

ANEXO 1

CONDICIONES GENERALES PARA SERVICIO DE MULTIASISTENCIA

Familiar No. 1 FAMILIAR HOGAR

BANCO NACIONAL DE PANAMÁ

Contenido

1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO	3
2. DEFINICIONES	3
3. HOGAR TRADICIONAL	6
4. ASISTENCIA HOGAR EXPRESS	11
5. ASISTENCIA HIGIENE PARA EL HOGAR	14
6. ASISTENCIA MASCOTAS	17

1. CUADRO RESUMEN DE PRODUCTO

1.1. MULTIASISTENCIA HOGAR (FAMILIAR)

Cobertura (Titular + Conyugue 2 hijos niños o dependientes de primero y segundo grado que vivan en el mismo hogar)

Costo \$ 5.80 más ITBMS

 ASISTENCIA PLUS BANCO NACIONAL DE PANAMÁ		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE PLOMERÍA	\$100	4 EVENTOS
SERVICIO DE ELECTRICIDAD	\$100	
SERVICIO DE VIDRIERÍA	\$100	
SERVICIO DE CERRAJERÍA	\$100	
SERVICIO DE MUDANZA POR EMERGENCIA	\$70	
ASISTENCIA HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
MANO DE OBRA DE PINTURA	\$70	3 EVENTOS
SELLADO DE SILICONA POR FILTRACIONES	\$70	
LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA Y BAÑOS	\$70	
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS	\$70	
ASISTENCIA HIGIENE PARA EL HOGAR	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
LAVADO DE COLCHONES	\$60	2 EVENTOS
LAVADO DE MUEBLES	\$60	
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ESPACIOS	\$50	
LAVADO DE CORTINAS Y PERSIANAS	\$50	
LIMPIEZA DE PISOS Y CERÁMICAS	\$50	
ASISTENCIA MASCOTAS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA	\$10	3 EVENTOS
ASISTENCIA FUNERARIA CREMACIÓN O EUTANASIA	\$100	1 EVENTO
PIPETA ANTIPULGAS	\$40	1 EVENTO
VACUNACIÓN VETERINARIA EN RED	\$40	
COORDINACIÓN PARA LA ESTERILIZACIÓN DE LA MASCOTA	SIN LIMITE	SIN LIMITE
COORDINACIÓN DE RADIOGRAFIAS, ECOGRAFIAS Y CIRUGÍAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR PARA PERROS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES RECREATIVAS CANINAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN EN CLINICAS VETERINARIAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIA E INFORMACIÓN DE GUARDERIAS DE MASCOTAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE

2. DEFINICIONES

2.1. AFILIADO: la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

Grupo familiar: personas en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) que vivan en el mismo domicilio del AFILIADO.

2.2. IGS: Integral Group Solution S.A.

2.3. 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.

2.4. Fecha de inicio vigencia: la activación de la asistencia quedará vigente en un máximo de 24 horas posterior a la confirmación de la afiliación.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. País de residencia: para fines de estas condiciones generales, el territorio de Costa Rica.

2.8. 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.

2.9. Referencia: información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.

2.10. 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.

2.11. 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 condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

2.12. Emergencia: para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del AFILIADO. 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.

2.12. Áreas de Cobertura: Servicio será brindado en el AREA METROPOLITANA, y principales provincias de Panamá hasta donde haya acceso por carretera.

Los servicios descritos en el presente condicionado son para uso exclusivamente del AFILIADO.

3. HOGAR TRADICIONAL

3.1. Servicio de Plomería:

Por previa solicitud del AFILIADO, y cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio, y mientras sea tubería PVC, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, IGS se contactará a la mayor brevedad posible con un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el AFILIADO llame 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.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- Reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, 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 la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- No se cubren acabados estéticos (baldosas, gypsum, pintura) solo se resanará hasta cemento.
- Arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- Destape de tuberías de aguas residuales, debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
- Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas propias de la empresa de acueducto y alcantarillado local.
- En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del afiliado.
- Tuberías de agua o propias del domicilio diferentes a materiales de PVC.
- Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.

- 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.
- No cubre reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.

Este servicio de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por cuatro (4) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento.

3.2. Servicio de Electricista:

Por previa solicitud del AFILIADO, y cuando a consecuencia de una avería e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial derivado de un corto circuito, IGS se contactará a la mayor brevedad posible con 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, 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 domicilio. En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el AFILIADO llame 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.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- En los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del afiliado.
- No se realizarán cambios completos de líneas de energía.

- La verificación del contador y cables de energía antes del contador serán responsabilidad de la empresa de energía.
- Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
- 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.
- 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).

Este servicio de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por cuatro (4) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento.

3.3. Servicio de Vidriería.

Por previa solicitud del AFILIADO, y 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 domicilio que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes o de terceros, IGS enviará un técnico especializado que superará la emergencia. En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el AFILIADO llame 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.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Cualquier clase de espejos.
- Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
- Vidrios de seguridad (templados o especiales).
- Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados). Vidrios que excedan 4 milímetros de grosor.
- Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio o que no den hacia la calle.

- Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
- Cualquier rotura de vidrios de fachada que se encuentren resguardados por balcones o rejas.

Las asistencias de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por cuatro (4) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento.

3.4. Servicio de Cerrajería (Principal).

Por previa solicitud del AFILIADO, y cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo o hurto de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal de acceso al domicilio, IGS enviará a la mayor brevedad un técnico especializado que superará la emergencia con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta principal el domicilio (únicamente cambio del cilindro). En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Queda establecido que en caso de que el AFILIADO llame 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.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- Reparación y/o reposición de cerraduras.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- Cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
- Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
- Cualquier puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
- Apertura de puerta de seguridad o blindada.
- Cerraduras de seguridad.
- Cambio de combinación de la cerradura si no por indicación del proveedor enviado y cuando la misma sea obligatoria para el correcto cierre del domicilio.

Este servicio de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por cuatro (4) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento.

3.5. Mudanza por emergencia

Por previa solicitud del AFILIADO, y cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca un evento que requiera el realizar una mudanza de emergencia la Central de Asistencia enviará un supervisor del proveedor elegido para realizar una valoración previa de los artículos a movilizar y coordinar la ejecución o la no ejecución del mismo.

En todo momento el AFILIADO debe de supervisar la ejecución del servicio.

IGS, se compromete que en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, dicho monto deberá ser pagado de forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

La ejecución del servicio se realiza en la fecha y hora acordados con el AFILIADO.

El servicio de mudanza en si tiene un número limitado de viajes (1) en donde se ocupa la capacidad máxima del vehículo del proveedor, sin poner en riesgo la seguridad de los artículos embalados, únicamente se estará dando servicio de traslados de camas colchones, muebles, adornos, juegos de sala, obras de arte y comedor, menajes, cajas o bolsas con ropa y electrodomésticos de tamaño pequeño y mediano.

Se excluyen del servicio

- Artículos Explosivos
- Cualquier tipo de arma(s)
- Paquetes que contengan cualquier tipo de droga
- Artículos Eléctricos que puedan verse comprometidos con la manipulación o algún golpe en el trayecto. (Pantallas Planas de Televisión)
- Materiales de Construcción
- Materiales para la Construcción
- Animales vivos
- Recipientes que contengan algún tipo de alimento crudo o procesado

IGS no se responsabiliza por cualquier daño ocasionado de forma voluntaria o involuntaria del proveedor asignado a los artículos incluidos dentro de la mudanza.

Este servicio solo cubre la carga y la descarga de las pertenencias del AFILIADO la colocación y armado de las pertenencias en la nueva ubicación no están dentro del servicio

Este servicio se daría en la ciudad y en las cabeceras de provincia y a una distancia no mayor a 10 KM de la primera ubicación del AFILIADO.

En caso de haber una diferencia por la distancia del recorrido dicho monto deberá ser cubierto por el AFILIADO previamente notificado de la misma.

Este servicio se prestará previa coordinación de al menos 48 horas.

Este servicio de electricista, cerrajero, vidriero y plomero por emergencia se prestarán en bolsa por cuatro (4) eventos al año y por un monto de hasta por cien dólares (\$100 USD) por evento y el de mudanza por emergencia por un monto de setenta dólares (\$70.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (4) eventos al año, en la suma de todos.

4. ASISTENCIA HOGAR EXPRESS

4.1. Mano de Obra de Pintura

Cuando el AFILIADO lo requiera. IGS asumirá hasta el monto límite de cobertura, la mano de obra para pintar paredes o cielos, hasta el monto límite de cobertura. Los materiales o insumos tales como: Pinturas, cubre muebles y cubre pisos, deberán ser provistos por el AFILIADO. El técnico proveerá materiales menores tales como brochas, rodillos y recipientes. Es responsabilidad del AFILIADO contar con el área de trabajo despejado y libre de muebles o accesorios; vale decir que el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

EXCLUSIONES:

- El servicio de mano de obra de pintura de paredes no incluye estampado de muros, retiro de decomural, aplicación de yeso, aplicación de productos anti hongos o anti bacterianos, aplicación de morteros, instalación o desinstalación de muebles.

- Los trabajos de mano de obra de pintura de paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

Las asistencias de mano de obra de pintura, sellado de silicona por filtraciones, limpieza profunda de cocina y baños e instalación de lámparas y luminarias se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70 USD) por evento.

4.2. Sellado de silicona por filtraciones

En caso que el AFILIADO requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido. IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

Este servicio de mano de obra de pintura, sellado de silicona por filtraciones, limpieza profunda de cocina y baños e instalación de lámparas y luminarias se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70 USD) por evento.

4.3. Limpieza Profunda de Cocina o baños

Cuando el AFILIADO lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del AFILIADO dentro del perímetro urbano. Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12md. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el

AFILIADO será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico requiera para realizar su labor.

EXCLUSIONES:

- No se limpian elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.
- No se limpian electrodomésticos (neveras, estufa, hornos, planchas de cocina, etc.).

Este servicio de mano de obra de pintura, sellado de silicona por filtraciones, limpieza profunda de cocina y baños e instalación de lámparas y luminarias se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70 USD) por evento.

4.4. Instalación de Lámparas y Luminarias

Por previa solicitud del AFILIADO, el mismo 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 luminarias o lámparas se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

Esta cobertura tendrá el límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

Este servicio de mano de obra de pintura, sellado de silicona por filtraciones, limpieza profunda de cocina y baños e instalación de lámparas y luminarias se prestarán en bolsa por tres (3) eventos al año y por un monto de hasta por setenta dólares (\$70 USD) por evento.

5. ASISTENCIA HIGIENE PARA EL HOGAR

5.1. Lavado de Colchones

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza y desinfección de colchones, hasta el monto límite de la cobertura (1 colchón). Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que llega a lugares difíciles, elimina manchas, desmenuza y elimina hongos y bacterias. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable en el inmueble.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

EXCLUSIONES:

- Se excluyen colchones descocidos o con la superficie rasgada.
- No se realiza limpieza en zonas de baja ventilación ya que esto no permite un secado adecuado.
- No se realiza limpieza en colchones con material orgánico como sangre, pus o material fecal.

Este servicio de lavado de colchones y lavado de muebles, se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por sesenta dólares (\$60 USD) por evento y los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas por un monto de setenta dólares (\$50.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (2) eventos al año, en la suma de todos.

5.2. Lavado de Muebles

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera. IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza, hasta el monto límite de cobertura (hasta un sillón o 4 sillas del comedor). Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que llega a lugares difíciles, elimina manchas,

despercude y elimina hongos y bacterias. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable en el inmueble.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

EXCLUSIONES:

- Se excluyen muebles descocidos o con la superficie rasgada.
- No se realiza limpieza en zonas de baja ventilación ya que esto no permite un secado adecuado.
- No se realiza limpieza de muebles con material orgánico como sangre, pus o material fecal.

Este servicio de lavado de colchones y lavado de muebles, se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por sesenta dólares (\$60 USD) por evento y los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas por un monto de setenta dólares (\$50.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (2) eventos al año, en la suma de todos.

5.3. Limpieza y Desinfección de espacios

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizará limpieza y desinfección de espacios como sala, comedor, cocina y baño principal por un tiempo máximo de cuatro (4) horas. Esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo y desinfección requeridos corren por cuenta del AFILIADO. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del AFILIADO no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable en el inmueble.

Para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento.

Este servicio de lavado de colchones y lavado de muebles, se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por sesenta dólares (\$60 USD) por evento y los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas por un monto de setenta dólares (\$50.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (2) eventos al año, en la suma de todos.

5.4. Lavado de cortinas y persianas

Cuando el AFILIADO o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para el servicio de lavado de cortinas y persianas a través de un técnico especializado que adelantará dichas labores hasta el monto límite de cobertura (máximo 2 cortinas o persianas). Esta cobertura incluye el traslado del técnico, el costo de alquiler de las máquinas y la mano de obra. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable en el inmueble.

Este servicio de lavado de colchones y lavado de muebles, se prestarán en bolsa por dos (2) eventos al año y por un monto de hasta por sesenta dólares (\$60 USD) por evento y los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas por un monto de setenta dólares (\$50.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (2) eventos al año, en la suma de todos.

5.5. Limpieza de pisos y cerámicas

Cuando el AFILIADO lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de los pisos y cerámicas del baño principal o de la cocina, esta limpieza se realizará con n mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos de grasa, hongos y bacterias. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación y para cancelar la asistencia programada, el AFILIADO debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con seis (6) horas de anticipación y de no hacerlo se descontará un evento. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8am a 5pm y sábados de 8am a 12 md. Siempre debe haber en la residencia una persona mayor de edad que se haga responsable en el inmueble.

EXCLUSIONES:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido
- No se limpian muebles o vidrios vencidos.

Este servicio de lavado de colchones y lavado de muebles, se prestarán en bolsa por tres (2) eventos al año y por un monto de hasta por sesenta dólares (\$60 USD) por evento y los de limpieza y desinfección de espacios, lavado de cortinas y persianas, y limpieza de pisos y cerámicas por un monto de setenta dólares (\$50.00 USD), igualmente dentro de la bolsa de los cuatro (2) eventos al año, en la suma de todos.

6. ASISTENCIA MASCOTAS**6.1. Orientación Veterinaria Telefónica Diurna**

El AFILIADO tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, 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.

Este servicio se prestará con límite de cobertura de diez dólares (\$10 USD) por evento hasta 3 eventos.

6.2. Asistencia funeraria cremación o eutanasia

Por previa solicitud del AFILIADO, el mismo podrá solicitar el servicio de asistencia si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y

comprobada, IGS prestará servicio de cremación en donde se incluyen los siguientes servicios:

- Retiro de la mascota en el lugar del fallecimiento
- Auxilio y coordinación de servicios de cremación

Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el AFILIADO ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

IGS brindará el servicio de eutanasia de la mascota hasta el tope de cobertura, por accidente o enfermedad grave comprobada por un médico veterinario. IGS realizará el pago a través de un tercer, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio estarán sujetos a la normalidad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el AFILIADO. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO:

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

Este servicio se prestará con límite de cobertura de cien dólares (\$100 USD) por evento, hasta 1 evento.

6.3. Pipeta antipulgas

Por previa solicitud del AFILIADO, el mismo podrá solicitar el servicio de asistencia de la aplicación de la pipeta antipulgas a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo el costo de la pipeta antipulgas. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero.

Este servicio se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de hasta por sesenta dólares (\$40 USD) por evento.

6.4. Vacunación veterinaria en red

Por previa solicitud del AFILIADO, el mismo podrá solicitar el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo el costo de la vacuna (solo aplica para vacuna de refuerzo). Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero.

Este servicio se prestará en bolsa por un (1) evento al año y por un monto de hasta por sesenta dólares (\$40 USD) por evento.

6.5. Coordinación para la esterilización de la mascota

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información y coordinación sobre centros/profesionales para esterilización para su mascota. Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el AFILIADO serán cubiertos por el AFILIADO.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

6.6. Coordinación de radiografías, ecografías y cirugías

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información y coordinación sobre centros/profesionales para realizar radiografías, ecografías y cirugías para su mascota. Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el AFILIADO serán cubiertos por el AFILIADO.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

6.7. Referencia y coordinación de adiestrador para perros

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información y coordinación sobre centros/profesionales para realizar adiestramiento para su perro. Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el AFILIADO serán cubiertos por el AFILIADO.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

6.8. Referencia y coordinación de actividades recreativas caninas

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información y coordinación sobre centros/profesionales para realizar actividades recreativas caninas. Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el AFILIADO serán cubiertos por el AFILIADO.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

6.9. Referencia y coordinación en clínicas veterinarias

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información y coordinación sobre clínicas/profesionales veterinarios. Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el AFILIADO serán cubiertos por el AFILIADO.

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.

6.10. Referencia e información de guardería de mascotas

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información y coordinación sobre centros/profesionales de guardería para su mascota. Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el AFILIADO serán cubiertos por el AFILIADO.

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

Este servicio se prestará sin límites de eventos al año.