL, RESULTARE INHABITABLE COMO CONSECUENCIA DE INCENDIO Y/O INUNDACIÓN POR DAÑO O ROTURA DE TUBERÍA INTERNA DE LA MISMA Y SE HICIERE INDISPENSABLE EL TRASLADO DE LOS MUEBLES Y ENSERES QUE ALLÍ SE ENCUENTREN, IGS ASUMIRÁ LOS GASTOS INHERENTES AL DEPÓSITO O BODEGAJE DE DICHOS BIENES, EN UNA BODEGA O GUARDAMUEBLES SITUADA EN EL MISMO MUNICIPIO DE UBICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL AFILIADA.

LOS GASTOS DE BODEGAJE QUE ASUME IGS, SERÁN HASTA DE DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS (\$280.000), CON UN MÁXIMO POR EVENTO DE CINCO DÍAS (5) CONTINUOS, NO EXISTIENDO LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA ASISTENCIA. DICHO SERVICIO DE BODEGAJE SE PRESTARÁ A TRAVÉS DE UNA FIRMA ESPECIALIZADA Y LEGALMENTE AUTORIZADA.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS (\$280.000)

#### **REMOCIÓN DE ESCOMBROS.**

SIEMPRE Y CUANDO SEA NECESARIO REALIZAR REMOCIÓN DE ESCOMBROS PARA RECONSTRUIR, RECUPERAR Y/O REPARAR LOS BIENES AFECTADOS POR UN SINIESTRO.

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

LA RECOLECCIÓN SE REALIZARÁ SIEMPRE QUE EL AFILIADO BENEFICIARIO ENTREGUE LOS ESCOMBROS DEBIDAMENTE PRESENTADOS Y DE ACUERDO CON UNA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA.

ESTE SERVICIO DEBERÁ SER SOLICITADO POR EL BENEFICIARIO 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 AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS (\$280.000)

#### **AUXILIAR DE ASEO Y CAFETERÍA.**

SE PRESTARÁ ASISTENCIA DE AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES Y CAFETERÍA CUANDO A CONSECUENCIA DE LESIÓN O ENFERMEDAD LA AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES SE INCAPACITE PARA ASISTIR A SU LUGAR DE TRABAJO Y PRESENTE LA CORRESPONDIENTE INCAPACIDAD MEDICA SUPERIOR A TRES DÍAS.

PARA ESTOS CASOS SE ENVIARÁ UNA AUXILIAR AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL, QUE LLEVARÁ A CABO LAS LABORES BÁSICAS DE ASEO.

SE ENTIENDE POR TAREAS BÁSICAS DE ASEO, POR EJEMPLO, BARRER, LIMPIAR EL POLVO, ASPIRAR, LAVAR PISOS, ATENCIÓN DE CAFETERÍA Y OTRAS ACTIVIDADES BÁSICAS DEL ASEO GENERAL.

#### **EXCLUSIONES**

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES SEÑALADAS EN EL PRESENTE ANEXO, NO HABRÁ LUGAR DE COBERTURA DE AUXILIAR DE ASEO Y CAFETERÍA SUPLENTE, Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- QUEDA EXCLUIDO CUANDO LA ACTIVIDAD A REALIZAR IMPLIQUEN, POR SU NATURALEZA, RIESGOS PARA LA SALUD DE LA AUXILIAR.
- QUEDA EXCLUIDO CUANDO SU LABOR A DESEMPEÑAR SE EXTIENDA A LABORES QUE IMPLIQUEN ACCESO A INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.
- QUEDA EXCLUIDO CUANDO ENTRE SUS LABORES TENGA TAREAS QUE IMPLIQUEN GUARDA DE TÍTULOS VALORES, DOCUMENTOS SENSIBLES, JOYAS Y SIMILARES.
- QUEDA EXCLUIDO EL SERVICIO DE AUXILIAR DE ASEO Y CAFETERÍA CUANDO ENTRE SUS LABORES TENGA ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA.

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

- QUEDA EXCLUIDO CUANDO SU LABOR A DESEMPEÑAR SE EXTIENDA A TAREAS DE SECRETARIA TALES COMO: ATENCIÓN O GENERACIÓN DE LLAMADAS, RECEPCIÓN O ENVIÓ DE MENSAJES O CORRESPONDENCIA, ENTRE OTRAS.
- QUEDA EXCLUIDO CUANDO SU TRABAJO IMPLIQUE EL MOVIMIENTO O CARGUE DE OBJETOS.
- QUEDA EXCLUIDO CUANDO SU TRABAJO IMPLIQUE LIMPIEZA EN VIDRIOS DE FACHADA Y TRABAJOS EN ALTURAS.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000) MÁXIMO 5 DÍAS.

#### **ASESORAMIENTO JURÍDICO EN CASO DE ROBO**

EN EL EVENTO DE PRESENTARSE ROBO AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL ASEGURADA, IGS PRESTARÁ EL ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO SOBRE LOS TRÁMITES A SEGUIR POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO, PARA LA DENUNCIA DE LOS HECHOS.

DE CUALQUIER MANERA IGS DEJA CONSTANCIA QUE ESTA COBERTURA ES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR LO CUAL EL AFILIADO O BENEFICIARIO 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 O BENEFICIARIO.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO DE COBERTURA.

#### **ORIENTACIÓN CONTABLE TELEFÓNICA**

EN CASO QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERA ORIENTACIÓN CONTABLE TELEFÓNICA, IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, PERSONAL COMPETENTE QUE LO ORIENTE EN LOS CASOS QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO NECESITE INFORMACIÓN DE LA MATERIA, PROCEDIMIENTOS CONTABLES, ETC.

DE CUALQUIER MANERA IGS DEJA CONSTANCIA QUE ESTA COBERTURA ES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR LO CUAL EL AFILIADO O BENEFICIARIO 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 CONTADORES GENERADOS POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO DE COBERTURA.

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

### **ORIENTACIÓN TRIBUTARIA TELEFÓNICA**

IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, EL PERSONAL COMPETENTE QUE LO VA A ORIENTAR EN CASO DE NECESITAR INFORMACIÓN EN MATERIA TRIBUTARIA, IMPUESTOS, ETC.

DE CUALQUIER MANERA IGS DEJA CONSTANCIA QUE ESTA COBERTURA ES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR LO CUAL EL AFILIADO O BENEFICIARIO 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 O BENEFICIARIO.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO DE COBERTURA.

### **ORIENTACIÓN COMERCIO EXTERIOR**

IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, UN PROFESIONAL QUE LO ORIENTARÁ EN SUS NEGOCIOS DE COMERCIO EXTERIOR, IGS BRINDARÁ ASESORÍA EN TEMAS DE CONSULTAS SOBRE MEDIOS DE PAGO, PRODUCTOS FINANCIEROS Y MERCADOS EXTERIORES.

DE CUALQUIER MANERA IGS DEJA CONSTANCIA QUE ESTA COBERTURA ES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR LO CUAL EL AFILIADO O BENEFICIARIO ACEPTA QUE LA COMPAÑÍA NO ES RESPONSABLE DEL ÉXITO O DEL FRACASO DE LAS ACCIONES EMPRENDIDAS, OMITIDAS O DEJADAS DE ADELANTAR POR ÉL.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO DE COBERTURA.

### **ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA: CIVIL Y DE FAMILIA, ADMINISTRATIVO, NOTARIAL, LABORAL, COMERCIO, POLICIVO Y PENAL.**

LA COMPAÑÍA REALIZARÁ MEDIANTE UNA CONFERENCIA TELEFÓNICA, UNA ORIENTACIÓN JURÍDICA EN ASPECTOS RELATIVOS A DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA, DERECHO PENAL, DERECHO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO, DERECHO MERCANTIL, COMERCIAL, DERECHO POLICIVO Y LABORAL, CUANDO EL AFILIADO O BENEFICIARIO REQUIERA ADELANTAR UNA CONSULTA EN TALES ASPECTOS:

#### **DERECHO CIVIL Y DE FAMILIA**

- RESTITUCIÓN DE BIENES
- REQUERIMIENTOS DE PAGO
- ELABORACIÓN DE CONTRATOS
- RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

#### **DERECHO ADMINISTRATIVO**

- DERECHOS DE PETICIÓN
- DERECHO DISCIPLINARIO
- ELABORACIÓN DE ACCIÓN DE TUTELA
- PROCEDENCIA DE ACCIONES PÚBLICAS

#### **DERECHO NOTARIAL**

- SUCESIÓN DE MUTUO ACUERDO ENTRE CAUSAHABIENTES
- ELABORACIÓN DE MINUTAS

#### **DERECHO LABORAL**

- LIQUIDACIONES
- SEGURIDAD SOCIAL (PENSIONES, SALUD Y RIESGOS PROFESIONALES)
- PRESTACIONES SOCIALES

#### **DERECHO COMERCIAL**

- CONTRATOS
- TÍTULOS VALORES
- SEGUROS
- TRANSPORTE
- DERECHO POLICIVO
- CONTRAVENCIONES
- TRÁNSITO
- SOLICITUD DE AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN

#### **DERECHO PENAL**

- DEMANDAS
- DOGMÁTICA PENAL

#### **EJEMPLOS DE CONSULTAS FRECUENTES**

##### **DERECHO COMERCIAL**

- ✓ ¿CUANDO DEBO EMPLEAR UNA LETRA DE CAMBIO?
- ✓ ¿CUANDO DEBO EMPLEAR UN PAGARE?
- ✓ ¿QUÉ ES EL POTESTO DE UN CHEQUE?

##### **DERECHO LABORAL**

- ✓ ¿CÓMO TERMINA UN CONTRATO DE TRABAJO?
- ✓ ¿QUÉ ES PERIODO DE PRUEBA?
- ✓ ¿ESTANDO EN ESTADO DE EMBARAZO, PUEDEN DESPEDIRME DEL TRABAJO?

##### **DERECHO CIVIL**

- ✓ ¿LOS DOCUMENTOS PRIVADOS NECESITAN AUTENTICACIÓN DE UN NOTARIO?
- ✓ ¿QUÉ ES LA PROMESA DE UN CONTRATO?
- ✓ ¿QUÉ ES LA LESIÓN ENORME?

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

✓ ¿QUE ES LA SIMULACIÓN?

#### **DERECHO DE FAMILIA**

- ✓ ¿CUANDO UNA PERSONA MUERE QUE PASA CON SUS BIENES?
- ✓ ¿QUÉ MATRIMONIO PRODUCE EFECTOS CIVILES EN COLOMBIA?

LA COMPAÑÍA REALIZARÁ LA ASESORÍA COMO UNA GESTIÓN DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, SOBRE SITUACIONES REQUERIDAS DIRECTAMENTE POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO EN SUS ACCIONES DEL GIRO DE SUS NEGOCIOS (NO PERSONALES) Y NO SERA RESPONSABLE POR LAS ACCIONES EMPRENDIDAS, OMITIDAS O DEJADAS DE ADELANTAR POR EL AFILIADO O BENEFICIARIO, NI CUBRIRÁ NINGÚN GASTO JUDICIAL, COMO TAMPOCO LOS HONORARIOS DE ABOGADOS GENERADOS POR LAS DIMANADAS QUE PARTICIPE EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO DE COBERTURA.

#### **ASISTENCIA JURÍDICA POR RESPONSABILIDAD CIVIL Y EXTRA CONTRACTUAL**

LA COMPAÑÍA A SOLICITUD DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, PRESTARÁ EL ASESORAMIENTO JURÍDICO TELEFÓNICO EN CASO DE PRESENTAR INQUIETUDES REFERENTES A ALGUNA RESPONSABILIDAD CIVIL (CONTRACTUAL Y EXTRA CONTRACTUAL) QUE SE LE PUDIERE IMPUTAR AL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL AFILIADA, EN ESTE INCLUYEN INQUIETUDES SOBRE EL DAÑO A TERCEROS O INCUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS.

LA COMPAÑÍA NO RESPONDERÁ POR EL RESULTADO DE LAS DECISIONES QUE ADOpte EL AFILIADO O BENEFICIARIO DERIVADO DE LA ASESORÍA TELEFÓNICA PRESTADA.

#### **EXCLUSIONES**

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES SEÑALADAS EN EL PRESENTE ANEXO, NO HABRÁ LUGAR DE COBERTURA DE REDACCIÓN DE CONTRATOS, CARTAS DE RECLAMACIONES, RECURSOS Y OTROS ESCRITOS Y POR TANTO NO HABRÁ LUGAR A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- QUEDA EXCLUIDO CUANDO EL SERVICIO DE ASISTENCIA NO ESTÉ EN GIRO DE SUS NEGOCIOS.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO DE COBERTURA.

#### **ASESORÍA JURÍDICA ANTE SECUESTRO DE VEHÍCULOS Y MERCANCÍAS**

LA COMPAÑÍA BRINDARÁ AL AFILIADO O BENEFICIARIO, ASESORÍA TELEFÓNICA COMPLETA APOYADA POR UN GRUPO CALIFICADO DE ABOGADOS PROFESIONALES DURANTE EL TIEMPO ESTIMADO DE LA PÓLIZA. DICHA ASESORÍA APLICARÁ PARA:

- SECUESTRO DE VEHÍCULOS

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

- **SECUESTRO DE MERCANCÍA**

SE BRINDARÁ ACOMPAÑAMIENTO EN LOS EVENTOS ENUNCIADOS TODA VEZ QUE CUYA OCURRENCIA SE FORMULE LA DENUNCIA ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y EL VEHÍCULO O LA MERCANCÍA ESTÉN EN GIRO DE LAS NEGOCIACIONES Y NO SEAN DE USO PERSONAL.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN MONTO DE COBERTURA.

#### **ZONA PROTEGIDA - SERVICIO EMPLEADOS Y VISITAS**

#### **ENVÍO Y PAGO DE AMBULANCIA**

EN EL CASO DE LLEGAR A NECESITAR EL AFILIADO O BENEFICIARIO UN TRASLADO MÉDICO TERRESTRE DE EMERGENCIA A CONSECUENCIA DE UNA LESIÓN O URGENCIA MÉDICA QUE AMERITE SU HOSPITALIZACIÓN, Y SIEMPRE Y CUANDO EXISTA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIO EN LA LOCALIDAD CORRESPONDIENTE IGS CUBRIRÁ LOS GASTOS DE TRASLADO HASTA EL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO DENTRO DE LA CIUDAD EN LA QUE SE ENCUENTRE, PARA QUE CONTINÚE LA ATENCIÓN MÉDICA A CARGO DE SU EPS, MEDICINA PREPAGADA O EL SERVICIO DE SALUD QUE EL AFILIADO O BENEFICIARIO TENGA CONTRATADO. SI NO CUENTA CON ALGUNO DE ESTOS SERVICIOS, EL CLIENTE DEBERÁ ASUMIR EL PAGO POR CONCEPTO DE LOS GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN A QUE HUBIERE LUGAR EN DICHO CENTRO HOSPITALARIO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR CINCO (5) EVENTOS AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE DOSCIENTOS MIL PESOS (\$200.000).

#### **ASISTENCIA MÉDICA GENERAL TELEFÓNICA**

POR SOLICITUD PREVIA DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, REALIZADA A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN INDICADA PARA LA PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA, LA COMPAÑÍA BRINDARÁ ORIENTACIÓN MÉDICA BÁSICA TELEFÓNICA, CON UN MÉDICO GENERAL QUIEN DETERMINARÁ LA SITUACIÓN MÉDICA SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA INDICADA, Y ORIENTARÁ AL AFILIADO O BENEFICIARIO RESPECTO DE LAS MEDIDAS PROVISIONALES QUE DEBEN ASUMIR, MIENTRAS RECIBEN ATENCIÓN DE SU MÉDICO TRATANTE.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR EVENTOS ILIMITADOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

#### **ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

POR SOLICITUD PREVIA DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, REALIZADA A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN INDICADA PARA LA PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA, LA COMPAÑÍA BRINDARÁ ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA BÁSICA TELEFÓNICA, CON UN PSICÓLOGO GENERAL QUIEN DETERMINARÁ LA SITUACIÓN MÉDICA SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA INDICADA, Y ORIENTARÁ AL AFILIADO O BENEFICIARIO RESPECTO DE LAS MEDIDAS

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

PROVISIONALES QUE DEBEN ASUMIR, MIENTRAS RECIBEN ATENCIÓN DE SU PSICÓLOGO TRATANTE.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR EVENTOS ILIMITADOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

**INFORMACIÓN, REFERENCIAS Y COORDINACIÓN ÁREA PRIVADA**

**MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y REFORMAS PARA EMPRESAS Y PYMES: TÉCNICOS VARIOS**

LA COMPAÑÍA PREVALECE LA IMPORTANCIA QUE TIENEN LAS EMPRESAS PARA QUE SUS INSTALACIONES ESTÉN EN PERFECTO ESTADO. POR ESTA RAZÓN LA COMPAÑÍA PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN SERVICIO QUE POR MEDIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA, RESUELVA CUALQUIER IMPREVISTO QUE PUDIERE PRESENTARSE EN EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO O SUCURSAL AFILIADA.

**PARA REFORMA DE INSTALACIONES**

PARA UNA REFORMA EN LAS INSTALACIONES, LA COMPAÑÍA SE ENCARGARÁ DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN, REFERENCIAS Y COORDINACIÓN PARA EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

PROFESIONALES:

- ALBAÑILES, ELECTRICISTAS, LIMPIA CRISTALES.
- BARNIZADORES, EMPAPELADORES, LIMPIEZAS GENERALES.
- CARPINTERÍA,
- CERRAJERÍA, ESCAYOLISTAS, PINTORES.
- CRISTALEROS, FONTANEROS, TAPICEROS.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR EVENTOS ILIMITADOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

**REFERENCIA DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA**

A SOLICITUD DEL AFILIADO O BENEFICIARIO, LA COMPAÑÍA LE INFORMARÁ O COMUNICARÁ LOS NÚMEROS DE TELÉFONOS DE EMERGENCIA QUE SEA PARA USO EXCLUSIVO DE LA COPROPIEDAD QUE SOLICITE EN LAS PRINCIPALES CIUDADES COMO; BOGOTÁ, CALI, MEDELLÍN, BUCARAMANGA, BARRANQUILLA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MANIZALES, PEREIRA, ARMENIA, NEIVA, IBAGUÉ, TUNJA Y VILLAVICENCIO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR EVENTOS ILIMITADOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

### **TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES LA COMPAÑÍA SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR LOS MENSAJES URGENTES O JUSTIFICADOS QUE REQUIERA EL AFILIADO O BENEFICIARIO, RELATIVOS A CUALQUIERA DE LOS EVENTOS CUBIERTOS MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR EVENTOS ILIMITADOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

### **INFORMACIÓN Y REFERENCIAS DE DROGUERÍAS**

A SOLICITUD DEL AFILIADO O BENEFICIARIO Y DE ACUERDO A LA CIUDAD DONDE REQUIERA EL SERVICIO, LA COMPAÑÍA INFORMARÁ Y REFERIRÁ DROGUERÍAS 24 HORAS Y QUE OFREZCAN SERVICIO A DOMICILIO. EL COSTO DE LOS SERVICIOS SERÁ POR CUENTA DEL AFILIADO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR EVENTOS ILIMITADOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

### **INFORMACIÓN, COORDINACIÓN Y ENVÍO DE FLORES**

A SOLICITUD DEL AFILIADO O BENEFICIARIO LA COMPAÑÍA, SUMINISTRARÁ INFORMACIÓN, COORDINARÁ Y ENVIARÁ LA SOLICITUD DEL MISMO, RESPECTO DE LA CONSECUCCIÓN DE UNA FLORISTERÍA EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS; BOGOTÁ, CALI, MEDELLÍN, BUCARAMANGA, BARRANQUILLA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MANIZALES, PEREIRA, ARMENIA, NEIVA, IBAGUÉ, TUNJA Y VILLAVICENCIO.

EL COSTO DEL ENVÍO DEL PEDIDO DE FLORES A CUALQUIER PARTE DEL PAÍS Y EL DE LAS FLORES CORRERÁN POR CUENTA DEL AFILIADO O BENEFICIARIO.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR EVENTOS ILIMITADOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

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

#### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:**

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

A. EL AFILIADO O EL BENEFICIARIO SI ES EL CASO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARÁ LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 018000932888 Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 5114563

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

B. EL AFILIADO O BENEFICIARIO, SI ES EL CASO, PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO DEL PROVEEDOR QUE ATIENDA LA LLAMADA RESPECTIVA, TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA IDENTIFICARLO COMO AFILIADO O BENEFICIARIO, 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 O BENEFICIARIO 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 O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, 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 O BENEFICIARIO SI ES EL CASO, 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 O BENEFICIARIO 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 O BENEFICIARIO DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR EL PROVEEDOR, FRENTE A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- c) IDENTIFICARSE COMO AFILIADO O BENEFICIARIO 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 O BENEFICIARIO AUTORIZA A LA CLÍNICA A ENTREGAR TODA DOCUMENTACIÓN (HISTORIA CLÍNICA) QUE REQUIERA EL PROVEEDOR Y IGS.

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

**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 O BENEFICIARIO 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.

QUEDA TAMBIÉN ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL ASEGURADO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, ANTES DE 48 HORAS DE

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A NINGÚN REEMBOLSO.

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 FRAUDULENTO O ENGAÑOSA; O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS.

|   |                                  |                               |
|---|----------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>CONDICIONES GENERALES</b>     | Fecha elaboración: 2017-01-11 |
|   | <b>ASISTENCIA MULTICOMERCIOS</b> | Última Revisión: 2017-01-11   |
|   |                                  | Correlativo:                  |

ENFERMEDADES CRÓNICAS, RECURRENTES O PREEXISTENTES Y SUS TRATAMIENTOS: SE ENTIENDE COMO ENFERMEDAD O AFECCIÓN PREEXISTENTE AQUELLAS PADECIDAS CON ANTERIORIDAD A LA INICIACIÓN DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

LA MUERTE PRODUCIDA POR SUICIDIO Y LAS LESIONES Y SECUELAS QUE SE OCACIONEN EN SU TENTATIVA.

NO SE PRESTARÁN TRASLADOS MÉDICOS DE EMERGENCIA, CUANDO SE TRATE DE CHEQUEOS MÉDICOS DE RUTINA O CORRESPONDIENTES A ENFERMEDADES CRÓNICAS. (NOTA: SE DEBEN PRESTAR LOS TRASLADOS DE EMERGENCIA PARA LOS PACIENTES CON ENFERMEDADES CRÓNICAS, CUANDO ESTÁ COMPROMETIDA LA VIDA DEL PACIENTE).