



MULTIASISTENCIA

Condiciones Generales de prestación de los Servicios

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | BANCOLOMBIA S.A. Establecimiento Bancario.

 **Bancolombia**

 **IGS** | Integral Group Solution

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”

TABLA DE CONTENIDO

1. Glosario de términos	2
2. Asistencias	4
2.1. Asistencia Médica	4
2.2. Asistencia Adulto Mayor	7
2.3. Asistencia Veterinaria	9
2.4. Asistencia Bicicletas	15
2.5. Asistencia Electrodomésticos	19
3. Resumen de coberturas	21
4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	23
4.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia	23
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	23
6. Reembolsos	24
7. Independencia	24
8. Permanencia	24
9. Exclusiones	25
9.1. Exclusiones Generales	25
9.2. Exclusiones Asistencia Veterinaria	26
9.3. Exclusiones Asistencia Bicicleta	28
9.4. Exclusiones Asistencia Electrodomésticos	28

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **Afiliado:** La persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **Grupo familiar:** Personas en primer (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 aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS, estarán a disposición de los afiliados. Que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.
- **Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.
- **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 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.
- **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.
- **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.
- **Enfermedad (asistencia veterinaria):** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.
- **La ingesta de un cuerpo extraño (asistencia veterinaria)** entendido como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva, requiriendo tratamiento veterinario y/o cirugía.
- **Valor cubierto según evento:** El tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

2. ASISTENCIAS

2.1. ASISTENCIA MÉDICA

Estas coberturas tienen una edad mínima de ingreso de dieciocho (18) años de edad y sin límite de edad máxima de ingreso.

ASISTENCIAS PRINCIPALES	COBERTURAS	EVENTOS ANUALES
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Phono doctor: Orientación medica telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Servicio de ambulancia	Sin Límite	4 eventos
Medico a domicilio	Sin Límite	4 eventos
Enfermera a domicilio	Sin Límite	4 eventos
Mensajería por convalecencia	\$50.000	2 eventos
Pediatra a domicilio	Sin Límite	2 eventos
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$50.000	3 eventos
Exámenes básicos a domicilio	\$115.000	2 eventos
Terapias básicas físicas a domicilio	\$115.000	2 eventos
Terapias básicas respiratorias a domicilio	\$115.000	2 eventos

PHONO DOCTOR: ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o grupo familiar podrá comunicarse con un profesional de la salud a través de la línea de call center dispuesta en Bogotá (601) 580 2628 o a nivel nacional 018000934413; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

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

SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o persona del grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

Las asistencias: médico a domicilio y enfermera a domicilio, se prestarán en bolsa por un máximo de cuatro (4) eventos al año sin límite en el monto de cobertura, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

MÉDICO A DOMICILIO

En caso que el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica o de una enfermedad.

ENFERMERA A DOMICILIO

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, IGS enviará hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS. Se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia.

MENSAJERÍA POR CONVALECENCIA

Si el afiliado tiene una incapacidad superior a 5 días y requiere un servicio de entrega de documentos o elementos personales desde el lugar que el afiliado indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, hasta el lugar que lo requiera, IGS coordinará el servicio de mensajería. Este servicio incluye un solo trayecto dentro del perímetro urbano y los paquetes no deben tener peso superior a un kilo, IGS por seguridad, no transportará elementos de valor.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año, y con un límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000) por evento.

PEDIATRA A DOMICILIO

En caso que el grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico pediátrico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica.

La asistencia se prestará por un máximo de dos (2) eventos al año sin límite de cobertura.

MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS

En caso que el afiliado lo requiera IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al lugar que el afiliado indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben suministrados por el afiliado. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, con límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000) por evento.

EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO

IGS a solicitud del afiliado, 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 prestarán por solicitud del afiliado al lugar que indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano.

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 hrs después de haber sido tomada la muestra.

La asistencia se brindará por dos (2) eventos al año, y con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS A DOMICILIO

Cuando el afiliado o grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas al lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física, las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos en el año, con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

TERAPIAS BÁSICAS RESPIRATORIAS A DOMICILIO

Cuando el afiliado o grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias al lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano; este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios.

Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares.

Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y mejorar su respiración.

El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos en el año, con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

2.2. ASISTENCIA ADULTO MAYOR

Estas coberturas van dirigidas a personas del grupo familiar mayores de sesenta (60) años, y/o al afiliado mayor de sesenta (60) años.

ASISTENCIAS PRINCIPALES	COBERTURAS	EVENTOS ANUALES
ASISTENCIA ADULTO MAYOR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Phono doctor: orientación médica telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Servicio de ambulancia	Sin Límite	4 eventos
Enfermera a domicilio	Sin Límite	3 eventos
Terapias básicas físicas a domicilio	\$115.000	3 eventos

*(estas coberturas de extienden al grupo familiar en primer y segundo grado de consanguinidad, no necesariamente debe vivir en el mismo domicilio del afiliado titular.)

PHONO DOCTOR: ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o grupo familiar podrá comunicarse con un profesional de la salud a través de la línea de call center dispuesta en Bogotá (601) 580 2628 o a nivel nacional 018000934413; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

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

SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

ENFERMERA A DOMICILIO

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, IGS enviará al lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS. Se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y sin límite en el monto de cobertura.

TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS A DOMICILIO

Cuando el afiliado o grupo familiar requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas al lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano; su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándoles programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física, las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados.

Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.

El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos en el año, con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

Este servicio debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación.

2.3. ASISTENCIA VETERINARIA

Estas coberturas van dirigidas a perros y gatos con edad mínima de ingreso de tres (3) meses y máximo diez (10) años de edad.

ASISTENCIAS PRINCIPALES	COBERTURAS	EVENTOS ANUALES
COBERTURAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin Límite	4 eventos
Consulta médica veterinaria por accidente	\$115.000	2 eventos
Traslado de la mascota a una veterinaria por enfermedad o accidente	\$115.000	2 eventos
Traslado de la mascota por necesidad del afiliado	\$115.000	2 eventos
Vacunación médica veterinaria	\$70.000	1 evento
Controles médicos a domicilio o en red	\$115.000	2 eventos
Medicamentos a domicilio	\$46.000	1 evento
Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización del afiliado	\$115.000	2 eventos / 3 días
Asistencia médica veterinaria por ingestión de cuerpos extraños	\$115.000	2 eventos
Ayuda en servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	\$115.000	1 evento
Servicio de cremación por enfermedad o accidente	\$200.000	1 evento
ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Baño y peluquería canina después de enfermedad	\$70.000	1 evento
Pipeta antipulgas	\$46.000	1 evento
Referencia y coordinación con salón de belleza, boutiques y clínicas veterinarias	Sin Límite	Sin Límite

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA

A través de la línea de call center dispuesta en Bogotá (601) 580 2628 o a nivel nacional 018000934413, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada. 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 amparada.
- 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.

El tiempo máximo por llamada será de 15 minutos.

La asistencia se prestará por cuatro (4) eventos al año sin límite de cobertura.

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ACCIDENTE

En caso de accidente de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS especialistas en asistencias prestará el servicio de consulta veterinaria, en domicilio y/o en red veterinaria.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

Las asistencias: traslado de la mascota a una veterinaria por enfermedad o accidente y traslado de la mascota por necesidad del afiliado, se prestarán en bolsa por un máximo de dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000), y se podrán utilizar en una misma cobertura o en dos diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

TRASLADO DE LA MASCOTA A UNA VETERINARIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Si por consecuencia de un accidente o enfermedad, el propietario requiere un traslado para la mascota a un centro de atención; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota.

Este servicio se prestará en la ciudad donde se encuentre la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales.

Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carné de vacunas al día y que la mascota no haya sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses, además de esto, la urgencia no debe estar relacionada con patologías preexistentes. La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

TRASLADO DE LA MASCOTA POR NECESIDAD DEL AFILIADO

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota dentro del perímetro urbano; IGS asistencia coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota.

Este servicio se prestará en la ciudad donde se encuentre la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carné de vacunas al día y que la mascota no haya sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses. La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo.

Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS asistencia.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000) por evento.

CONTROLES MÉDICOS A DOMICILIO O EN RED

En caso que la mascota asegurada requiera consulta médica veterinaria después de un accidente o cirugía, IGS le cubrirá esta asistencia hasta el monto límite de la cobertura.

Esta cobertura será en el lugar de residencia permanente del afiliado o en la red veterinaria que IGS asigne, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. 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 servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de IGS.

Los gastos médicos derivados del control tales como (medicamentos, radiografías) deben ser asumidas por el afiliado.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

MEDICAMENTOS A DOMICILIO

En caso que la mascota requiera el envío de medicamentos luego de un accidente o cirugía, el propietario de la mascota podrá solicitar el envío de medicamentos.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia permanente de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. 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 servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Esta asistencia solo se podrá requerir siempre que se tenga fórmula médica con sello del médico veterinario tratante e historia clínica de la emergencia (accidente, cirugía o emergencia médica). IGS únicamente asumirá el envío de medicamentos, el propietario de la mascota debe asumir los costos de los medicamentos.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de cuarenta y seis mil pesos (\$46.000) por evento.

SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 3 días, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por 3 días continuos en un centro designado y autorizado por IGS asistencia.

El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas (incluida tos de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA POR INGESTIÓN DE CUERPOS EXTRAÑOS

Si a consecuencia de ingesta de cuerpo extraño, la mascota sufre alteraciones de tráquea y visualmente vulnera su vida y necesita asistencia de urgencia, IGS especialistas en asistencias enviará un médico veterinario a la residencia permanente de la mascota, cubriendo únicamente el servicio de consulta, los medicamentos, exámenes deben ser cubiertos por el afiliado.

Se entiende por ingesta de alimentos que tras su ingestión ocasione un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

AYUDA EN SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE

IGS brindará ayuda para servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad comprobada.

IGS realizará el pago a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, 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 y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso.

Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad 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.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de ciento quince mil pesos (\$115.000).

SERVICIO DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, IGS prestará servicio 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. La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de doscientos mil pesos (\$200.000)

ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA

BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA DESPUÉS DE ENFERMEDAD

En caso de que la mascota afiliada sea hospitalizado a causa de una enfermedad, ocurrida durante la vigencia de la asistencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS cubrirá los servicios de baño y peluquería, de acuerdo al tiempo estipulado por el veterinario.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, 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 servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carnet de vacunas al día.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de setenta mil pesos (\$70.000).

PIPETA ANTI PULGAS

En caso que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta anti pulgas. Esta se aplicará sobre la piel del gato o perro con el fin de eliminar las pulgas en la mascota.

IGS cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido.

Este servicio se prestará a domicilio o en red veterinaria, los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de cuarenta y seis mil pesos (\$46.000).

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

A petición del propietario de la mascota IGS gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano.

Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

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

2.4. ASISTENCIA BICICLETAS

Estas coberturas tienen una edad mínima de ingreso de dieciocho (18) años de edad y sin límite de edad máxima de ingreso.

ASISTENCIAS PRINCIPALES	COBERTURAS	EVENTOS ANUALES
ASISTENCIA BICI	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Traslado de la bicicleta en caso de enfermedad ocasional, accidente o avería	\$115.000	2 eventos
Mantenimiento básico completo de la bicicleta: <ul style="list-style-type: none"> • Engrase de rodamientos. • Centrado de llantas. • Lubricación de cadena, plato y piñones. • Ajuste de frenos. • Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización. 	\$115.000	2 eventos
Transporte del pasajero "ciclista" por pérdida o necesidad del afiliado	\$115.000	2 eventos
Reemplazo de pequeños accesorios por robo (pedal, frenos, campana, silla)	\$92.000	1 evento
ASISTENCIAS PARA EL CICLISTA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Traslado médico terrestre por accidente (ambulancia)	Sin Límite	2 eventos
Auxilio por hurto de documentos	\$70.000	1 evento
Cerrajero para apertura candado bicicleta por pérdida de llaves	\$115.000	1 evento
Asesoría jurídica telefónica en accidente de tránsito	Sin Límite (Máximo 15 minutos por evento)	2 eventos
Orientación legal telefónica en caso de daño a terceros	Sin Límite (Máximo 15 minutos)	2 eventos

TRASLADO DE LA BICICLETA EN CASO DE ENFERMEDAD OCASIONAL, ACCIDENTE O AVERÍA

Si el estado de salud del afiliado le impidiera retornar al lugar que se dirige, si el afiliado tiene un accidente de tránsito o sufre de alguna enfermedad ocasional, o si la bicicleta sufre alguna avería, IGS enviará al lugar del accidente, un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado y trasladarlo al lugar que el afiliado indique o taller más cercano, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano.

La asistencia se prestará por un máximo de dos (2) eventos al año con un límite de ciento quince mil pesos (\$115.000) de cobertura por evento.

MANTENIMIENTO BÁSICO COMPLETO DE LA BICICLETA

Se cubre el mantenimiento que pueda necesitar la bicicleta del afiliado en temas de:

- Engrase de rodamiento.
- Centrado de llantas.
- Lubricación de cadena, plato y piñones.
- Ajuste de frenos
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

El costo generado por desplazamientos de la bicicleta hacia y desde los talleres indicados por IGS son asumidos por el afiliado.

La asistencia se prestará por un máximo de dos (2) eventos al año con un límite de ciento quince mil pesos (\$115.000) de cobertura por evento.

TRANSPORTE DEL PASAJERO "CICLISTA" POR PÉRDIDA O NECESIDAD DEL AFILIADO

Cuando a causa de un accidente o por causa exterior, violenta, súbita y ajena a la voluntad del afiliado, la bicicleta quede totalmente destruida y el regreso al destino del afiliado sea imposible para el afiliado, o porque el afiliado lo requiera estando con su bicicleta, IGS enviará un vehículo para trasladarlo, siempre que el afiliado se encuentre dentro del perímetro urbano.

La asistencia se prestará por un máximo de dos (2) eventos al año con un límite de ciento quince mil pesos (\$115.000) de cobertura por evento.

REEMPLAZO DE PEQUEÑOS ACCESORIOS POR ROBO (PEDAL, FRENOS, CAMPANA, SILLA)

En caso de que la bicicleta del afiliado sufra algún daño por accidente o hurto en los

siguientes elementos (pedal, frenos, campanas y silla), IGS se hará cargo de la sustitución de los anteriores elementos en la red de talleres prevista para tal fin, hasta el monto y número de eventos definidos.

Parágrafo: 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 discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año, con un límite de cobertura máximo de noventa y dos mil pesos (\$92.000) por evento.

ASISTENCIAS PARA EL CICLISTA

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE POR ACCIDENTE (AMBULANCIA)

En caso que el afiliado requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio colombiano, a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo producida por movilizarse en bicicleta, que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano dentro del perímetro urbano.

No se consideran como accidentes: las enfermedades o estados enfermizos de cualquier clase y sus consecuencias.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año sin límite de cobertura.

AUXILIO POR HURTO DE DOCUMENTOS

IGS brindará auxilio económico en caso de que los documentos del afiliado sean hurtados; contra la presentación de la denuncia y de los originales de los recibos de pago correspondientes. Siempre que el afiliado lo haya comunicado a IGS y a las autoridades competentes en un lapso no mayor a 12 horas después de ocurrido el hurto.

IGS solo recibirá los originales de los recibos de pago correspondientes, hasta 30 días calendario posteriores a la presentación de la denuncia.

IGS solo brindará auxilios en los casos en que el afiliado haya sufrido un hurto y este haya sido en un establecimiento público y reconocido comercialmente y no tenga venta de licor al público.

Esta cobertura está limitada a un evento durante la vigencia y cubre los siguientes documentos: cédula de ciudadanía, libreta militar, licencia de conducción, tarjetas débito y crédito.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año, con un límite de cobertura máximo de setenta mil pesos (\$70.000) por evento.

CERRAJERO PARA APERTURA CANDADO BICICLETA POR PÉRDIDA DE LLAVES

Si como consecuencia de pérdida de las llaves del candado de la bicicleta del afiliado, o en evento de robo de dichas llaves, IGS enviará un cerrajero para que realice la "asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el acceso a la bicicleta.

Se prestará el servicio de apertura del candado de la bicicleta del afiliado y el costo de generar nuevo candado o suministro de nuevas llaves serán asumidos por el afiliado.

Esta cobertura aplica dentro del perímetro urbano.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.

ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito de la bicicleta del afiliado, IGS asesorará al afiliado, mediante comunicación telefónica.

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.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año, sin límite de cobertura y máximo 15 minutos por evento.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE DAÑO A TERCEROS

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas relacionados a daño a terceros causados en el momento de transportarse en bicicleta.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la cuestión 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.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año, sin límite de cobertura y máximo 15 minutos por evento.

2.5. ASISTENCIA ELECTRODOMÉSTICOS

Estas coberturas tienen una edad mínima de ingreso de dieciocho (18) años de edad y sin límite de edad máxima de ingreso.

ASISTENCIAS PRINCIPALES	COBERTURAS	EVENTOS ANUALES
ASISTENCIA ELECTRODOMÉSTICOS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicio de instalación de electrodomésticos línea blanca por mudanza	\$300.000	2 eventos al año
Asistencia de reparación de electrodomésticos usados (hasta 5 años de antigüedad)	\$300.000	2 eventos al año
Traslado de técnico a domicilio para diagnóstico y reparación	\$300.000	2 eventos al año
Mano de obra para reparación de electrodoméstico usado	\$300.000	2 eventos al año
Repuestos necesarios para reparar el producto	\$300.000	2 eventos al año
Transporte de electrodoméstico de gran formato a centro técnico	\$300.000	2 eventos al año
En caso de no poder reparar el electrodoméstico de menos de 3 años de antigüedad se entrega orden de compra hasta el valor del equipo o el límite de cobertura	\$500.000	1 evento al año

Electrodomésticos Inculidos: Lavadora - Nevera - Aire acondicionado - Caldera / Calefón / Termotanque - Cocina.

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA POR MUDANZA

A consecuencia de una mudanza del hogar del afiliado, IGS pondrá a disposición la mano de obra para colocar en marcha el aparato de línea blanca (Lavadora - Nevera - Aire Acondicionado - Caldera / Calentador / Termo Tanque - Cocina: Estufa Doméstica - Horno) que lo requiera y comprobará su correcto funcionamiento, siempre que la instalación que ya existe lo permita y no requiera de otros profesionales (Fontanero, Electricista, Gas, Montaje De Muebles De Cocina U Otros, etc.) - La conexión eléctrica a la red se hará siempre que sea suficiente el cable proporcionado por el fabricante.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo de trescientos mil pesos (\$300.000) por evento.

ASISTENCIA DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (HASTA 5 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)

- Traslado de técnico a domicilio para diagnóstico y reparación.
- Mano de obra para reparación de electrodoméstico usado.
- Repuestos necesarios para reparar el producto.

IGS asumirá el costo de las tres primeras horas de mano de obra de un servicio de reparación de electrodomésticos de línea blanca, con los profesionales previamente autorizados por IGS, según los siguientes términos y condiciones:

- En caso de la avería mecánica, eléctrica o electrónica que produce la incapacidad de una pieza o componente electrónico para funcionar conforme a las especificaciones del fabricante.
- El servicio garantiza, única y exclusivamente la reparación de los siguientes electrodomésticos de línea blanca: Lavadora - Nevera - Aire Acondicionado - Calentador / Termotanque - Cocina: Estufa Doméstica - Horno**.

IGS asumirá los gastos indicados para el traslado del técnico, reparación, mano de obra, repuestos, de electrodomésticos usados hasta el límite de cobertura y garantiza la conexión con los profesionales adecuados en un plazo de 48 horas, desde que el afiliado lo solicite.

El servicio se prestará exclusivamente en la vivienda afiliada. La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo de trescientos mil pesos (\$300.000) por evento.

TRANSPORTE DE ELECTRODOMÉSTICO DE GRAN FORMATO A CENTRO TÉCNICO

Si por causa accidental, súbita e imprevista algún electrodoméstico de gran formato de la residencia permanente del afiliado, requiere ser trasladado a un centro técnico, IGS se hará cargo de los costos del transporte de este. Las acciones que allí se emprendan deberán ser asumidas por el afiliado.

En todos los casos, el electrodoméstico debe estar acompañado por el afiliado o por un tercero que el mismo designe. Un evento cubre un trayecto y un electrodoméstico.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos al año con un límite de cobertura máximo de trescientos mil pesos (\$300.000) por evento.

EN CASO DE NO PODER REPARAR EL ELECTRODOMÉSTICO DE MENOS DE 3 AÑOS DE ANTIGÜEDAD SE ENTREGA ORDEN DE COMPRA HASTA EL VALOR DEL EQUIPO O EL LÍMITE DE COBERTURA

Para acceder a este servicio, el afiliado debe tener en cuenta los siguientes términos y condiciones:

- Adjuntar la factura de compra del electrodoméstico
- IGS enviará un técnico especializado que certifique que no es posible reparar el electrodoméstico, luego de tener este certificado se entregará la orden de compra hasta el límite de cobertura.
- Esta cobertura aplica por reembolso.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año con un límite de cobertura máximo de quinientos mil pesos (\$500.000).

3. RESUMEN DE COBERTURAS

ASISTENCIA	COBERTURA	CUBIERTOS		
		AFILIADO	GRUPO FAMILIAR	PERRO Y/O GATO
MÉDICA	Phono doctor	•	•	
	Ambulancia	•	•	
	Medico a domicilio	•	•	
	Enfermera a domicilio	•	•	
	Mensajería Convalecencia	•		
	Pediatra a domicilio		•	
	Mensajería exámenes médicos	•		
	Exámenes basicos domicilio	•		
	Terapias físicas domicilio	•	•	
	Terapias respiratorias domicilio	•	•	
ADULTO MAYOR	Phono doctor		•	
	Ambulancia	•	•	
	Enfermera a domicilio	•	•	
	Terapias físicas domicilio	•	•	

ASISTENCIA	COBERTURA	CUBIERTOS		
		AFILIADO	GRUPO FAMILIAR	PERRO Y/O GATO
VETERINARIA	Phono doctor			•
	Consulta por accidente			•
	Traslado mascota a veterinaria			•
	Traslado mascota por afiliado			•
	Vacunación			•
	Controles médicos			•
	Medicamentos domicilio			•
	Guardería			•
	Asistencia por ingesta cuerpo extraño			•
	Eutanasia			•
	Cremación			•
	Estética			•
	Antipulgas			•
Salón de Belleza			•	
BICICLETAS	Traslado bicicleta	•		
	Mantenimiento	•		
	Transporte ciclista	•		
	Reemplazo accesorios	•		
	Traslado médico	•		
	Hurto de documentos	•		
	Cerrajero	•		
	Asesoría jurídica	•		
	Orientación legal			
ELECTRODOMÉSTICOS	Instalación	•		
	Reparación	•		
	Transporte	•		

4. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?

4.1. 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 (601) 580 2628**.
- 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.
- E) **INFORMACIÓN, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS** : Para solicitar información, interponer una PQR (petición, queja o reclamo) directamente el titular deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. a través WhatsApp +57 315 3367929 o escribir al correo atencionalcliente@igroupsolution.com.
CANCELACIONES DE LA ASISTENCIA: para solicitar la cancelación del servicio de Asistencia contratada con INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S., directamente el titular deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., a nivel nacional al 01-8000-934413 o en Bogotá al (601) 580 2628.

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.

5. 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) El afiliado o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C) 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.
- D) Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor y IGS.

6. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá D.C. Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia, Bucaramanga, IGS reembolsará al afiliado 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.

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 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.

8. PERMANENCIA

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

9. EXCLUSIONES

9.1 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 tránsito 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.
- Las bicicletas que hayan sido modificados, preparados, o destinados a cualquier competición deportiva.
- Quedan excluidas todas aquellas bicicletas que sean utilizadas para competencias, carreras o similares, actividades recreativas de fines de semana y no serán objeto de cobertura de la presente asistencia.
- 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, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- 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).

9.2. EXCLUSIONES ASISTENCIA VETERINARIA

EXCLUSIONES GENERALES PARA LA ASISTENCIA VETERINARIA

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de IGS asistencia.
- Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carné de vacunación al día.
- En caso de enfermedad oncológica.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Perros destinados para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
- Remisiones por especialistas.
- A efectos de la asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Asimismo, sólo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando éste haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria, o evidenciado por el mismo tras su expulsión o extracción.

No se considerarán como accidente:

- Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.

No se considerará como accidente:

- Intervención quirúrgica (asistencia veterinaria): tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un accidente o enfermedad, incluyéndose en este concepto los honorarios del cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

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

- Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.
- Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
- Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes:
 - Displasia de cadera o de codo. - Hemivértebra. - Luxación Congénita De Rótula.
 - Ectropión, Entropión, Alteraciones De Pestañas (Distiquiasis). - Encantis Bilateral. - Testículos Ectópicos, (Monorquidia, Criptorquidia). - Patologías asociadas al Síndrome de Braquiocefálico - Hernias Umbilicales no traumáticas.
- Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- La gestación y el parto normal o eutócico.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA “CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ACCIDENTE”

Además de las exclusiones mencionadas.

Se excluye de la cobertura denominada “consulta médica veterinaria por accidente” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA “ASISTENCIA MÉDICA VETERINARIA POR INGESTIÓN DE CUERPOS EXTRAÑOS”-ASISTENCIA MASCOTAS

Para efectos de esta asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Así mismo, sólo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando éste haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria, así pues la prestación de este servicio solo se prestará si se cuenta con la radiología, ecografía o laparotomía exploratoria.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA “SERVICIO DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE”-ASISTENCIA MASCOTAS

- A) 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.
- B) El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

9.3. EXCLUSIONES ASISTENCIA BICICLETA

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA “MANTENIMIENTO BÁSICO COMPLETO DE LA BICICLETA”

No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños:

- Quedan excluidos los daños causados por dolo o mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta.
- Quedan excluidos los daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado.
- Quedan excluidos los daños causados por manipulación de los equipos por personas no autorizadas por el fabricante.
- Quedan excluidos los daños de carácter estético.
- Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía.
- Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta.

9.4. EXCLUSIONES ASISTENCIA ELECTRODOMÉSTICOS

EXCLUSIONES COBERTURA “SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA POR MUDANZA”

Solo se presta la mano de obra, los materiales adicionales requeridos deben ser comprados por el afiliado. El equipo de montaje no realizará trabajos donde se requiera la participación de gremios especializados o de instaladores debidamente autorizados tales como: - Panelación - Integración o encastre del producto. - Conexión de conductos de evaporación de secadoras. - acondicionamiento de huecos de encastre en encimeras de granito y mármol. - Compatibilización de placas y hornos de modelos diferentes. - Instalación de frío que requiera de la intervención del servicio asistencia técnica. - Realización de acometidas, anulaciones, conexiones o instalaciones de gas natural, propano o butano y comprobación de fugas. - Instalación de campanas, extractores, termos, fregaderos, y grifería.

EXCLUSIONES COBERTURA “ASISTENCIA DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (HASTA 5 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)”

- Las reparaciones del electrodoméstico a reparar que superen la menor de las siguientes cantidades: – valor venal, considerando como tal el valor en venta del mismo en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro.
- El afiliado deberá asumir el costo del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir en cada servicio que se preste, IGS asume exclusivamente el costo de las tres primeras horas de mano de obra.
- Las intervenciones sobre electrodomésticos que estén cubiertos por la garantía del fabricante según factura de compra o, en caso de que se desconozca el plazo de garantía por cualquier motivo, la duración de ésta se entenderá que corresponde a la que deba dar el fabricante, según la legislación vigente que le fuera aplicable en el momento de la formalización de la compra-venta.
- Cualquier daño que pueda sufrir el electrodoméstico que no se concrete en una avería mecánica, eléctrica o electrónica.
- Daños de cualquier tipo en los electrodomésticos, producidos por causa accidental (caída, golpe, impacto externo, subidas de tensión y vertido de líquidos).
- Los defectos estéticos, corrosión, oxidación, causados por el uso o circunstancias ambientales.
- Los electrodomésticos con una antigüedad superior a 5 años.

Exclusiones cobertura “mano de obra para reparación de electrodoméstico usado”:

- Quedan excluidos los electrodomésticos de línea blanca que tengan más de 5 años de antigüedad o que tengan daños visibles.

Exclusiones “repuestos necesarios para reparar el producto”:

- Repuestos y piezas que estén discontinuadas.
- Repuestos y piezas que no se encuentren dentro del territorio colombiano.

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

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.

