

**1. MULTIASISTENCIA PYME:**

ASISTENCIAS PRINCIPALES		COBERTURAS		EVENTOS ANUALES
SERVICIOS	E	C	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA	X	X	120.000	4 EVENTOS
SERVICIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA	X	X		
DESINFECCIÓN BÁSICA DE UNA ZONA DE LA PYME (CARENCIA 30 DÍAS)	X	X	120.000	2 EVENTOS
SERVICIO DE FUMIGACIÓN	X			
INSTALACIÓN DE ILUMINACIÓN (LÁMPARAS Y OTROS EN INTERIOR)	X	X	70.000	4 EVENTOS
INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES	X	X		
INSTALACIÓN DE ESTANTERÍAS	X			
ASESORÍA TELEFÓNICA EN CIBERSEGURIDAD (CUENTAS, ECOMMERCE, NORMATIVIDAD)	X		120.000	2 EVENTOS
ASESORÍA TELEFÓNICA EN PROTECCIÓN DE REDES INALÁMBRICAS	X	X		
ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA (LABORAL, CIVIL Y CORPORATIVA)	X		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN CONTABLE TELEFÓNICA (IMPUESTOS, ETC)	X		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
TÉCNICO DE COMPUTADORES A DOMICILIO (MÁXIMO 2 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)	X	X	120.000	1 EVENTO
REINSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AVISOS	X		120.000	2 EVENTOS
MANTENIMIENTOS DE CORTINAS METÁLICAS	X			
MENSAJERIA PEQUEÑOS PAQUETES	X		70.000	3 EVENTOS
REFERENCIACIÓN GOOGLE MAPS	X		100.000	1 EVENTOS
EXÁMENES DE LABORATORIO BÁSICOS		X	120.000	1 EVENTO
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA		X	SIN LÍMITE	3 EVENTOS
ENFERMERA A DOMICILIO PARA ATENCIÓN BÁSICA		X	120.000	2 EVENTOS

**2. GLOSARIO DE TÉRMINOS**
**DEFINICIONES**

**EMPRESA:** ORGANIZACIÓN A LA QUE SE LE CONTRATA EL SERVICIO A SU TITULARIDAD.

**COLABORADOR:** REPRESENTANTE LEGAL O COLABORADOR AUTORIZADO PARA LA APROBACIÓN DE LA AFILIACIÓN DE LA ASISTENCIA. ES EL QUE DISFRUTARÁ LAS COBERTURAS ASIGNADAS CON LETRA C (COLABORADOR).

**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 CONSECUCCIÓN DE UN FIN ESPECÍFICO.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** PARA FINES DE ESTAS CONDICIONES GENERALES, EL TERRITORIO DE COLOMBIA.

**PROVEEDOR:** EMPRESA O PERSONA FÍSICA ESPECIALIZADA EN LOS RUBROS DETALLADOS EN EL PRESENTE, QUE EN REPRESENTACIÓN DE IGS ASISTA AL AFILIADO EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DESCRIPTOS EN LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.

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

**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 NACIONAL.

**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.

### **3. ASISTENCIAS PRINCIPALES:**

#### **SERVICIOS**

***LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA Y SERVICIO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA, 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 DEL ESTABLECIMIENTO DE LA EMPRESA REGISTRADA (INSTALACIONES HIDROSANITARIAS Y/O AGUA POTABLE) O DE LA VIVIENDA DEL COLABORADOR, 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 ACOPLÉS, 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 DEL ESTABLECIMIENTO (CASA, BODEGA, LOCAL) QUE CORRESPONDE A LA EMPRESA REGISTRADA O DE LA VIVIENDA DEL COLABORADOR, 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.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE CUATRO (4) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

***LOS SERVICIOS DE DESINFECCIÓN BÁSICA DE UNA ZONA DE LA PYME (CARENCIA 30 DÍAS) Y SERVICIO DE FUMIGACIÓN, 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.***

**DESINFECCIÓN BÁSICA DE UNA ZONA DE LA PYME (CARENCIA 30 DÍAS):**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN PROFESIONALES PARA REALIZAR EL SERVICIO DE DESINFECCIÓN PROFUNDA BÁSICA DE UNA ZONA DE LA PYME O DE LA VIVIENDA DEL COLABORADOR, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO Y HASTA MÁXIMO 100 M2, ESTA DESINFECCIÓN SE REALIZARÁ CON UN MECANISMO ESPECIALIZADO A VAPOR QUE AYUDA A REMOVER, RESIDUOS DE GRAS, HONGOS Y BACTERIAS (ESTE PROCEDIMIENTO NO GARANTIZA QUE NO SE VUELVAN A PRESENTAR CONTAMINANTES). ESTE SERVICIO DEBERÁ SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN, PARA CANCELAR LA ASISTENCIA PROGRAMADA, EL AFILIADO DEBE COMUNICARSE CON IGS Y CANCELAR EL SERVICIO CON 6 HORAS DE ANTICIPACIÓN. 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. PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EL AFILIADO DEBERÁ GARANTIZAR QUE DURANTE EL TIEMPO DE REALIZACIÓN DE LA DESINFECCIÓN LA ZONA A DESINFECTAR NO SE ENCUENTRE ABIERTO AL PÚBLICO, ADICIONALMENTE 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 LA CONDICIONES QUE EL TÉCNICO REFIERA PARA REALIZAR SU LABOR.

**SERVICIO DE FUMIGACIÓN:**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE, IGS ENVIARÁ AL INMUEBLE REGISTRADO DE LA PYME, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO, QUE SE ENCARGARÁ DE LAS LABORES DE FUMIGACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL REGISTRADO, HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA, ANTE LA DETECCIÓN CERTIFICADA DE PLAGAS TALES COMO; RATAS, PULGAS, CUCARACHAS, GORGOJOS, ZANCUDOS Y MOSCAS. EL SERVICIO SE DEBE SOLICITAR CON VEINTICUATRO (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. PARA LA PRESTACIÓN DE ESTA ASISTENCIA EL AFILIADO DEBERÁ GARANTIZAR

LAS CONDICIONES REQUERIDAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEPENDIENDO DE LA PLAGA A TRATAR PRINCIPALMENTE QUE DURANTE EL TIEMPO DE REALIZACIÓN EL ESTABLECIMIENTO O INMUEBLE, NO SE ENCUENTRE ABIERTO AL PÚBLICO, ADICIONALMENTE EN CASO DE REQUERIR DESPEJAR ALGUNA ZONA ESPECÍFICA O GUARDAR ALIMENTOS O PRODUCTOS, EL AFILIADO SERÁ EL RESPONSABLE DE GARANTIZAR QUE EL ESTABLECIMIENTO SE ENCUENTRE EN LAS CONDICIONES QUE EL TÉCNICO REFIERA PARA REALIZAR SU LABOR.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

***LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE ILUMINACIÓN (LÁMPARAS Y OTROS EN INTERIOR), INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES E INSTALACIÓN DE ESTANTERÍAS, 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.***

#### **INSTALACIÓN DE ILUMINACIÓN (LÁMPARAS Y OTROS EN INTERIOR):**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO SOLICITE LA MANO DE OBRA PARA EFECTUAR LA INSTALACIÓN DE LÁMPARAS EN EL INTERIOR DE LA PYME O DE LA VIVIENDA DEL COLABORADOR, QUE NECESITEN SER REEMPLAZADAS O INSTALADAS, LAS CUALES SIEMPRE DEBEN SER PROVISTAS POR LA EMPRESA O COLABORADOR. 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.

#### **INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES:**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN LA MANO DE OBRA PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE ELECTRICIDAD MENOR EN EL INTERIOR DE LA PYME O DE LA VIVIENDA DEL COLABORADOR, TALES COMO COLOCACIÓN DE TOMAS CORRIENTE, CABLEADO PARA ENCHUFES ADICIONALES, INTERRUPTORES, LAS CUALES DEBERÁN SER SUMINISTRADOS POR LA EMPRESA O COLABORADOR.

#### **EXCLUSIONES:**

- QUEDAN EXCLUIDAS LAS INSTALACIONES EN CABLEADOS PARA LA INSTALACIÓN ELÉCTRICA 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 EXCLUIDOS INSTALACIONES A UNA ALTURA SUPERIOR DE 2.5 METROS, EN CUYO CASO DEBERÁ PROVEER LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL SERVICIO CORRECTAMENTE.

**INSTALACIÓN DE ESTANTERÍAS:**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN PROFESIONAL CAPACITADO PARA REALIZAR LA TAREA DE INSTALACIÓN DE ESTANTERÍAS EN EL INTERIOR DEL ESTABLECIMIENTO O INMUEBLE DE LA PYME, EL SERVICIO INCLUYE TRASLADO DEL TÉCNICO Y MANO DE OBRA. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 M, EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 48 HORAS DE ANTELACIÓN Y SIEMPRE DEBE HABER UN PERSONA AUTORIZADA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

**EXCLUSIONES:**

- 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.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE CUATRO (4) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE SETENTA MIL PESOS (\$70.000).

***LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE ASESORÍA TELEFÓNICA EN CIBERSEGURIDAD (CUENTAS, ECOMMERCE, NORMATIVIDAD) Y ASESORÍA TELEFÓNICA EN PROTECCIÓN DE REDES INALÁMBRICAS, 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.***

**ASESORÍA TELEFÓNICA EN CIBERSEGURIDAD (CUENTAS, ECOMMERCE, NORMATIVIDAD):**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN TÉCNICO ESPECIALIZADO EN CIBERSEGURIDAD, QUIEN LE BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS, CONFIGURACIONES Y NORMATIVIDAD A TENER EN CUENTA, EN EL MANEJO DE LAS CUENTAS, PERFILES, USUARIOS Y CLAVES, UTILIZADAS EN ECOMMERCE O ACTIVIDADES DE EN REDES SOCIALES O CORREOS PROPIOS DE LA PYME.

**ASESORÍA TELEFÓNICA EN PROTECCIÓN DE REDES INALÁMBRICAS:**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN TÉCNICO ESPECIALIZADO EN CIBERSEGURIDAD, QUIEN LE BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE ASPECTOS, CONFIGURACIONES Y NORMATIVIDAD A TENER EN CUENTA, PARA UNA CORRECTA Y MÁS EFECTIVA PROTECCIÓN DE LAS REDES INALÁMBRICAS PROPIAS DE LA PYME O DE LA VIVIENDA DEL COLABORADOR.

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

**ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA (LABORAL, CIVIL Y CORPORATIVA):**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE, IGS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL, ATENDERÁ TELEFÓNICAMENTE LAS CONSULTAS, DUDAS O PROBLEMAS, SOBRE TEMAS LEGALES (LABORALES, CIVILES Y CORPORATIVOS). 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.

ESTA COBERTURA SE PRESTA SIN LÍMITES DE EVENTOS POR AÑO Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

**ORIENTACIÓN CONTABLE TELEFÓNICA (IMPUESTOS, ETC.):**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE IGS PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA PARA CUALQUIER CONSULTA RELACIONADA CON ASUNTOS TRIBUTARIOS EN MANEJO DE IMPUESTOS Y DECLARACIONES DE RENTA, ESTA CONSULTA TIENE ESTABLECIDO UN TIEMPO MÁXIMO DE 30 MINUTOS. 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.

ESTA COBERTURA SE PRESTA SIN LÍMITES DE EVENTOS POR AÑO Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

**TÉCNICO DE COMPUTADORES A DOMICILIO (MÁXIMO 2 AÑOS DE ANTIGÜEDAD):**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITEN, IGS REALIZARA EL ENVÍO DE UN TÉCNICO A DOMICILIO ESPECIALIZADO PARA BRINDAR EL SERVICIO DE INSTALACIÓN DEL SOFTWARE, LIMPIEZA DE ANTIVIRUS O LIMPIEZA DEL PC, HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA. PARA LA REINSTALACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO Y/O SOFTWARE LA EMPRESA DEBE CONTAR CON LAS RESPECTIVAS LICENCIAS. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO MÍNIMO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN Y SE PRESTARA EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 M. EL COLABORADOR DEBERÁ ESTAR PRESENTE DURANTE LA VISITA DEL TÉCNICO. EL SERVICIO SOLO SE PRESTARÁ EN EL ESTABLECIMIENTO O INMUEBLE DE LA PYME O DE LA VIVIENDA DEL COLABORADOR.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

***LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN DE REINSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AVISOS Y MANTENIMIENTOS DE CORTINAS METÁLICAS, 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.***

**REINSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AVISOS:**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE, IGS COORDINARA Y ENVIARA, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO EN EL MANTENIMIENTO BÁSICO Y REINSTALACIÓN DE AVISOS. PARA LA PRESTACIÓN DE LA ASISTENCIA EL AFILIADO DEBE PRESENTAR FACTURA DE COMPRA DONDE SE EVIDENCIE VENCIMIENTO DE LA GARANTÍA.

**EXCLUSIONES:**

- QUEDAN EXCLUIDOS MANTENIMIENTOS POR MAL USO DE LOS AVISOS.
- QUEDAN EXCLUIDAS CUALQUIER TIPO DE REPARACIONES POR DAÑOS REPORTADOS.
- QUEDAN EXCLUIDOS LOS AVISOS QUE SE ENCUENTREN EN MAL ESTADO O VISIBLEMENTE DETERIORADOS.
- 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.

**MANTENIMIENTOS DE CORTINAS METÁLICAS:**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITE, IGS ENVIARA UN TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA REALIZAR MANTENIMIENTO BÁSICO DE CORTINAS METÁLICAS EL CUAL CONSISTE EN LIMPIEZA Y ENGRASE DE LAS GUÍAS QUE PERMITEN EL DESLIZAMIENTO. ESTE SERVICIO SE PRESTARA HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 M, EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 48 HORAS DE ANTELACIÓN Y SIEMPRE DEBE HABER UN PERSONA AUTORIZADA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

**EXCLUSIONES:**

- NO INCLUYE REPUESTOS O PIEZAS
- NO INCLUYE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS

ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

**MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES:**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO SOLICITE EL ENVÍO DE ALGÚN OBJETO PEQUEÑO Y/O DOCUMENTOS, IGS COORDINARÁ Y PAGARÁ EL SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA PEQUEÑOS PAQUETES, EN HORARIO HÁBIL DE 8:00 AM A 5:00 PM DE LUNES A VIERNES Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM, SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE MENSAJERÍA DE TIPO PERSONAL CUBRIENDO EL TRANSPORTE DE SOBRES Y PAQUETES HASTA POR CINCO (5) KILOS Y DE FÁCIL TRANSPORTE DENTRO DEL BAÚL DEL MENSAJERO. EL AFILIADO DEBERÁ SUMINISTRAR A IGS LA INFORMACIÓN NECESARIA ACERCA DEL ELEMENTO QUE SERÁ TRANSPORTADO.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE TRES (3) EVENTO POR UN AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE SETENTA MIL PESOS (\$70.000).

**REFERENCIACIÓN GOOGLE MAPS:**

CUANDO EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA O ALGÚN COLABORADOR AUTORIZADO LO SOLICITEN, IGS POR MEDIO DE UN TÉCNICO ESPECIALIZADO REALIZARA EL PROCESO DE REFERENCIACIÓN DE LA PYME EN GOOGLE MAPS, ESTO CON EL FIN DE MEJORAR LA VISIBILIDAD DE LA PYME EN INTERNET Y SU POSICIONAMIENTO EN GOOGLE. EL SERVICIO INCLUYE INSCRIPCIÓN BÁSICA EN GOOGLE, CREACION DEL PERFIL Y DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO, TODOS LOS DOCUMENTOS, FOTOS E INFORMACION REQUERIDA PARA ESTE PROCESO DEBERA SER SUMINISTRADA POR LA EMPRESA O COLABORADOR. ESTE SERVICIO NO INCLUYE PAUTAS O ANUNCIOS EN GOOGLE. ESTE SERVICIO SE



PRESTARÁ HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 M, EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR UN AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO MIL PESOS (\$100.000).

**EXÁMENES DE LABORATORIO BÁSICOS:**

CUANDO EL COLABORADOR AUTORIZADO LO REQUIERA, IGS RECONOCERÁ LOS SIGUIENTES EXÁMENES AMBULATORIOS DE DIAGNÓSTICO: HEMOGRAMA COMPLETO, GLUCOSA, GRUPO SANGUÍNEO, EMO (ELEMENTAL Y MICROSCÓPICO DE ORINA, PARCIAL DE ORINA). LA TOMA DE LOS ANTERIORES EXÁMENES SE PRESTARÁ POR SOLICITUD DEL AFILIADO A DOMICILIO O EN LA RED DE PROVEEDORES A NIVEL NACIONAL. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN, PARA CANCELAR LA ASISTENCIA PROGRAMADA, EL AFILIADO DEBE COMUNICARSE CON IGS Y CANCELAR EL SERVICIO CON 6 HORAS DE ANTICIPACIÓN. IGS SOLICITARÁ LA ORDEN MÉDICA DEL EXAMEN REQUERIDO POR EL AFILIADO O COLABORADOR. ESTE SERVICIO SERÁ PRESTADO EN DÍAS HÁBILES DE 8:00 A.M. A 10:00 A.M. LOS RESULTADOS DE LOS EXÁMENES SE ENVIARÁN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO SUMINISTRADO POR EL AFILIADO, 24 HORAS DESPUÉS DE HABER SIDO TOMADA LA MUESTRA.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR UN AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

**ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:**

EL COLABORADOR 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.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE TRES (3) EVENTOS POR UN AÑO Y SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

**ENFERMERA A DOMICILIO PARA ATENCIÓN BÁSICA:**

EN CASO QUE EL COLABORADOR REQUIERA CURACIONES BÁSICAS QUE NO AMERITEN TRASLADO AL HOSPITAL NI ATENCIÓN POR UN PROFESIONAL MÉDICO, IGS ENVIARÁ PARA EL COLABORADOR AL INMUEBLE REGISTRADO POR LA EMPRESA O A LA VIVIENDA DEL COLABORADOR, 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 COLABORADOR ÚNICAMENTE EN EL INMUEBLE REGISTRADO POR LA PYME.
- 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.

ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR UN AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).

**4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS**

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

- A) EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARA LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 018000121630 Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 6531630.
- B) EL AFILIADO PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO DE IGS 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) BAJO NINGÚN MOTIVO IGS REALIZARÁ SUMA DE EVENTOS O MONTOS DE COBERTURA PARA LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO POR UNA SOLA EMERGENCIA O NECESIDAD DEL AFILIADO.
- D) EL FUNCIONARIO CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS.
- E) UNA VEZ CUMPLIDOS TODOS LOS REQUISITOS INDICADOS, EL PROVEEDOR LE PRESTARÁ AL AFILIADO LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS CON LA RED DE PROVEEDORES DE IGS, DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.
- F) 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.

#### **5. 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 DE LA COMPAÑÍA, 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. IDENTIFICARSE COMO AFILIADO ANTE LOS FUNCIONARIOS DE IGS O ANTE LAS PERSONAS QUE ESTA ÚLTIMA COMPAÑÍA CONTRATE CON EL PROPÓSITO DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- D. IGS NO SERÁ RESPONSABLE POR CONSECUENCIAS ADVERSAS DIRECTAMENTE RELACIONADAS POR LA FALTA DE IMPLEMENTACIÓN O ACATAMIENTO DE SUS RECOMENDACIONES.

#### **6. 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 DEPENDIENDO DEL SERVICIO SOBRE EL CUAL VA A RADICAR EL REEMBOLSO, TODOS LOS DOCUMENTOS DEBEN PRESENTARSE SIN ENMENDADURAS.

### **7. 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.

### **8. EXCLUSIONES GENERALES:**

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES INDICADAS EN ALGUNAS DE LAS COBERTURAS, LA COMPAÑÍA NO CUBRIRÁ LOS SIGUIENTES CASOS:

LOS SERVICIOS SERÁN PRESTADOS EN LAS CIUDADES DEFINIDAS EN “ÁMBITO TERRITORIAL” DEL PRESENTE DOCUMENTO, SIEMPRE Y CUANDO LA ZONA NO ESTE ENMARCADA COMO TERRITORIO DE CONFLICTO INTERNO (ZONAS ROJAS) O ZONAS DE TOLERANCIA O ZONAS DE DIFÍCIL ACCESO VEHICULAR, PEATONAL Y DE TRANSITO LIBRE.

LOS SERVICIOS QUE EL TITULAR HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DADA POR LA COMPAÑÍA.

LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL TITULAR HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE CON EL TÉCNICO ESPECIALISTA Y/O PROFESIONALES BAJO SU CUENTA Y RIESGO.

DAÑOS CAUSADOS POR MALA FE DEL TITULAR.

SE EXCEPTÚAN AQUELLOS LUGARES EN DONDE EXISTA INCONVENIENTE O RIESGO DE SEGURIDAD DE LOS RECURSOS POR CUALQUIER FUERZA AL MARGEN DE LA LEY, GUERRILLA, AUTODEFENSAS O CUALQUIER OTRO.

LOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUERAN UNA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE GUERRA, GUERRA CIVIL, CONFLICTOS ARMADOS, SUBLEVACIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN, HUELGA, DESORDEN POPULAR, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.

HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE CUERPOS DE SEGURIDAD. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.

EVENTOS CATASTRÓFICOS DE LA NATURALEZA TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ETC.

SI SE PRESENTA UNA RECLAMACIÓN FRAUDULENTA O ENGAÑOSA; O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS.

9. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

LAS CANCELACIONES DEBERÁN SER TRAMITADAS POR EL AFILIADO ANTE JELPIT, QUIEN ES EL ENTE RECAUDADOR Y POR LO MISMO HACE EL CONTROL A TRAVÉS DE SU SISTEMA. JELPIT DEBERÁ REMITIR DIARIAMENTE A IGS, LA INFORMACIÓN DE LAS CANCELACIONES DEL PERIODO DEFINIDO.