ASISTENCIA PLUS

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

ASISTENCIA PLUS

ASISTENCIAS PRINCIPALES	COBERTURAS	EVENTOS ANUALES
COBERTURAS MÉDICAS	**MONTO MÁXIMO POR EVENTO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
Phono Doctor: Orientación Medica Telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Video Doctor		2 Eventos
Servicio de ambulancia		1 Evento
Médico a domicilio por emergencia	$ 120.000	2 Eventos
Enfermera a domicilio curaciones básicas		
Terapias básicas respiratorias a domicilio	$ 115.000	1 Evento
Terapias básicas físicas a domicilio		
COBERTURAS MASCOTAS	**MONTO MÁXIMO POR EVENTO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
Orientación Médica Veterinaria telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Consulta Médica Veterinaria por Emergencia en red o a domicilio	$ 90.000	2 Eventos
ASISTENCIA HOGAR	**MONTO MÁXIMO POR EVENTO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
Envío y pago de cerrajero por emergencia	$ 170.000	1 Evento
Envío y pago de electricista por emergencia		
Envío y pago de vidriero por emergencia		
Envío y pago de plomero por emergencia		
ASISTENTE INSTALADOR	**MONTO MÁXIMO POR EVENTO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
Armado de muebles a domicilio	$ 120.000	2 Eventos
Instalacion de lamparas o apliques de luz		
Perforaciones en muros		
Destape de cañerias		
Instalación de pantallas LCD, cuadros y articulos decorativos		
ASISTENCIA LEGAL	**MONTO MÁXIMO POR EVENTO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
Asesoría legal telefónica en materia: civil, familiar, administrativo, comercial, notarial, propiedad horizontal, penal y laboral	Sin Límite	2 Eventos
Asistencia telefónica legal, financiera, afiliación, pago, y diligenciamiento planillas seguridad social		
Asistencia telefónica legal tributaria en manejo de impuestos, y declaraciones de renta		

DAVIVIENDA

Jelpit

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Afiliado:** La persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **Grupo Familiar:** Personas en primer (conyugue padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad y afinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- **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 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.
- **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 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.
- **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 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 Colombiano.
- **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.
- **Sitios no apropiados:** Espacios considerados como de riesgo de instalación tales como

paredes de madera, paredes desniveladas, superficies que no cumplan con características de resistencia y estabilidad, arboles, paredes falsas, techos falsos, laminas metálicas, láminas plásticas y todo aquello considerado a criterio de los técnicos expertos.

- **Técnico:** Persona autorizada e idónea en la prestación de servicios de reparación o mantenimiento.
- **Periodo de carencia:** Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos especificados en anexo correspondiente.
- **Renovación:** esta asistencia se renovará de manera automática por vigencias iguales a la pactada al momento de la adquisición y de acuerdo a la frecuencia de pago escogida.
- **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.

No se considerará como accidente:

A) Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
B) El infarto de Miocardio.

Enfermedad: Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.

No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia:

A) Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.
B) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - Displasia de cadera o de codo. - Hemivértebra. - Luxación congénita de rótula. - Ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - Encantis bilateral. - Testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - Elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - Hernias umbilicales no traumáticas.
C) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
D) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
E) La gestación y el parto normal o eutócico.

COBERTURAS
ASISTENCIAS MÉDICAS

PHONO DOCTOR: ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA

En caso de que el afiliado o grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, Integral Group Solution Colombia 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 con un tercero por IGS realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

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.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

VIDEO DOCTOR: ORIENTACIÓN TELEFÓNICA (ADULTO Y PEDIÁTRICO)

En caso de que el afiliado o grupo familiar requiera una orientación médica virtual, IGS brindará al titular e hijos de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación medica sobre alguna patología especifica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

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

La presente asistencia se prestará por un número de dos (2) eventos durante la vigencia y sin límite de cobertura por evento.

SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará 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 un (1) evento por año y sin límite en el monto de cobertura.

Las asistencias: Medico a domicilio por emergencia y Enfermera a domicilio para curaciones básicas, se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año y con un límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000) por evento.

MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso que el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de un médico para el afiliado (a nivel nacional) o grupo familiar (únicamente en el domicilio registrado por el afiliado) para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center coordinado por IGS.

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, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, o del lugar autorizado a la luz del servicio contratado, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir.

- Este servicio integra revisión clínica y diagnóstico, mientras el paciente realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento.
- Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado y en el domicilio registrado por el afiliado para el grupo familiar.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina del call center coordinado por IGS.
- 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.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

ENFERMERA A DOMICILIO PARA CURACIONES BÁSICAS

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera curaciones básicas que no ameriten traslado al hospital ni atención por un profesional médico, IGS enviará para el afiliado a nivel nacional y para el grupo familiar hasta el domicilio registrado por el afiliado, dentro del perímetro urbano una enfermera para realizar las curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones), en caso de ser necesario la enfermera podrá aplicar medicamentos que estén formulados por un médico, el afiliado debe presentar la orden médica al momento de la prestación del servicio.

Los únicos medicamentos autorizados por Integral Group Solution Colombia para la aplicación en sitio son: anti-inflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.

Condiciones del servicio

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectologia, 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.

Exclusiones

- Este servicio se prestará a nivel nacional para el afiliado y para el grupo familiar únicamente en el domicilio registrado por el afiliado.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de Integral Group Solution.
- 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).
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

Las asistencias: terapias básicas físicas a domicilio y terapias básicas respiratorias a domicilio, se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos ($115.000) por evento.

TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS A DOMICILIO

Cuando el afiliado o grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: 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. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos. Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

TERAPIAS BÁSICAS RESPIRATORIAS A DOMICILIO

Cuando el afiliado o grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano; 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 mejorar su respiración.

El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

ASISTENCIAS MASCOTAS

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 coordinado con un tercero por IGS, 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.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO O EN RED POR EMERGENCIA

En caso de accidente de la mascota, y de acuerdo a los términos y condiciones descritos en el presente documento, ocurrida durante la vigencia de la asistencia, IGS coordinará el servicio de consulta veterinaria en la red de proveedores de IGS con previa autorización del médico veterinario de call center coordinado por IGS con un tercero. 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.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos y con un límite de cobertura de noventa mil pesos ($90.000) por evento.

ASISTENCIAS HOGAR

Las asistencias: servicio de cerrajería, electricidad, vidriería y plomería, se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año con un límite de cobertura de ciento setenta mil pesos ($170.000).

SERVICIO DE CERRAJERÍA

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 vivienda del afiliado, a solicitud de este IGS enviará un técnico especializado que realizará la apertura de la puerta para restablecer el acceso a la vivienda. En caso necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio del afiliado.

Exclusiones: Quedan excluidas de la presente cobertura, el suministro de chapas y cerraduras, 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, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial y puertas blindadas.

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.

SERVICIO DE ELECTRICISTA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda del afiliado (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 descontinuados 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.

SERVICIO DE VIDRIERÍA

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. 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.

SERVICIO DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (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, 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. 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, alentadores 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, 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.

ASISTENCIA INSTALADOR

Las asistencias: armado de muebles, instalación de lámparas o apliques de luz, perforaciones en muros, destape de cañerías, instalación de pantallas LCD, cuadros y artículos decorativos, se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000) por evento.

ARMADO DE MUEBLES

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.

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.

INSTALACIÓN DE LÁMPARAS O 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 y que estén dentro de la norma o código eléctrico. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria 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.

PERFORACIONES EN MUROS

Si el afiliado necesita realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para arreglos, colocación de materiales decorativos, o instalaciones de soportes de tv u otros, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes. etc.) deberán ser provistos por el afiliado.

DESTAPE DE CAÑERÍAS

Si el afiliado requiere esta cobertura, IGS cubrirá el servicio, enviando un técnico especializado que realizara el destape de cañerías, 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.

INSTALACIÓN DE PANTALLAS LCD, CUADROS Y ARTÍCULOS DECORATIVOS

Si el afiliado necesita realizar la instalación de una pantalla plana – plasma – LCD, cuadros o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación de la pantalla plana – plasma - LCD.

Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección. El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma – LCD. El técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana –plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

ASISTENCIAS LEGALES

Las asistencias: Orientación legal telefónica (civil de familia, derecho penal y laboral), Asistencia telefónica legal tributaria, financiera, afiliación, pago, y diligenciamiento planillas seguridad social y Asesoría telefónica legal tributaria en manejo de impuestos y declaraciones de renta se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año y sin monto límite de cobertura.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA (CIVIL DE FAMILIA, DERECHO PENAL Y LABORAL)

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

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.

ASISTENCIA TELEFÓNICA LEGAL TRIBUTARIA, FINANCIERA, AFILIACIÓN, PAGO, Y DILIGENCIAMIENTO PLANILLAS SEGURIDAD SOCIAL

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría legal tributaria telefónica para cualquier consulta relacionada con asuntos sobre afiliación, pago, y diligenciamiento planillas seguridad social.

ASESORÍA TELEFÓNICA LEGAL TRIBUTARIA EN MANEJO DE IMPUESTOS Y DECLARACIONES DE RENTA

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría legal telefónica para cualquier consulta relacionada con asuntos tributarios en manejo de impuestos y declaraciones de renta. De cualquier manera, 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.

CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

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

A) El afiliado o grupo familiar que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000121622** y desde bogotá al teléfono fijo **6531622.**
B) El afiliado o grupo familiar 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.
E) 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) 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) 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.
E) 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 e IGS.

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.

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.
- 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.
- Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

Nota: la tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo al incremento del IPC, calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.