



# Multiasistencia Movilidad

Condiciones generales de prestación de los servicios.



# CONTENIDO

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	3
1.1 DEFINICIONES .....	3
2. MULTIASISTENCIA .....	4
3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS .....	5
3.1 ASISTENCIAS BIENESTAR .....	5
3.2 ASISTENCIA EN VIAJE .....	8
3.3 ASISTENCIA DESEMPLEO .....	10
3.4 ASISTENCIA TU ENTRENADOR FINANCIERO .....	13
4. MODULAR: MOVILIDAD ASISTENCIAS .....	14
5.1 DEFINICIÓN DE COBERTURAS - ASISTENCIA MOVILIDAD .....	15
5. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS .....	20
6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS) .....	21
7. COBROS .....	21
8. REEMBOLSOS .....	22
9. INDEPENDENCIA .....	22
10. CAUSALES DE TERMINACIÓN .....	22
11. EXCLUSIONES GENERALES .....	22

## 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

### 1.1 DEFINICIONES

**Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

**IGS:** integral group solution S.A.S

**Grupo familiar:** los servicios de asistencia se extiende a esposo/a, padres, suegros, hijos, Yerno/nuera), abuelos, hermanos, cuñados y nietos.

**Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de asistencias.

**País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

**Perímetro urbano:** línea que limita el suelo urbano con el suelo rural.

**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 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.

**Guardería de mascotas:** establecimiento en el que es posible dejar a la mascota de forma habitual.

**Esterilización:** operación de rutina en la que se extraen los órganos reproductores de la mascota.

**Eutanasia:** muerte sin dolores, molestias ni sufrimientos físicos.

**Cremación:** método para disponer de los restos de nuestra mascota una vez fallecida. Es el proceso de reducción de un cuerpo mediante el uso de calor, y el resultado de este proceso son las cenizas.

**Pipeta anti pulgas:** es una de las formas más efectivas y comunes para proteger a tu mascota contra pulgas y garrapatas.

**Vacunación:** forma sencilla, inocua y eficaz de protección contra enfermedades dañinas antes de entrar en contacto con ellas.

## 2. MULTIASISTENCIA

Multiasistencia		
Asistencias	Coberturas	Vigencia
<b>Asistencias Bienestar</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Eventos por año</b>
Video doctor IGS 24 horas	Sin limite	Sin Limite
video doctor adulto y pediátrico	Sin limite	2 Eventos
Suero posfiesta a domicilio ciudades principales	\$ 120.000	1 Evento
Orientación telefónica o virtual psicológica	Sin limite	4 Eventos
Orientación telefónica o virtual nutricional		
Coordinación y auxilio para alquiler de sillas de ruedas, muletas, caminadores o camillas hospitalarias	\$ 80.000	1 Evento
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	2 Eventos
<b>Asistencias Viaje</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Eventos por año</b>
Traslado desde o hasta el aeropuerto	\$120.000	1 Evento
Orientación virtual legal sobre documentos y requisitos de viaje	Sin limite	2 Eventos
Orientación virtual legal para viaje con mascota	Sin limite	2 Eventos
Orientación telefónica sobre conectividad y vpn	Sin limite	Sin limite
Orientación legal telefónica en caso de hurto	Sin limite	Sin limite
Cyber análisis de vulnerabilidad de red	Sin limite	1 Evento
Auxilio por hurto de documentos (Desde el día 30)	\$100.000	1 Evento
Auxilio para guacal de viaje mascota		
Orientación de coworking en el mundo y coordinación u orientación de reserva	Sin limite	Sin limite
<b>Asistencias Desempleo</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Eventos por año</b>
Auxilio para pago de recibo de celular		
Canasta básica hasta por dos meses	\$ 100.000	1 Evento por dos meses
Pago de servicios públicos hasta por dos meses		
Revisión y asesoría virtual de perfil laboral	Sin limite	2 Eventos
Asesoría virtual en la elaboración de la hoja de vida	Sin limite	2 Eventos
Preparación virtual de entrevista de trabajo	Sin limite	2 Eventos
<b>Tu entrenador Financiero</b>	<b>Monto máximo por evento</b>	<b>Eventos por año</b>
Asistencia telefónica o virtual para manejo de finanzas personales		
Dianóstico financiero		
Guía para elaborar presupuesto personal	Sin limite	3 Eventos
La importancia del ahorro		
Endeudamiento saludable		
Metas financieras		
Referencia de apps ahorro (orientación de instalación y uso)	Sin limite	Sin limite
Referencia de apps de realización de presupuesto personal	Sin limite	Sin limite

### 3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS.

#### 3.1 ASISTENCIA BIENESTAR

##### **Video doctor IGS 24 horas:**

En caso de que un miembro del grupo familiar menor de 15 años, requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo con las condiciones de la asistencia, orientación médica telefónica las **24** horas, los **365** días del año.

En la línea de asistencia, un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

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

***Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.***

##### **Video doctor (adulto y pediátrico):**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo con las condiciones de la asistencia, orientación médica virtual las **24** horas, los **365** días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por whatsapp para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud. Se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.

- Se realizará una historia clínica electrónica.
- Se prescriben recetas electrónicas.
- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

***Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.***

#### **Suero post fiesta (ciudades principales):**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, y manifieste que como consecuencia del exceso de alcohol presenta síntomas de resaca, IGS enviará al domicilio un profesional que realizará la aplicación intravenosa del suero post fiesta. Este suero está compuesto por vitamina c y b, glutación, aminoácidos y oligoelementos que le ayudarán a una pronta y rápida recuperación. El servicio se prestará únicamente en las siguientes ciudades principales Bogotá, Medellín, Cartagena, Cali, Santa Marta y Barranquilla. Este servicio deberá ser solicitado con **24** horas de anterioridad. Incluye suero de **500** ml, domicilio y aplicación. Para la prestación del servicio el afiliado deberá suministrar información personal como, edad, peso, estatura y condiciones médicas importantes.

***Esta cobertura estará limitada a un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).***

***Los servicios de orientación telefónica o virtual psicológica y orientación telefónica o virtual nutricional 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 con su necesidad.***

***Esta cobertura estará limitada a cuatro (4) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.***

#### **Orientación psicológica telefónica o virtual:**

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

#### **Orientación nutricional telefónica o virtual:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica o virtual. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, proteínas, grasas etc.) Índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

**Coordinación y auxilio para alquiler de: sillas de ruedas, muletas, caminadores o camillas hospitalarias:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará la coordinación y auxilio económico para el alquiler de: **muletas, caminadores o camillas hospitalarias.**

Para acceder a esta asistencia el afiliado o miembro del grupo familiar deberá remitir a IGS el resumen de la historia clínica, incapacidad y/o certificación médica expedida por un profesional de la salud donde se refrende tal condición. Posteriormente IGS coordinará con la red de proveedores la disponibilidad del aparato solicitado para alquiler al afiliado.

Por otra parte, para hacer efectivo el auxilio económico por alquiler de **sillas de ruedas, muletas, caminadores, o camillas hospitalarias**, se deberá presentar a IGS la copia del documento del afiliado o miembro del grupo familiar asistido, así como el soporte de pago realizado por el alquiler del aparato. Posteriormente IGS realizará el reembolso del valor pagado, siempre y cuando no supere el límite de monto de cobertura.

En caso de que llegase a requerir desplazamiento o envío, correrá a cargo del afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio debe ser solicitado con un mínimo de **48 horas**, sujeto a disponibilidad de horario, en horario hábil de lunes a viernes de **8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 pm**.

***Esta cobertura estará limitada a un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).***

#### **Médico a domicilio por emergencia:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará a través de un tercero el envío de un profesional médico hasta el lugar de residencia del afiliado. Este servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano siempre y cuando sea una zona de fácil acceso. El profesional realizará un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, el seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado.

Esta cobertura se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado o miembro del grupo familiar. Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina.

#### **Exclusiones:**

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo
- El médico coordinado por IGS para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos
- No incluye toma de muestras de laboratorios
- No incluye la asistencia por especialistas
- No incluye movilización del paciente
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante

***Esta cobertura estará limitada a dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).***

### **3.2 ASISTENCIA EN VIAJE.**

#### **Traslado desde o hasta el aeropuerto:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que lo trasladará desde o hasta el lugar que el afiliado o miembro del grupo familiar indique dentro del perímetro urbano hacia el aeropuerto. **Este servicio se prestará por un solo trayecto en cada evento.** Exclusivo para los afiliados que viajen en avión y posean tiquete aéreo a su nombre, el afiliado debe remitir el tiquete a su nombre al momento de solicitar el servicio.

***El servicio debe ser solicitado con mínimo 12 horas de anticipación.***

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).***

#### **Orientación virtual legal sobre documentos y requisitos de viaje:**

En caso de que afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación virtual al afiliado o miembro del grupo familiar respecto a los documentos y requerimientos necesarios para realizar su viaje. Se deja constancia que a lo largo de la orientación se brindarán los consejos e información para tener en cuenta, sin embargo, lo que pueda llegar a suceder en el proceso no es responsabilidad de IGS.

Esta asistencia se prestará durante **45** minutos y será netamente de orientación virtual, IGS no realizará ningún proceso legal ni trámite.

***Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin Monto límite de cobertura.***

#### **Orientación virtual legal para viaje con mascota:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación virtual al afiliado o miembro del grupo familiar respecto a cómo realizar un viaje con su mascota y los términos legales necesarios. Se deja constancia que a lo largo de la orientación se brindarán los consejos e información para tener en cuenta, sin embargo, lo que pueda llegar a suceder en el proceso no es responsabilidad de IGS.

***Esta asistencia se prestará durante 45 minutos y será netamente de orientación virtual, IGS no realizará ningún proceso legal ni trámite.***



***Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.***

#### **Orientación telefónica sobre conectividad y vpn:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación telefónica acerca de cómo realizar el proceso de conectividad y proceso de vpn. Se deja constancia que a lo largo de la orientación se brindarán los consejos e Información para realizar el proceso de conectividad y vpn.

Esta asistencia se prestará durante un tiempo de **45** minutos, IGS no se hace responsable de la conectividad ya que solo será una orientación.

***Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.***

#### **Orientación legal telefónica en caso de hurto:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación legal telefónica con la finalidad de informarle acerca de las medidas a llevar a cabo para denunciar un caso de robo o hurto. Esta asistencia se prestará únicamente como orientación al afiliado, IGS no se hace responsable de realizar el proceso de denuncia ni recuperación de los artículos hurtados.

***Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.***

#### **Cyber análisis de vulnerabilidad de red:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará asistencia realizando un cyber análisis con la finalidad de validar y analizar la vulnerabilidad de la red. Esta asistencia se prestará vía telefónica en una capacitación de aproximadamente **45** minutos.

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.***

#### **Auxilio por hurto de documentos (desde el día 30):**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará un auxilio económico para la recuperación de los documentos en caso de robo o hurto. **Esta asistencia se prestará por reembolso hasta el monto límite de cobertura.**

Para la prestación de esta asistencia será necesaria la factura soporte de las sumas de dinero pagadas por el afiliado para la recuperación de los documentos hurtados . **Se deja constancia que esta cobertura tendrá un periodo de carencia de 30 días.**

### **Auxilio para guacal de viaje mascota:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará un auxilio económico para la compra del guacal de la mascota para viaje.

**Esta asistencia se prestará por reembolso hasta el monto límite de cobertura.**

Para la prestación de esta asistencia será necesaria la factura soporte de compra del Artículo con una vigencia no mayor a **30** días.

Los servicios de auxilio por hurto de documentos (desde el día **30**) y auxilio para guacal de viaje mascota 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 con su necesidad.

**Estas coberturas estarán limitadas a un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).**

### **Orientación de coworkings en el mundo y coordinación u orientación de reserva:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará el servicio de orientación y si es el caso coordinación para reserva coworking en la ciudad. Esta asistencia se brindará por parte de expertos quienes realizarán el proceso de búsqueda del mejor lugar para el afiliado, de acuerdo con sus gustos y preferencias.

**Este servicio debe ser coordinado con antelación, por esto se requiere comunicarse mínimo con 24 horas de anticipación.**

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

### **3.3 ASISTENCIA DE DESEMPLEO.**

Para la prestación de los servicios del segmento desempleo será indispensable que el afiliado o miembro del grupo familiar al momento de la activación de la multiasistencia cuente con un contrato laboral vigente.

**Los servicios de auxilio para pago de recibo de celular, canasta básica hasta por dos meses y pago de servicios públicos hasta por dos meses 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 con su necesidad.**

**Estas coberturas estarán limitadas a un (1) evento por dos meses en el año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).**

### **Auxilio para pago de recibo de celular:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará un auxilio económico para el pago del recibo de telefonía móvil. Esta asistencia se prestará por reembolso hasta el monto límite de cobertura.

Para la prestación de este servicio será requerida la factura paga del servicio **(soporte de pago)** para proceder con el pago del valor al afiliado o miembro del grupo familiar.

### **Canasta básica hasta por dos meses:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y el despido haya sido sin justa causa, IGS cubrirá los gastos para la canasta básica para el hogar (alimentos y limpieza). Se prestará una ayuda económica hasta por **2** (dos) meses hasta el monto límite de cobertura, para la compra de alimentos e implementos de limpieza. Esta asistencia se prestará a través de reembolso, para lo cual el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis **(6)** meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar la factura y el soporte del pago realizado por la compra de productos de la canasta básica máximo hasta por dos **(2)** meses y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura.

### **Pago de servicios públicos hasta por dos meses:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y la consecuencia de despido haya sido sin justa causa, IGS cubrirá el pago de los siguiente servicios públicos **(Agua, luz y gas)**. Se prestará la ayuda económica para cubrir hasta por dos **(2)** meses el pago de estos servicios públicos.

### **Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de la misma el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:**

- El afiliado deberá estar al día en los pagos de las facturas, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores.
- El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis **(6)** meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.
- El afiliado deberá presentar el soporte de pago realizado a servicios públicos y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura. Por ningún motivo IGS asumirá los costos del excedente que se generen a causa de reconexión de servicios públicos.

### **Revisión y asesoría virtual de perfil laboral:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio vía telefónica con un experto en habilidades y capacidades para resaltar en un proceso de búsqueda de empleo, así como identificar las competencias necesarias para el cargo de interés, todo este proceso se realizará por medio de una evaluación de perfil laboral. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de **30** minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con **24** horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de **8:00 am a 5:00 pm** y sábados de **8:00 am a 12:00 m.**

***Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.***

### **Asesoría virtual en la elaboración de la hoja de vida:**

IGS pondrá a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar un especialista vía telefónica, quien se encargará de orientar y asesorar al afiliado en la elaboración de la hoja de vida de acuerdo con el perfil laboral y áreas de interés detectadas. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar. Este servicio se prestará por un tiempo máximo de **30** minutos. Es de aclarar que la asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con **24** horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de **8:00 am a 5:00 pm** y sábados de **8:00 am a 12:00 pm.**

***Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.***

### **Preparación virtual de entrevista de trabajo:**

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de apoyo y orientación vía telefónica sobre las bases y conceptos para la preparación de una entrevista de empleo. Esta asistencia ofrece orientación para la búsqueda para un nuevo empleo. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Este servicio se prestará por un tiempo máximo de **60** minutos. Esta asistencia es únicamente de orientación. Este servicio debe ser solicitado con **24** horas de antelación, el servicio se prestará de lunes a viernes de **8:00 am a 5:00 pm** y sábados de **8:00 am a 12:00 m.**

***Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.***

### 3.4 ASISTENCIA TU ENTRENADOR FINANCIERO.

Los servicios de asistencia telefónica o virtual para manejo de finanzas personales, diagnóstico financiero, guía para elaborar presupuesto personal, la importancia del ahorro, endeudamiento saludable y metas financieras 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 con su necesidad.

***Estas coberturas estarán limitadas a tres (3) eventos por año y se prestarán sin monto límite de cobertura.***

#### **Asistencia telefónica o virtual para manejo de finanzas personales:**

Se brindará orientación vía telefónica o virtual al afiliado de acuerdo con su preferencia, con la finalidad de ofrecerle consejos para el manejo de sus finanzas personales.

Diagnóstico financiero: vía telefónica se le ofrece al afiliado o miembro del grupo familiar orientación para realizar un análisis o diagnóstico acerca de su vida financiera.

Guía para elaborar presupuesto personal: vía telefónica se le brinda al afiliado o miembro del grupo familiar una orientación acerca de cómo realizar una guía paso a paso de su presupuesto personal. Esto con la finalidad de mejorar sus finanzas y la manera como puede estar administrando su dinero.

#### **La importancia del ahorro:**

Por medio de una orientación telefónica el analista financiero informará al afiliado o miembro del grupo familiar acerca de la importancia del ahorro, así como medidas y consejos para realizar un ahorro parcial o a largo plazo.

#### **Endeudamiento saludable:**

Teniendo en cuenta que no todos los tipos de endeudamiento son negativos, el analista financiero de IGS brindará orientación telefónica al afiliado o miembro del grupo familiar informando acerca de cuáles son los tipos de endeudamiento saludable y cómo manejarlos.

Metas financieras: vía telefónica el analista financiero IGS brindará al afiliado o miembro del grupo familiar un paso a paso acerca de cómo realizar un mapa o meta financiera por este mismo medio le brindará consejos y tips.

#### **Referencia de apps ahorro orientación de instalación y uso:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación telefónica acerca de algunas aplicaciones interesantes donde podrá implementar un ahorro a corto, mediano o a largo plazo. Este servicio se prestará de lunes a sábado en un

horario de 8:00 am a 8:00 pm.

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

**Referencia de apps de realización de presupuesto personal:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará orientación telefónica acerca de algunas aplicaciones interesantes donde podrá implementar un ahorro a corto, mediano o a largo plazo. **Este servicio se prestará de lunes a sábado en un horario de 8:00 am a 8:00 pm.**

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

**4. MODULAR: MOVILIDAD ASISTENCIAS:**

Movilidad Asistencias		
AsistenciasC	oberturas	Vigencia
Asistencia Movilidad (opcional)	Monto máximo por evento	Eventos por año
Remolque grúa (autos)	\$190.000	2 Eventos
Remolque grúa (motos -250cc)	\$ 140.000	
Remolque grúa (motos +250cc)	\$ 80.000	1 Evento
Tensión de cadena de motos		
Paso de corriente	\$ 120.000	1 Evento
Envío de combustible		
Cambio de llanta (auto)	\$80.000	1 Evento
Recarga de extintor a domicilio o en red	\$120.000	1 Evento
Cerrajería de auto por pérdida o daño de la llave	\$80.000	1 Evento
Mantenimiento básico de la bicicleta	\$80.000	1 Evento
Cerrajería de candado de la bicicleta o scooter	\$120.000	1 Evento
Limpieza del casco de moto / bici/ scooter	Sin Límite	1 Evento
Traslado de la bicicleta en caso de enfermedad o accidente o avería	\$120.000	1 Evento
Revisión y puesta a punto para viaje (auto/moto)	\$120.000	1 Evento desde el día 31 de suscripción
Ayuda para reemplazo de uno o varios de los accesorios de auto por robo (luna d espejos, boces exteriores, emblemas, brazos limpiabrisas, tapa de gasolina)		

## 5.1 DEFINICIÓN DE COBERTURAS - ASISTENCIA MOVILIDAD.

### Remolque grúa (autos):

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del auto o moto del afiliado, IGS enviará y pagará (hasta el tope de cobertura) por los servicios de grúa para que el auto o moto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller, concesionario o lugar escogido por el afiliado en el perímetro urbano y hasta **30** km fuera del mismo. En todo caso, el afiliado deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado. Aplica para el vehículo o moto registrada en el momento de solicitar la asistencia. Toda carga que se encuentre en el vehículo o moto debe ser removida antes de que sea trasladado por seguridad. No se trasladan pasajeros.

### Exclusiones:

- Vehículos de servicio público
- Vehículos de más de **3** toneladas
- Vehículos que estén en pico y placa
- Vehículos inmovilizados por las autoridades

***Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento noventa mil pesos (\$190.000).***

***Los servicios de remolque grúa (motos -250cc) y remolque grúa (motos +250cc) 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 con su necesidad.***

***Estás cobertura están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento cuarenta mil pesos (\$140.000).***

### Remolque grúa (motos -250cc):

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, por accidente o avería que no permita la circulación autónoma de la moto – **250 cc**, IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que la moto – **250 cc** cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos.

En todo caso, el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado.

### **Remolque grúa (motos +250cc):**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, por accidente o avería que no permita la circulación autónoma de la moto **+250cc**, IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que la motos **+250cc** cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos.

En todo caso, el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado.

### **Tensión de cadena de motos:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un técnico especializado para realizar la tensión de la cadena de la moto en la red de proveedores de IGS. El servicio se prestará en el perímetro urbano de la ciudad de residencia del afiliado. El servicio se limita a la mano de obra para la tensión de la cadena de la moto hasta el monto límite de cobertura. Si el servicio del afiliado requiere la compra de piezas adicionales por las condiciones de la cadena, el costo será asumido por el afiliado. Este servicio se prestará de lunes a viernes de **8:00 am a 6:00 pm** y sábado de **8:00 am a 12:00 m.** El servicio deberá ser solicitado con **48** horas de anticipación. Siempre deberá estar presente el afiliado o una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. Para realizar la cancelación del servicio el afiliado debe comunicarse a la línea IGS con mínimo **6** horas de antelación.

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).***

### **Exclusiones:**

- No se cubre la cadena ni piezas adicionales.
- No se realiza procedimiento si el tensor se encuentra reventado.
- No se realiza procedimiento si la tuerca del eje se encuentra lisa.
- No se realiza procedimiento si el kit de arrastre se encuentra gastado o sin vida útil.

***Los servicios de paso de corriente, envío de combustible, cambio de llanta (auto) 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 con su necesidad.***



***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).***

Paso de corriente: en caso de que el auto del afiliado o miembro del grupo familiar requiera re iniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo, hasta el límite de cobertura, del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos, el afiliado o miembro del grupo familiar deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

#### **Exclusiones:**

- Vehículos de servicio público.
- Vehículos de más de **3** toneladas.
- Vehículos que estén en pico y placa.
- Vehículos inmovilizados por las autoridades.

#### **Envío de combustible:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera del servicio de suministro de gasolina es hasta dos **(2)** galones, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado o miembro del grupo familiar. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños. Este servicio aplica para el vehículo a nombre del afiliado o miembro del grupo familiar registrado en el momento de solicitar la primera asistencia vial. Solo un vehículo por asistencia. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta **30** km fuera del mismo.

#### **Suministro de gasolina:**

En caso de inmovilización de la moto del afiliado o miembro del grupo familiar, a consecuencia de falta de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender eventualidad. El servicio de suministro de gasolina es hasta dos **(2)** galones. El costo del combustible debe ser asumido por el afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta **30** km fuera del mismo.

#### **Cambio de llanta (auto):**

En caso de inmovilización del vehículo del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de pinchazo del vehículo, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico experto para atender la eventualidad. Por lo tanto, se brindará el servicio de asistencia en reparación y/o cambio de llanta, incluida la mano de obra.

El servicio de cambio de llanta se prestará sólo si el afiliado cuenta con la llanta de repuesto. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta **30 km** fuera del mismo.

**Recarga de extintor a domicilio o en red:** en caso de el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS por medio de la red de proveedores realizará el proceso de recarga del extintor del vehículo. Este servicio debe ser solicitado con **24** horas de anticipación, y se realizará dentro del perímetro urbano.

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).**

### **Cerrajería de auto por pérdida o daño de la llave:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, como consecuencia de pérdida o daño de las llaves, IGS enviará un cerrajero para que realice la "asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el acceso al auto. Se prestará el servicio de apertura del auto y el costo de generar el suministro de nuevas llaves serán asumidos por el afiliado. Esta cobertura únicamente aplica dentro del perímetro urbano, a nivel nacional

**Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)**

### **Mantenimiento básico de bicicleta:**

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar, prestará el servicio de mantenimiento básico de la bicicleta por medio de la red de proveedores, en el perímetro urbano de la ciudad de residencia del afiliado. Únicamente se cubren los siguientes servicios:

- **Engrase de rodamientos:** aplica para eje de las dos llantas, donde se desarma y se engrasa el rodamiento. No se garantiza el trabajo para ejes donde falten balines o partes del rodamiento. **Centrado de llantas:** centrado de llanta, no aplica para rines torcidos o desgastes no uniformes de la coraza (llanta) lubricación de cadena, plato y piñones: se desarma el tambor de los pedales donde van los piñones del plato y se lubrican las partes internas y externas mencionadas, exclusión oxidación.
- **Ajuste de frenos:** se realiza el correspondiente ajuste de los frenos siempre que los cauchos del freno no estén desgastados al nivel del indicador de desgaste, la guaya no presente oxidación o reventada y el rin o disco no se encuentre torcido.

**Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.**

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un Monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000)***

#### **Cerrajería de candado de la bicicleta o scooter:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, como consecuencia de pérdida de las llaves del candado de la bicicleta o scooter, 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 únicamente aplica dentro del perímetro urbano, a nivel nacional.

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).***

#### **Limpieza del casco de moto / bici / scooter:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará en servicio de desinfección del casco de la moto, bici o scooter este servicio se prestará en la red de proveedores hasta el monto límite de cobertura. El proveedor verificará en qué estado se encuentra el casco (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.)

Comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reportará al call center de IGS donde a su vez se las notificará al afiliado. Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de **8:00 am a 6:00 pm** y sábado de **8:00 am a 12:00 m**, el servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, siempre deberá estar presente el afiliado o una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. Para realizar la cancelación del servicio el afiliado debe comunicarse a la línea IGS con mínimo **6** horas de antelación.

#### **Exclusiones:**

- No se hidrata icopor.
- No se realiza polichado.
- No se realiza lavado de espumas pulverizadas.

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).***

#### **Traslado de la bicicleta en caso de enfermedad o accidente o avería:**

Si a consecuencia de un accidente o avería de la bicicleta que impida su movilización, el afiliado o miembro del grupo familiar requiere un servicio de transporte de la bicicleta, IGS enviará al lugar del accidente o el lugar que sea indicado por el afiliado un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado y trasladarla al domicilio o taller más cercano dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado y máximo hasta **30** km fuera

del perímetro urbano. Este servicio será prestado únicamente en los casos que por caso fortuito o imprevisto el afiliado solicite tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad.

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin límite de cobertura.***

#### **REVISIÓN Y PUESTA A PUNTO PARA VIAJE (AUTO / MOTO):**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una revisión diagnóstico-puesta a punto de su vehículo para viajes de trayectos superiores a **250** km IGS pondrá a disposición un centro especializado, donde realizarán una revisión general del vehículo (auto/moto), temperatura del motor, estado de las llantas, control líquido de frenos, fuerza y potencia del motor, un check electrónico para localizar averías y se indicará las condiciones de este. El afiliado asumirá cualquier gasto de reparación, en mano de obra y repuestos. El servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado dentro del perímetro urbano.

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto de límite de ciento veinte mil pesos (\$120.000).***

**Ayuda para reemplazo de uno o varios de los accesorios de auto por robo (luna de espejos, boceles exteriores, emblemas, brazos limpiabrisas, tapa de gasolina):**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS brindará una ayuda económica, para el reemplazo de accesorios como luna de espejos, boceles exteriores, emblemas, brazos limpiabrisas, tapa de gasolina por robo. Esta cobertura será prestada por reembolso.

Para acceder a esta asistencia el afiliado deberá remitir a IGS la factura del establecimiento donde se realizó la compra por el reemplazo de estos accesorios, para posteriormente realizar el reembolso por el valor pagado, siempre y cuando no supere el límite de monto de cobertura.

***Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año desde el día 31 de suscripción y un monto de límite de ciento veinte mil pesos (\$120.000).***

#### **5. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:**

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

- El afiliado o miembro del grupo familiar que requiera del servicio se comunicará las **24** horas del día los **365** días del año, a nivel nacional a la línea **018000119143** y desde bogotá al teléfono fijo **(601)3570313**
- El afiliado 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.

- Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- 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 prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- En caso de 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.

## 6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán Brindados 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.
- El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## 7. COBROS

Las asistencias contratadas con IGS en alianza con Lulo Bank, serán debitadas mensualmente de las cuentas de ahorros de los clientes en Lulo Bank, siempre que así lo hayan autorizado expresamente a IGS. En caso de mora en el pago del valor de la asistencia por fondos insuficientes, bloqueos u otra razón que impida el débito automático de la cuenta, IGS podrá solicitar el reintento del débito automático a Lulo Bank por las sumas adeudas, siempre y cuando los servicios de asistencias hayan estado activos y disponibles para el afiliado.

## 8. REEMBOLSOS:

IGS reembolsará al afiliado el valor que éste 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.

## 9. 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.

## 10. CAUSALES DE TERMINACIÓN

- A. El beneficiario podrá terminar el contrato de asistencia en cualquier momento a través de los canales de atención de IGS
- B. IGS podrá terminar el contrato de asistencia de forma unilateral en caso de que el beneficiario entre en mora en el pago mensual del servicio de asistencias.
- C. Terminación unilateral por terminación del convenio entre Lulo Bank e IGS.

## 11. EXCLUSIONES GENERALES:

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

- 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.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- 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.

***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 modular plus asistencias IGS. Los productos financieros asociados al cobro de la asistencia son prestados por Lulo Bank S.A, como establecimiento bancario.***