

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30  Correlativo:

**MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TI Y PARA TU MOVILIDAD.  
CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

**CONTENIDO**

<b>1. GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>2</b>
<b>2. MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TI Y PARA TU MOVILIDAD:</b>	<b>5</b>
<b>3. DEFINICIONES DE ASISTENCIAS:</b>	<b>6</b>
<b>3.1 COBERTURAS HOGAR TRADICIONAL:</b>	<b>6</b>
<b>3.2 COBERTURAS HOGAR EXPRESS:</b>	<b>9</b>
<b>3.3 COBERTURAS MÉDICAS:</b>	<b>12</b>
<b>3.4 COBERTURAS MOVILIDAD</b>	<b>14</b>
<b>3.5 ASISTENCIA BICI</b>	<b>16</b>
<b>4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:</b>	<b>18</b>
<b>5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):</b>	<b>18</b>
<b>6. REEMBOLSOS:</b>	<b>19</b>
<b>7. INDEPENDENCIA:</b>	<b>19</b>
<b>8. EXCLUSIONES GENERALES:</b>	<b>19</b>

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

## 1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### DEFINICIONES

**AFILIADO:** LA PERSONA FÍSICA QUE CONTRATA EL SERVICIO A SU TITULARIDAD.

**IGS:** INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S

**GRUPO FAMILIAR:** PERSONAS EN PRIMER (ESPOSO/A, PADRES, SUEGROS, HIJOS Y YERNO/NUERA) Y SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD (ABUELOS, HERMANOS, CUÑADOS, NIETOS).

**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 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

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

PRESENTE ANTE UN AFILIADO PARA PROCEDER A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADO.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** CUANDO EL AFILIADO SE ENCUENTRE ANTE UNA SITUACIÓN QUE IMPLIQUE UNA EMERGENCIA, URGENCIA O DEMANDA DE ASISTENCIA Y RESPONDA A LOS TÉRMINOS, CARACTERÍSTICAS Y LIMITACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE ANEXO, SIEMPRE QUE LOS MISMOS HAYAN TENIDO LUGAR DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA Y EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE VALIDEZ.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** EL D4OMICILIO HABITUAL DEL AFILIADO QUE PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE ANEXO DEBE SER EN COLOMBIA DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD DEFINIDO.

**ÁMBITO TERRITORIAL:** EL DERECHO A LAS PRESTACIONES SE EXTIENDE A LOS AFILIADOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL TERRITORIO NACIONAL.

**ACCIDENTE:** TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS MATERIALES Y/O CORPORALES A UN AFILIADO, CAUSADO ÚNICA Y DIRECTAMENTE POR UNA CAUSA EXTERNA, VIOLENTA, FORTUITA Y EVIDENTE (EXCLUYENDO LA ENFERMEDAD).

**COSTO PREFERENCIAL:** SERVICIO A CARGO DEL AFILIADO CON LAS TARIFAS NEGOCIADAS POR VOLUMEN POR PARTE DE IGS CON EL PROVEEDOR.

**AVERÍA:** DAÑO, ROTURA O FALLO QUE IMPIDE O PERJUDICA EL FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO DE UNA MÁQUINA, UNA RED DE DISTRIBUCIÓN U OTRA COSA.

**REMOLQUE:** PLATAFORMA O ARMAZÓN CON RUEDAS REMOLCADA POR UN VEHÍCULO MEDIANTE UN ENGANCHE, QUE SE UTILIZA PARA EL TRANSPORTE DE CARGA O DE ANIMALES.

**GRÚA:** MÁQUINA QUE SIRVE PARA LEVANTAR O TRANSPORTAR DE UN LUGAR A OTRO COSAS MUY PESADAS; GENERALMENTE ESTÁ FORMADA POR UNA ESTRUCTURA METÁLICA CON UN BRAZO MÓVIL HORIZONTAL DEL QUE CUELGA UN CABLE CON UN GANCHO.

**NEÚMÁTICO:** ELEMENTO DE CAUCHO QUE SE COLOCA SOBRE LAS LLANTAS DE LAS RUEDAS DE LOS VEHÍCULOS. PUEDEN CONTENER UNA CÁMARA DE AIRE EN SU INTERIOR. LA FUNCIÓN PRINCIPAL ES LA DE GARANTIZAR UN CONTACTO ÓPTIMO CON LA SUPERFICIE, GRACIAS A LA ADHERENCIA Y A LA FRICCIÓN.

**ABASTECIMIENTO:** ACCIÓN O ACTIVIDAD CONSISTENTE EN SUMINISTRAR A ALGUIEN O A ALGO BIENES NECESARIOS. CUANDO EL ABASTECIMIENTO LO LLEVA A CABO LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, PUEDE ESTAR CONFIGURADO COMO UN SERVICIO PÚBLICO, COMO SUCEDER EN EL ABASTECIMIENTO DE AGUA A LA POBLACIÓN.

**COMBUSTIBLE:** TODO TIPO DE MATERIALES Y SUSTANCIAS QUE, TRAS UN PROCESO DE COMBUSTIÓN, SON CAPACES DE LIBERAR ENERGÍA POTENCIAL QUE SE TRANSFORMA EN ENERGÍA UTILIZABLE DE DIVERSOS TIPOS, TALES COMO LA ENERGÍA TÉRMICA O MECÁNICA.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30  Correlativo:

**SCOOTER:** VEHÍCULO / PLANCHA SOBRE RUEDAS Y PROVISTA DE UN MANILLAR PARA CONDUCIRLO.

**MANTENIMIENTO:** TODAS LAS ACCIONES QUE TIENEN COMO OBJETIVO PRESERVAR UN ARTÍCULO O RESTAURARLO A UN ESTADO EN EL CUAL PUEDA LLEVAR A CABO ALGUNA FUNCIÓN REQUERIDA.

**REEMBOLSO:** CANTIDAD DE DINERO QUE SE DEVUELVE.

**SERVICIOS EN BOLSA:** HACE REFERENCIA AL NÚMERO DE EVENTOS QUE COMPARTEN ALGUNAS ASISTENCIAS, DONDE EL AFILIADO PUEDE ESCOGER DE ACUERDO CON SU NECESIDAD EN QUE ASISTENCIA TOMA EL EVENTO, TENIENDO EN CUENTA EL MONTO MÁXIMO DE COBERTURA Y EVENTOS DEFINIDOS

**VIDRIO VENCIDO:** CORRESPONDE A QUE A QUE EL CRISTAL (VIDRIO) QUE YA SE ENCUENTRA ROTO, PARTIDO, FRACTURADO, REVENTADO, ESTROPEADO, AVERIADO, DETERIORADO O DESCOMPUESTO.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30 Correlativo:

**2. MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TI Y PARA TU MOVILIDAD:**

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

		<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TI Y PARA TU MOVILIDAD</b>		
ASISTENCIAS		COBERTURAS	VIGENCIA	
<b>ASISTENCIA HOGAR TRADICIONAL</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTOS POR AÑO</b>	
SERVICIO DE LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO		\$ 120.000	2 EVENTOS	
DESINFECCIÓN AUTO (LIMPIEZA DE TAPICERÍA Y TECHO DEL VEHÍCULO)				
CLASES DE COCINA O COCTELERÍA VIRTUAL		SIN LÍMITE	2 EVENTOS	
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA PREPARACIÓN DE BATIDOS SALUDABLES		SIN LÍMITE	2 EVENTOS	
SERVICIO DE PLOMERÍA		\$ 180.000	2 EVENTOS	
SERVICIO DE CERRAJERÍA				
SERVICIO DE ELECTRICISTA		\$ 150.000	2 EVENTOS	
<b>HOGAR EXPRESS</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTOS POR AÑO</b>	
MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES				
ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO		\$ 70.000	2 EVENTOS	
SERVICIO DE DOMICILIO PARA RECOGER MERCADO		\$ 70.000	1 EVENTO	
ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMATIVA				
SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL O TELEFÓNICO PARA DAÑOS EN PC		SIN LÍMITE	2 EVENTOS	
ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA				
ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR		\$ 120.000	3 EVENTOS	
ASISTENCIA DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS ( HASTA 5 AÑOS DE ANTIGÜEDAD )				
TRASLADO DE TÉCNICO A DOMICILIO PARA DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN		\$ 300.000	1 EVENTO	
MANO DE OBRA PARA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO USADO				
REPUESTOS NECESARIOS PARA REPARAR EL PRODUCTO				
<b>COBERTURAS MEDICAS</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>EVENTOS POR AÑO</b>	
SERVICIO DE AMBULANCIA		SIN LÍMITE	2 EVENTOS	
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE	
MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA		\$ 120.000	3 EVENTOS	
EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO DE SANGRE Y ORINA		\$120.000	2 EVENTOS	
<b>ASISTENCIA MOVILIDAD</b>				
<b>ASISTENCIA AUTO/MOTO</b>		<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>	
REMOLQUE GRÚA O TRANSPORTE POR ACCIDENTE O AVERÍA		\$ 150.000	2 EVENTOS	
AUXILIO VIAL: PASO DE CORRIENTE / ENVÍO DE COMBUSTIBLE		\$115.000	2 EVENTOS	
RECARGA DE EXTINTOR A DOMICILIO		\$80.000	1 EVENTO	
TRASLADO AL AEROPUERTO		\$120.000	2 EVENTOS	
CERRAJERÍA DEL AUTO POR PERDIDA O DAÑO DE LLAVE		\$120.000	1 EVENTO	
<b>ASISTENCIA BICI</b>		<b>MONTO MÁXIMO POR EVENTO</b>	<b>MÁXIMO DE EVENTOS</b>	
TRASLADO DE LA BICI EN CASO DE ENFERMEDAD, ACCIDENTE O AVERÍA		\$120.000	1 EVENTO	
MANTENIMIENTO BÁSICO DE LA BICI: ENGRASE DE RODAMIENTOS, CENTRADO DE LLANTAS, LUBRICACIÓN DE CADENA, PLATO Y PIÑONES, AJUSTE DE FRENOS, SUMINISTRO DE AIRE		\$80.000	1 EVENTO	

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

### **3. DEFINICIONES DE ASISTENCIAS:**

#### **3.1 COBERTURAS HOGAR TRADICIONAL:**

***LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO Y DESINFECCIÓN AUTO (LIMPIEZA DE TAPICERÍA Y TECHO DEL VEHÍCULO), SE PRESTARÁN EN BOLSA ES DECIR QUE LA CANTIDAD DE EVENTOS RELACIONADA PODRÁ SER UTILIZADA EN UNA MISMA COBERTURA O EN LAS DIFERENTES COBERTURAS RELACIONADAS DE ACUERDO A SU NECESIDAD.***

#### **SERVICIO DE LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO:**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN PROFESIONALES PARA REALIZAR EL SERVICIO DE LIMPIEZA PROFUNDA DE LA COCINA O DEL BAÑO PRINCIPAL DE LA VIVIENDA DEL AFILIADO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, ESTA LIMPIEZA SE REALIZARÁ CON UN MECANISMO ESPECIALIZADO A VAPOR QUE AYUDA A REMOVER, RESIDUOS DE GRASA, HONGOS Y BACTERIAS. ESTE SERVICIO DEBERÁ SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN, PARA CANCELAR LA ASISTENCIA PROGRAMADA, EL AFILIADO DEBE COMUNICARSE CON IGS Y CANCELAR EL SERVICIO CON 6 HORAS DE ANTICIPACIÓN. SE PRESTARÁ EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5 PM Y SÁBADOS DE 8 AM A 12 M. SIEMPRE DEBE HABER EN LA VIVIENDA UNA PERSONA MAYOR DE EDAD QUE SE HAGA RESPONSABLE DEL SERVICIO.

#### **EXCLUSIONES:**

- NO SE LIMPIA ELEMENTOS DETERIORADOS POR OXIDO
- NO SE LIMPIAN BALDOSAS, MUEBLES O VIDRIOS VENCIDOS

#### **DESINFECCIÓN AUTO (LIMPIEZA DE TAPICERÍA Y TECHO DEL VEHÍCULO):**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA IGS PRESTARÁ EN SERVICIO DE LAVADO DE ALFOMBRA, TAPIZADO Y TECHO DE TU VEHÍCULO A DOMICILIO O EN RED, EL SERVICIO NO INCLUYE LIMPIEZA EXTERNA DEL VEHÍCULO, LIMPIEZA DE MOTOR, PELICHEADO, NO INCLUYE LÍQUIDOS ESPECIALES DE LIMPIEZA O CERAS. EL TÉCNICO VERIFICARÁ IGUALMENTE EN QUÉ ESTADO SE ENCUENTRA EL VEHÍCULO (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. EL PROVEEDOR VERIFICARÁ QUE LA PLACA Y EL VEHÍCULO SEAN LOS QUE CORRESPONDAN A LOS DATOS SUMINISTRADOS EN EL MOMENTO DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO. NO SE ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR OBJETOS O ELEMENTOS DEJADOS EN CUALQUIER PARTE DEL VEHÍCULO. EL SERVICIO SE PRESTARÁ A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE CIUDADES CAPITALES, EN LA VIVIENDA REGISTRADA POR EL AFILIADO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00PM Y DEBE SER SOLICITADO MÍNIMO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN. EL AFILIADO DEBERÁ ESTAR PRESENTE DURANTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

#### **CLASES DE COCINA O COCTELERÍA VIRTUAL:**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN PROFESIONAL EN CLASES DE COCINA O CÓCTELES, QUIEN LE BRINDARÁ CLASES DE ACUERDO A SU ELECCIÓN, DE MANERA VIRTUAL, CON EL FIN DE APRENDER A REALIZAR RECETAS PARA TODA LA FAMILIA DE MANERA FÁCIL Y CON PRODUCTOS FÁCILMENTE ASEQUIBLES DE LA CANASTA FAMILIAR, ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN Y SE PRESTARÁ EN HORARIO HÁBIL DE LUNES A VIERNES DE 8 AM A 5 PM O SÁBADOS DE 8 AM A 12 M.

**ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

#### **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA PREPARACIÓN DE BATIDOS SALUDABLES:**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN NUTRICIONISTA ESPECIALIZADOS EN LA ELABORACIÓN DE BATIDOS SALUDABLES, QUIEN LE BRINDARA INFORMACIÓN SOBRE INGREDIENTES A UTILIZAR Y BENEFICIOS DE ESTOS.

**ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

#### **SERVICIO DE PLOMERÍA:**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES FIJAS DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUAS POTABLES PROPIAS DE LA VIVIENDA DEL AFILIADO (INSTALACIONES HIDROSANITARIAS Y/O AGUA POTABLE), SE PRESENTE ALGUNA ROTURA O FUGA DE AGUA, AVERÍA O TAPONAMIENTO QUE IMPOSIBILITE EL SUMINISTRO DE LAS AGUAS, SE ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO, QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL SERVICIO, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES LO PERMITAN. LAS REPARACIONES DE PLOMERÍA NO INCLUYEN TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA. EL VALOR DETERMINADO PARA ESTE SERVICIO INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y MANO DE OBRA, EXCLUSIVAMENTE EN LOS CASOS CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE TUBOS DE CONDUCCIÓN DE AGUA POTABLE. NO SE INCLUYEN LOS GASTOS GENERADOS POR ENCHAPE Y ACABADOS. NO INCLUYE LA SUSTITUCIÓN DE MEZCLADORES O ACCESORIOS INTERNOS DEL BAÑO. NO SE CUBRIRÁN ADEMÁS LAS EMERGENCIAS GENERADAS A INMUEBLES DE TERCEROS.

#### **EXCLUSIONES:**

- QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE COBERTURA, LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE: GRIFOS, CISTERNAS, DEPÓSITOS, ALENTADORES JUNTO CON SUS ACOPLES, TANQUES HIDRONEUMÁTICOS, BOMBAS HIDRÁULICAS, TANQUES AÉREOS Y DE RESERVA, LLAVES DE PASO, CALENTADORES, ARREGLO DE CANALES Y BAJANTES, CUBIERTAS, CUALQUIER MATERIAL IMPORTADO.
- REPARACIÓN EN ÁREAS COMUNES Y CAJAS DE INSPECCIÓN.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

- NO CUBRE TUBERÍA GALVANIZADA, DE HIERRO, CEMENTO, ASBESTO, RADIADORES, APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO, LAVADORAS, SECADORAS, Y CUALQUIER APARATO DOMÉSTICO CONECTADO A LAS TUBERÍAS DE AGUA, Y EN GENERAL DE CUALQUIER ELEMENTO AJENO A LAS CONDUCCIONES DE AGUA PROPIAS DE LA VIVIENDA.
- REPARACIÓN DE GOTERAS DEBIDO A UNA MALA IMPERMEABILIZACIÓN O PROTECCIÓN DE LA CUBIERTA O PAREDES EXTERIORES DEL INMUEBLE, NI AVERÍAS QUE SE DERIVEN DE HUMEDAD O FILTRACIONES. CUALQUIER TIPO DE REPARACIÓN EN ÁREAS COMUNES O EN INSTALACIONES PROPIEDAD DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA CIUDAD.

**ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO OCHENTA MIL PESOS (\$180.000).**

***LOS SERVICIOS DE CERRAJERÍA Y ELECTRICISTA, SE PRESTARÁN EN BOLSA ES DECIR QUE LA CANTIDAD DE EVENTOS RELACIONADA PODRÁ SER UTILIZADA EN UNA MISMA COBERTURA O EN LAS DIFERENTES COBERTURAS RELACIONADAS DE ACUERDO A SU NECESIDAD.***

**SERVICIO DE CERRAJERÍA:**

CUANDO A CONSECUENCIA DE CUALQUIER ACCIDENTE O EMERGENCIA, COMO PÉRDIDA, EXTRAVÍO O ROBO DE LAS LLAVES, INUTILIZACIÓN DE LA CERRADURA POR INTENTO DE HURTO U OTRA CAUSA QUE IMPIDA LA APERTURA DE LA PUERTA PRINCIPAL O ALGUNA PUERTA INTERNA DE LA VIVIENDA DEL AFILIADO, A SOLICITUD DEL AFILIADO IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO Y EL CORRECTO CIERRE DE LA PUERTA DE LA MISMA. EN CASO DE SER NECESARIO SE REALIZARÁ CAMBIO DE GUARDAS. EL VALOR PREVISTO PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO INCLUYE: EL COSTO DE LOS MATERIALES, TRASLADO DEL OPERARIO Y LA MANO DE OBRA. ESTA COBERTURA APLICA PARA LA PUERTA DE ACCESO AL DOMICILIO O PUERTAS INTERNAS DE LA VIVIENDA DEL AFILIADO.

**EXCLUSIONES:**

- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, PUERTAS, GUARDAS.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE PUERTAS DE ACCESO ELECTRÓNICO A LA VIVIENDA DEL AFILIADO, TANTO EXTERNAS COMO INTERNAS.
- LA APERTURA, REPARACIÓN Y EL CAMBIO O REPOSICIÓN DE CERRADURAS, PUERTAS, GUARDAS, CHAPAS Y PASADORES DE SEGURIDAD, TANTO EXTERNA COMO INTERNA.
- QUEDAN EXCLUIDOS LOS ARREGLOS LOCATIVOS, CAMBIOS EN LOS DISEÑOS O ESPECIFICACIONES ORIGINALES DE LA VIVIENDA ASEGURADA.
- EL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE NUMERAL NO SE PRESTARÁ CUANDO LA CERRADURA ESTÉ DETERIORADA Y ELLO OCASIONE DAÑOS CONSTANTES EN SU NORMAL FUNCIONAMIENTO, Y/O HAYA SIDO INSTALADA SIN LAS DEBIDAS NORMAS TÉCNICAS.
- NO APLICA PARA CERRADURAS DE ALTA SEGURIDAD COMO CAJAS FUERTES O PUERTAS DE SEGURIDAD

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

### **SERVICIO DE ELECTRICISTA:**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNA AVERÍA SÚBITA E IMPREVISTA EN LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS PROPIAS EN EL INTERIOR DE LA VIVIENDA (CASA, APARTAMENTO DE USO HABITACIONAL) QUE CORRESPONDE A LA RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO, SE PRODUZCA UNA FALTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA YA SEA DE FORMA TOTAL O PARCIAL (CORTO CIRCUITO), SE ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES LO PERMITAN. NO INCLUYEN TRABAJOS DE ALBAÑILERÍA. EL VALOR PREVISTO PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES TRASLADO DEL OPERARIO Y MANO DE OBRA.

### **EXCLUSIONES:**

- SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE IGS NO SERÁ RESPONSABLE POR LAS LABORES DE COMPRA E INSTALACIÓN DE MATERIALES QUE NO ESTÉN A LA VENTA EN COLOMBIA, O QUE HAYAN SIDO DESCONTINUADOS O AQUELLOS QUE HAYAN SIDO FABRICADOS CON DISEÑO EXCLUSIVO.
- NO INCLUYE REPARACIÓN DE NINGÚN APARATO ELÉCTRICO (ELECTRODOMÉSTICOS, LÁMPARAS Y SU RESPECTIVO BALASTRO, BOMBILLOS ESPECIALES, BOMBILLOS DE INTEMPERIE, NI NINGÚN TIPO DE BOMBILLO O TUBO FLUORESCENTE), NI TABLEROS ELÉCTRICOS.
- SE EXCLUYEN LAS LABORES DE BÚSQUEDA O EXPLORACIÓN DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS PARA DETECTAR EL DAÑO, ASÍ COMO LOS GASTOS GENERADOS EN LAS LABORES DE INSTALACIÓN.
- QUEDAN EXCLUIDAS DEL PRESENTE SERVICIO, LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE ACCESORIOS DE ELECTRICIDAD EN GENERAL.

**ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO CINCUENTA MIL PESOS (\$150.000).**

### **3.2 COBERTURAS HOGAR EXPRESS:**

***LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO, SE PRESTARÁN EN BOLSA ES DECIR QUE LA CANTIDAD DE EVENTOS RELACIONADA PODRÁ SER UTILIZADA EN UNA MISMA COBERTURA O EN LAS DIFERENTES COBERTURAS RELACIONADAS DE ACUERDO A SU NECESIDAD.***

### **MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES:**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS COORDINARÁ Y PAGARÁ EL SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA PEQUEÑOS PAQUETES, EN HORARIO HÁBIL DE 8:00 AM A 5:00 PM DE LUNES A VIERNES Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM, SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE MENSAJERÍA DE TIPO PERSONAL CUBRIENDO EL TRANSPORTE DE SOBRES Y PAQUETES HASTA POR CINCO (5) KILOS Y DE FÁCIL TRANSPORTE DENTRO DEL BAÚL DEL MENSAJERO. EL AFILIADO DEBERÁ SUMINISTRAR A IGS LA INFORMACIÓN NECESARIA ACERCA DEL ELEMENTO QUE SERÁ TRANSPORTADO.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

#### **ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO:**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA IGS SE ENCARGARÁ DE COORDINAR EL ENVÍO DE PERSONAL CALIFICADO PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN EL DOMICILIO. SE BRINDARÁ ÚNICAMENTE EL SERVICIO DE TRAYECTO DEL PUNTO DE DESPACHO DE LOS MEDICAMENTOS AL DOMICILIO DEL AFILIADO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. EL SERVICIO ESTÁ SUJETO A LAS CONDICIONES Y HORARIO DE LOS PUNTOS ASIGNADOS PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL LUGAR DE RESIDENCIA DEL AFILIADO, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO. ESTE SERVICIO DEBE SER COORDINADO CON 12 HORAS DE ANTERIORIDAD, EN EL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO IGS NO SOLICITARÁ FORMULA MÉDICA ORIGINAL, ESTA DEBE SER ENVIADA DE MANERA DIGITAL. EL AFILIADO QUE SOLICITE EL SERVICIO DEBERÁ ASUMIR LOS COSTOS DE LOS MEDICAMENTOS.

**ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE SETENTA MIL PESOS (\$70.000).**

#### **SERVICIO DE DOMICILIO PARA RECOGER MERCADO:**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR REQUIERA DE APOYO CON ÉL ENVÍO DE LAS COMPRAS DEL SUPERMERCADO A SU DOMICILIO, IGS SE ENCARGARÁ DE COORDINAR Y REALIZAR EL ENVÍO DE PERSONAL CALIFICADO PARA REALIZAR LA ENTREGA EN SU DOMICILIO. IGS ASUMIRÁ EL COSTO DEL SERVICIO A DOMICILIO EL COSTO DE LOS PRODUCTOS DEBERÁ SER ASUMIDO POR EL AFILIADO.

**ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE SETENTA MIL PESOS (\$70.000).**

***LOS SERVICIOS DE ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMATIVA, SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL O TELEFÓNICO PARA DAÑOS EN PC Y ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA, SE PRESTARÁN EN BOLSA ES DECIR QUE LA CANTIDAD DE EVENTOS RELACIONADA PODRÁ SER UTILIZADA EN UNA MISMA COBERTURA O EN LAS DIFERENTES COBERTURAS RELACIONADAS DE ACUERDO A SU NECESIDAD.***

#### **ASESORÍA PROFESIONAL TELEFÓNICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA:**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERE IGS COORDINARÁ UN PROFESIONAL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA QUE ASESORE EN LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS INFORMÁTICOS PARA EL MENOR. ESTE SERVICIO SE DEBE SOLICITAR CON VEINTICUATRO (24) HORAS DE ANTELACIÓN. LOS COSTOS ASOCIADOS A LAS MODIFICACIONES, MEJORAS Y DISEÑO CORREN POR CUENTA DEL AFILIADO.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

#### **SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL O TELEFÓNICO PARA DAÑOS EN PC:**

CUANDO EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN UN TÉCNICO ESPECIALIZADO DE MANERA VIRTUAL O TELEFÓNICO QUIEN LE ORIENTARA SOBRE LOS POSIBLES DAÑOS QUE PUEDA PRESENTAR SU PC, IGS HACE CONSTANCIA QUE ESTE SERVICIO ES ÚNICAMENTE DE ORIENTACIÓN, LOS COSTOS GENERADOS DE LA MISMA CORREN POR CUENTA DEL AFILIADO.

#### **ATENCIÓN TELEFÓNICA TECNOLÓGICA:**

CUANDO EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS COORDINARÁ UN SOPORTE TELEFÓNICO EN LLAMADA IN BOUND EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- LIMPIEZA DE VIRUS Y SOFTWARE MALICIOSO Y ESPÍA
- AYUDA PARA EL MANEJO DE CONTROL PARENTAL
- ACTUALIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE HARDWARE Y PERIFÉRICOS (TARJETAS DE VIDEO, TARJETAS DE RED, MONITORES, DISCOS, IMPRESORAS, CÁMARAS, ESCANNERS, WEBCAMS, ETC.)
- ACCESO A INTERNET, CONFIGURACIÓN DE MODEM Y ROUTERS, CONFIGURACIÓN WIFI
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO: ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS TEMPORALES, LIMPIEZA DE COOKIES
- PUESTA A PUNTO Y OPTIMIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS O PROGRAMAS
- INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE DRIVERS, CODECS.
- CONFIGURACIÓN DE CUENTAS: ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN ALTA Y CONFIGURACIÓN DE CORREOS ELECTRÓNICOS, REDES SOCIALES TALES COMO FACEBOOK, TWITTER Y LINKEDIN.

**ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁN SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

#### **ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR:**

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA REALIZAR ARMADO DE ALGÚN MUEBLE NUEVO QUE HAYA ADQUIRIDO, PARA ESTO IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALISTA PARA REALIZAR LA TAREA DEL ARMADO DE MUEBLES DENTRO DE LA RESIDENCIA PERMANENTE. LOS MUEBLES RESPECTO DE LOS CUALES SE PUEDE REQUERIR EL SERVICIO SON AQUELLOS QUE EN SU COMPRA ADJUNTARON UN INSTRUCTIVO O CATÁLOGO ORIGINAL DE ARMADO.

EL SERVICIO SE LIMITA A LA MANO DE OBRA DE UN SOLO TÉCNICO POR EVENTO, SI EL SERVICIO DEL CLIENTE REQUIERE TÉCNICOS ADICIONALES POR LAS CONDICIONES DE ARMADO DE MUEBLE, EL COSTO DE LA MANO DE OBRA ADICIONAL SE OTORGARÁ A COSTO PREFERENCIAL PARA EL CLIENTE. ESTE SERVICIO TENDRÁ UN TIEMPO DE EJECUCIÓN DE MÁXIMO DOS (2) HORAS.

#### **EXCLUSIONES:**

- QUEDAN EXCLUIDOS MUEBLES ANTIGUOS O VIEJOS, ES DECIR, QUE TENGAN MÁS DE 1 AÑO DE ANTIGÜEDAD O QUE SE VEAN GASTADOS O CON DAÑOS VISIBLES.
- QUEDAN EXCLUIDOS TRASLADOS DE MUEBLES ARMADOS DENTRO O FUERA DE LA CASA.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

- NO INCLUYE INSTALACIÓN, ANCLAJE O MONTAJE DEL MUEBLE ARMADO EN ALGÚN PUNTO DE LA VIVIENDA.
- QUEDA EXCLUIDO EL ARMADO DE COCINAS INTEGRALES

**ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE TRES (3) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).**

**LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS, TRASLADO DE TÉCNICO A DOMICILIO PARA DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN, MANO DE OBRA PARA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO USADO Y REPUESTOS NECESARIOS PARA REPARAR EL PRODUCTO SE PRESTARÁN EN BOLSA ES DECIR QUE LA CANTIDAD DE EVENTOS RELACIONADA PODRÁ SER UTILIZADA EN UNA MISMA COBERTURA O EN LAS DIFERENTES COBERTURAS RELACIONADAS DE ACUERDO A SU NECESIDAD.**

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

CUANDO EL AFILIADO REQUIERA DE UN SERVICIO DE REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS CON MENOS DE 5 (CINCO) AÑOS DE ANTIGÜEDAD, IGS ENVIARÁ UN PROFESIONAL QUIEN REALIZARÁ EL PROCESO DE REPARACIÓN HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA.

- **TRASLADO DE TÉCNICO A DOMICILIO PARA DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN**
- **MANO DE OBRA PARA REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO USADO**
- **REPUESTOS NECESARIOS PARA REPARAR EL PRODUCTO (HASTA EL MONTO LÍMITE DE COBERTURA)**

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.

**ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE TRESCIENTOS MIL PESOS (\$300.000).**

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

### **3.3 COBERTURAS MÉDICAS:**

#### **SERVICIO DE AMBULANCIA:**

EN CASO QUE EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR REQUIERA UN SERVICIO DE TRANSPORTE DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO A CONSECUENCIA DE UNA LESIÓN SÚBITA O TRAUMATISMO QUE CONSTITUYA UNA EMERGENCIA VITAL Y QUE REQUIERA UN TRASLADO MÉDICO, IGS COORDINARÁ DEPENDIENDO DE LA EMERGENCIA EL TRASLADO EN TAXI, AMBULANCIA BÁSICA O AMBULANCIA MEDICAL IZADA 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 DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y SE PRESTARÁ SIN MONTO LÍMITE DE COBERTURA.**

#### **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:**

EN CASO DE QUE EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR REQUIERA UNA ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA, IGS BRINDARÁ, DE ACUERDO A 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 POR IGS CON UN TERCERO 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.

#### **EXCLUSIONES:**

- 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.**

#### **MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA:**

EN CASO QUE EL AFILIADO O MIEMBRO DEL 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. EL MÉDICO DEBERÁ IDENTIFICAR CORRECTA Y RÁPIDAMENTE LA NECESIDAD DEL AFILIADO DETERMINANDO LA RESPUESTA MÁS ADECUADA PARA RESOLVERLA, EN FUNCIÓN DEL CONTEXTO Y DE LAS DISPONIBILIDADES. ESTE

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

SERVICIO INTEGRA REVISIÓN MÉDICA Y DIAGNÓSTICO. EL SEGUIMIENTO PERTINENTE DEL TRATAMIENTO DEBE SER REALIZADO POR EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL SITIO AUTORIZADO A LA LUZ DE LA ASISTENCIA CONTRATADA. PARA EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR EN LA VIVIENDA REGISTRADA Y A NIVEL NACIONAL SIEMPRE Y CUANDO ESTAS ESTÉN DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS.

- BAJO CRITERIO MEDICO 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 INTEGRAL GROUP SOLUTION COLOMBIA 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 ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE TRES (3) EVENTOS POR AÑO Y UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).**

#### **EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO DE SANGRE Y ORINA:**

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

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

### **3.4 COBERTURAS MOVILIDAD**

#### **REMOLQUE GRÚA O TRANSPORTE POR ACCIDENTE O AVERÍA**

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.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

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 TIENE UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO CINCUENTA MIL PESOS (\$150.000).**

**AUXILIO VIAL: PASO DE CORRIENTE / ENVÍO DE COMBUSTIBLE:**

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA Y EN CONSECUENCIA DE PÉRDIDA DE CORRIENTE O FALTA DE COMBUSTIBLE PARA SU AUTO O MOTO, IGS ORGANIZARÁ Y ASUMIRÁ EL COSTO HASTA EL LÍMITE DE COBERTURA DEL ENVÍO DE UN TÉCNICO PARA ATENDER ESTA EVENTUALIDAD. EL SERVICIO DE ENVÍO Y ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE ES DE HASTA TRES (3) GALONES.

SI EL VEHÍCULO DEL AFILIADO REQUIERE REINICIACIÓN 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.

SE BRINDA LA ASISTENCIA Y ESTARÁ INCLUIDA LA MANO DE OBRA.

ESTOS SERVICIOS SE APLICAN EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO Y HASTA 30 KM FUERA DEL MISMO.

EN TODOS LOS CASOS EL AFILIADO O 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.

SE DEJA CONSTANCIA QUE QUEDA EXCLUIDO DE LA PRESENTE ASISTENCIA EL COSTO DEL COMBUSTIBLE.

**ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y TIENE UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000).**

**RECARGA DE EXTINTOR A DOMICILIO**

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

CUANDO EL AFILIADO LO REQUIERA IGS ENVIARÁ A SU DOMICILIO, PERSONAL CAPACITADO QUE SE ENCARGARÁ DE RECARGAR EL EXTINTOR DE SU VEHÍCULO. ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN, Y SE REALIZARA EN EL DOMICILIO PERMANENTE DEL AFILIADO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

**ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y TIENE UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE OCHENTA MIL PESOS (\$80.000).**

#### **TRASLADO AL AEROPUERTO**

CUANDO EL AFILIADO 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 EL LUGAR QUE EL AFILIADO 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 DOS (2) EVENTOS POR AÑO Y TIENE UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).**

#### **CERRAJERÍA DEL AUTO POR PÉRDIDA O DAÑO DE LLAVE**

EN CASO DE INMOVILIZACIÓN DEL AUTO DEL AFILIADO A CONSECUENCIA DE PÉRDIDA, DAÑO O EXTRAVÍO DE LAS LLAVES, IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR, UN CERRAJERO PARA QUE ESTE REALICE LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA” NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO AL VEHÍCULO. QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE ASISTENCIA EL SUMINISTRO DE CERRADURAS O LLAVES DEL VEHÍCULO. ESTE SERVICIO APLICA DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA. APLICA PARA EL VEHÍCULO REGISTRADO EN EL MOMENTO DE SOLICITAR LA ASISTENCIA.

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

### **3.5 ASISTENCIA BICI**

#### **TRASLADO DE LA BICI EN CASO DE ENFERMEDAD, ACCIDENTE O AVERÍA**

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA A CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE O AVERÍA EN LA BICICLETA QUE IMPIDA SU MOVILIZACIÓN, IGS ENVIARÁ AL LUGAR DEL ACCIDENTE O EL LUGAR QUE SEA INDICADO POR EL AFILIADO UN VEHÍCULO PARA RETIRAR LA BICICLETA Y TRASLADARLA AL DOMICILIO O TALLER MÁS CERCANO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL AFILIADO Y MAXIMO HASTA 30 KM FUERA DEL PERIMETRO URBANO. ESTE SERVICIO SERÁ PRESTADO ÚNICAMENTE EN LOS

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

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 CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000).**

***LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO BÁSICO DE LA BICI: ENGRASE DE RODAMIENTOS, CENTRADO DE LLANTAS, LUBRICACIÓN DE CADENA, PLATO Y PIÑONES, AJUSTE DE FRENOS, SUMINISTRO DE AIRE SE PRESTARÁN EN BOLSA ES DECIR QUE LA CANTIDAD DE EVENTOS RELACIONADA PODRÁ SER UTILIZADA EN UNA MISMA COBERTURA O EN LAS DIFERENTES COBERTURAS RELACIONADAS DE ACUERDO A SU NECESIDAD.***

**MANTENIMIENTO BÁSICO DE LA BICI: ENGRASE DE RODAMIENTOS, CENTRADO DE LLANTAS, LUBRICACIÓN DE CADENA, PLATO Y PIÑONES, AJUSTE DE FRENOS, SUMINISTRO DE AIRE.**

IGS A SOLICITUD DEL AFILIADO PRESTARÁ EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO BÁSICO DE LA BICICLETA EN LA RED DE PROVEEDORES DE IGS, 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 DEL 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.
- **SUMINISTRO DE AIRE PARA LA BICICLETA O VULCANIZACIÓN:** SE SUMINISTRA EL AIRE A LA PRESIÓN QUE EL AFILIADO DESEE SIN SOBREPASAR LOS PSI MÁXIMOS PERMITIDOS EN LAS DESCRIPCIÓN DE LA LLANTA, NO SE REALIZA EL SERVICIO SI LA LLANTA PRESENTA DESGASTE EXCESIVO O SI HA SOBREPASADO EL INDICADOR DE DESGASTE; TAMPOCO SE SUMINISTRA AIRE A LLANTAS CON EXCESO DE PARCHES O VULCANIZADOS DESGASTADOS. TAMPOCO SE APLICA AIRE A NEUMÁTICO CON EL MIPLE DESPRENDIDO O QUE PRESENTE DAÑOS.

**EXCLUSIONES:**

NO SE GARANTIZAN POR ESTA COBERTURA LOS SIGUIENTES DAÑOS:

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

- 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.

ESTE SERVICIO 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 Y DEBE SER SOLICITADO MÍNIMO CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN.

**ESTAS COBERTURAS ESTÁN LIMITADAS A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO Y CON UN MONTO LÍMITE DE COBERTURA DE OCHENTA MIL PESOS (\$80.000).**

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

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

- A) EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARA LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 018000944557 Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 5802622.
- B) 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.
- C) 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.
- D) EL PROVEEDOR CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS.
- E) UNA VEZ CUMPLIDOS TODOS LOS REQUISITOS INDICADOS, EL PROVEEDOR LE PRESTARÁ AL AFILIADO LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS CON

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

LA RED DE PRESTADORES DEL PROVEEDOR, DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.

- F) EN CASO QUE EL AFILIADO NO CUMPLA ADECUADAMENTE CON LOS REQUISITOS INDICADOS, NI EL PROVEEDOR NI IGS ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD NI GASTO ALGUNO RELACIONADO CON LA NO-PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

#### **5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):**

EL AFILIADO ESTARÁ OBLIGADO EN TODOS LOS CASOS Y PARA TODOS LOS SERVICIOS QUE LE SERÁN BRINDADOS A:

- A. OBTENER LA AUTORIZACIÓN EXPRESA 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 DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR EL PROVEEDOR, FRENTE A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- C. 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.

#### **6. REEMBOLSOS:**

IGS REEMBOLSARÁ AL AFILIADO EL VALOR QUE ESTE HUBIESE PAGADO POR LA OCURRENCIA DE CUALQUIERA DE LOS EVENTOS AMPARADOS EN EL PRESENTE ANEXO Y HASTA POR LOS LÍMITES ALLÍ INDICADOS, SIEMPRE Y CUANDO EL AFILIADO CUMPLA CON LAS OBLIGACIONES Y PROCEDIMIENTO INDICADOS A CONTINUACIÓN:

HABER SOLICITADO ANTES DE CONTRATAR UN SERVICIO CUBIERTO POR EL PRESENTE ANEXO, UNA AUTORIZACIÓN DE IGS LA CUAL DEBERÁ PEDIRSE TELEFÓNICAMENTE, A CUALQUIERA DE LOS NÚMEROS INDICADOS PARA PRESTAR LA ASISTENCIA.

UNA VEZ RECIBIDA LA SOLICITUD PREVIA, SE LE DARÁ AL AFILIADO UN CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN CON EL CUAL DEBERÁ REMITIR LAS FACTURAS ORIGINALES DE LOS DESEMBOLSOS REALIZADOS, A LA DIRECCIÓN QUE LE SEA INFORMADA EN EL MOMENTO DE RECIBIR DICHA AUTORIZACIÓN: EN NINGÚN CASO IGS REALIZARÁ REEMBOLSO SIN QUE EL AFILIADO HAYA REMITIDO LAS FACTURAS ORIGINALES CORRESPONDIENTES Y ESTAS SIEMPRE DEBERÁN CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA LEY. PARA HACER EFECTIVO EL REEMBOLSO EL AFILIADO CUENTA CON 30 DÍAS CALENDARIO DESDE EL MOMENTO DE TENER LA APROBACIÓN DE IGS PARA RADICAR LOS DOCUMENTOS. EL PROCESO DE REEMBOLSOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RADICAR LA SOLICITUD, LE SERÁN INDICADOS AL AFILIADO EN EL MOMENTO DE TENER LA APROBACIÓN POR PARTE DE IGS DEPENDIENDO DEL SERVICIO SOBRE EL CUAL VA A RADICAR EL REEMBOLSÓ, TODOS LOS DOCUMENTOS DEBEN PRESENTARSE SIN ENMENDADURAS.

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30
		Correlativo:

**7. INDEPENDENCIA:**

EN LOS CASOS EN QUE SE PRESTE UN SERVICIO ADICIONAL POR PARTE DEL PROVEEDOR ALIADO DE IGS Y QUE EL MISMO NO SE ENCUENTRE DESCRITO EN LAS COBERTURAS DE ASISTENCIA DEL PRODUCTO INICIALMENTE ADQUIRIDO, IGS NO ASUMIRÁ NINGÚN TIPO DE RESPONSABILIDAD FRENTE A LA GARANTÍA EN LA PRESTACIÓN DE DICHOS SERVICIOS ADICIONALES, ESTA SERÁ ASUMIDA DIRECTAMENTE POR EL AFILIADO

**7. 8. EXCLUSIONES GENERALES:**

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

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

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

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

DAÑOS CAUSADOS POR MALA FE DEL TITULAR.

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

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

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

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

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

	<b>CONDICIONES GENERALES</b>	Fecha elaboración: 2023 – 03 – 30
	<b>MULTIASISTENCIA ESPECIAL PARA TÍ Y PARA TU MOVILIDAD</b>	Última Revisión: 2023 – 03 – 30 Correlativo:

**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.