

Asistencia **OBSEQUIO**

Condiciones Generales
de prestación de
los Servicios



TABLA ASISTENCIA OBSEQUIO

ASISTENCIAS HOGAR	COBERTURA	EVENTOS TRIMESTRALES
HOGAR TRADICIONAL	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicios de Plomería	\$200.000	1 evento
Servicio de Electricidad		
Servicio de Cerrajería		
Servicio de Vidriería		
COBERTURAS HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Armado de muebles en el hogar	\$120.000	3 eventos
Instalación de pantallas TV, cuadros o artículos decorativos	\$120.000	
Instalación de grifería	\$120.000	
Instalación de canaletas para cobertura de cableado	\$120.000	
Instalación de esquineros	\$120.000	
ASISTENCIAS PERSONAL	COBERTURA	EVENTOS TRIMESTRALES
COBERTURAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación Nutricional Telefónica (Alimentación balanceada)	Sin Límite	1 evento
Asistencia telefónica de entrenador físico para diseñar un plan de ejercicios		
Orientación Psicológica Telefónica		
Orientación psicológica telefónica para pacientes con enfermedades crónicas y/o paliativos		
ASISTENCIA TECNOLÓGICA - LEGAL	COBERTURA	EVENTOS TRIMESTRALES
ASISTENCIA TECNOLÓGICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Tutoría telefónica en manejo de Excel	Sin Límite	1 evento
Tutoría telefónica en manejo de Power Point		
Tutoría telefónica en manejo de Word		
Tutoría telefónica en manejo de navegación internet		
Atención Tecnológica Telefónica		

ASISTENCIA LEGAL	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Asistencia telefónica legal en derecho laboral, afiliación, pago y diligenciamiento planillas seguridad social	Sin Límite	1 evento
Asistencia telefónica legal tributaria en manejo de impuestos, y declaración de renta	Sin Límite (max. 15 min. por evento)	

Tabla de contenido

1. Glosario de términos	3
2. Asistencia Obsequio	5
2.1. Coberturas Hogar Tradicional	5
2.2. Coberturas Hogar Express	7
2.3. Coberturas Personales	9
2.4. Coberturas Tecnológica - Legal	10
3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	13
3.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia	13
4. Obligaciones del afiliado (garantías)	13
5. Reembolsos	14
6. Independencia	14
7. Permanencia	14
8. Exclusiones	14
8.1. Exclusiones Generales	14
9. Procedimiento de cancelaciones	15

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definiciones

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (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 conglomerar 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 descritos en las presentes condiciones generales.
- **Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.
- **Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.
- **Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.
- **Situación de asistencia:** cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una urgencia, prioridad o necesidad en demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, 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 o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al 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 que se encuentran en el territorio nacional de Colombia.
- **Emergencia:** se refiere a una situación crítica de peligro evidente para la vida del afiliado y que requiere una actuación inmediata.
- **Enfermedad:** alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.
- **Valor cubierto según evento:** el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.
- **Bolsa:** hace referencia a un número de eventos para un conjunto de coberturas seleccionadas.
- **Enfermedades de bajo riesgo:** hace referencia a enfermedades no crónicas o de no alto

riesgo que requieran asistencias bajo orden médica o que estén fuera de los cuidados básicos de enfermería.

- **Perímetro urbano:** se define como la zona limítrofe entre la ciudad principal y el municipio.

2. Asistencia Obsequio

* 2.1. COBERTURAS TRADICIONAL

Los servicios de Plomería, Electricista, Cerrajería y Vidriería, se prestarán en bolsa, es decir, que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Servicio de plomería por emergencia

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda 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, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado. Reparación en áreas comunes y cajas de inspección.
- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, 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.

Servicio de electricista por emergencia

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

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido 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 cerrajería por emergencia

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta principal de la misma. En caso ser 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 o puertas internas de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas,

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

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

Servicio de vidriería por emergencia

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, 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.

Estas coberturas estas limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de coberturas de doscientos mil pesos (\$200.000)

*** 2.2. COBERTURAS HOGAR EXPRESS**

Los servicios de Armado de muebles en el hogar, Instalación de pantallas TV, cuadros o artículos decorativos, Instalación de grifería, Instalación de canaletas para cobertura de cableado e Instalación de esquineros, se prestarán en bolsa, es decir, que la cantidad de

eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Armado de muebles

Cuando el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

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 pantallas TV, cuadros o artículos decorativos

Si el afiliado necesita realizar la instalación de un soporte para TV 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 del TV. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Exclusiones:

- Quedan 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.

Instalación de grifería

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará de un técnico para realizar la sustitución de grifería o llaves en el domicilio del afiliado. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado.

Instalación de canaletas para cobertura de cableado

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

Instalación de esquineros

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pone a disposición y hasta el monto límite de cobertura el envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio de instalación de esquineros este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado dentro del perímetro hurdano. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

✿ 2.3. COBERTURAS PERSONALES

Los servicios de Orientación Nutricional Telefónica, Asistencia telefónica para entrenador físico para diseñar un plan de ejercicios, Orientación Psicológica Telefónica y Asistencia Psicológica Telefónica para pacientes con enfermedades crónicas y/o paliativos se prestarán en bolsa, es decir, que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Orientación nutricional telefónica (alimentación balanceada)

A solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica esta asistencia se brindará por parte de

especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

Asistencia telefónica para entrenador físico para diseñar un plan de ejercicios

A solicitud del afiliado, IGS prestará el servicio de entrenador físico especialista en entrenamiento deportivo quien le orientara telefónicamente para realizar el diseño de rutinas según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye el diseño de la rutina, los cuales se enviarán vía correo electrónico al afiliado.

Orientación psicológica telefónica

A solicitud del afiliado, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un "shock" emocional, estrés post-traumático, etc.

Asistencia psicológica telefónica para pacientes con enfermedades crónicas y/o paliativas

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

Estas coberturas están limitadas a un número de un evento por año y sin monto límite de cobertura.



2.4. COBERTURAS TECNOLÓGICAS - LEGALES

Los servicios de Tutoría telefónica en manejo de Excel, Tutoría telefónica en manejo de PowerPoint, Tutoría telefónica en manejo de Word, Tutoría telefónica en manejo de navegación internet, Atención telefónica tecnológica, y Orientación telefónica en la instalación de equipos de audio y video se prestarán en bolsa, es decir, que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Tutoría telefónica en manejo de Excel

IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para brindar tutoría telefónica en el manejo básico del manejo de

Excel Office licenciado.

Exclusiones:

1. Soporte a cuestionamiento tales como: formación *on-line* o telefónica sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "Cómo se hace una macro para...").
2. Programas de Office con versión inferior a 2008.

Tutoría telefónica en manejo de PowerPoint

IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para brindar tutoría telefónica en el manejo básico del manejo de PowerPoint Office licenciado.

Exclusiones:

3. Soporte a cuestionamiento tales como: formación *on-line* o telefónica sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para...").
4. Programas de Office con versión inferior a 2008.

Tutoría telefónica en manejo de Word

IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para brindar tutoría telefónica en el manejo básico del manejo de Word Office licenciado.

Exclusiones:

5. Soporte a cuestionamiento tales como: formación *on-line* o telefónica sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para...").
6. Programas de Office con versión inferior a 2008.

Tutoría telefónica en manejo de navegación internet

IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para brindar tutoría telefónica básica sobre navegación en internet, configuración de seguridad y de acceso.

Exclusiones:

1. Ingreso a páginas no autorizadas.

Atención telefónica tecnológica

En caso que el afiliado lo requiera, IGS coordinará un soporte telefónico en llamada *inbound* en los siguientes casos:

- Limpieza de virus y *software* malicioso y espía.
- Ayuda para el manejo de control parental.
- Actualización y configuración de *hardware* y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escáneres, *webcams*, etc.).
- Acceso a internet, configuración de módems y *routers*, configuración WIFI.
- Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies.
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas.
- Instalación y configuración de *Drivers*, *Códecs*.
- Configuración de cuentas: asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn.

Orientación telefónica en la instalación de equipos de audio y video

IGS pone a disposición del afiliado, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para brindar orientación telefónica en la instalación de equipos de audio y video básicos en el hogar.

Estas coberturas estas limitadas a un número de un evento por año y sin monto límite de cobertura.

Los servicios de Asistencia telefónica legal en derecho laboral, afiliación, pago y diligenciamiento planillas seguridad social y Asistencia telefónica legal tributaria en manejo de impuestos, y declaración de renta se prestarán en bolsa, es decir, que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Asistencia telefónica legal en derecho laboral, afiliación, pago y diligenciamiento planillas seguridad social

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de asesoría telefónica para cualquier consulta relacionada con asuntos de derecho laboral y de seguridad social. 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.

Asistencia telefónica legal tributaria en manejo de impuestos, y declaración de renta

IGS a solicitud del afiliado prestará los servicios de orientación telefónica tributaria para pago de impuestos y declaración de renta. De cualquier manera, IGS deja constancia de 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y sin monto límite de cobertura.



3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?



3.1. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- A) El afiliado, o grupo familiar 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 **018000934413** y desde Bogotá al teléfono fijo **5114565**.
- B) El afiliado o grupo familiar si es el caso, 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 o grupo familiar 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 grupo familiar 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.



4. Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado o grupo familiar si es el caso, 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) Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso 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.
- C) Para la prestación de la asistencia es necesario que el afiliado presente los documentos necesarios como (orden medica) en caso de requerirse.

IGS no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

5. Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá DIC. 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 condicionado 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 condicionado, 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.

6. Independencia

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente condicionado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto de la cobertura, a la que accede el presente condicionado de asistencia.

7. Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

8. Exclusiones

8.1 EXCLUSIONES GENERALES

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de

- 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.

- 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, requisita 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.

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).



9. Procedimiento de cancelaciones

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante IGS, quien es el ente recaudador y por lo mismo hace el control a través de su sistema.

IGS deberá remitir diariamente a Bancolombia y Sufi, la información de las cancelaciones del periodo definido.

Sufi una marca Bancolombia. Este producto de asistencias es prestado exclusivamente por Integral Group Solution S.A.S, quien será responsable del cumplimiento de los términos aplicables al Plan de Asistencias IGS. Los productos financieros de tarjetas débito, corriente y de crédito son prestados por BANCOLOMBIA S.A, como establecimiento bancario.

Bancolombia nunca te solicitará tus datos financieros como usuarios, claves, números de tarjetas de crédito con sus códigos de seguridad y fechas de vencimiento mediante vínculos de correo electrónico.