

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”**TABLA DE CONTENIDO**

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS	2
2. ASISTENCIA BLACK.....	5
3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?.....	11
3.1 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:.....	11
4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)	12
5. REEMBOLSOS	12
6. INDEPENDENCIA.....	13
7. PERMANENCIA	13
8. EXCLUSIONES:	13
8.1 EXCLUSIONES GENERALES:	13
9. PROCEDIMIENTO PARA CANCELACIONES	17

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

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

IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S

COORDINACIÓN: ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA PROVISTA POR IGS QUE IMPLICA SINCRONIZAR DISTINTAS ACCIONES Y DEFINIR LA MANERA MÁS ADECUADA DE AGLUTINAR LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA CUMPLIR CON LA SOLICITUD DEL AFILIADO EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: FECHA A PARTIR DE LA CUAL LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA QUE OFRECE IGS, ESTARÁN A DISPOSICIÓN DE LOS AFILIADOS. QUE COMIENZAN 24 HORAS DESPUÉS DEL MOMENTO DE AFILIACIÓN AL PROGRAMA.

PERIODO DE VIGENCIA: PERIODO DURANTE EL CUAL EL AFILIADO TIENE DERECHO A OBTENER LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA. COMPRENDE DESDE LA FECHA DE INICIO DE VIGENCIA HASTA LA CANCELACIÓN POR CUALQUIER MOTIVO DEL PLAN CONTRATADO.

GESTIÓN: ES EL PROCESO MEDIANTE EL CUAL SE OBTIENEN, DESPLIEGAN Y COORDINAN UNA VARIEDAD DE RECURSOS BÁSICOS PARA CONSEGUIR DETERMINADOS OBJETIVOS EN MIRAS DE LA CONSECUCCIÓN DE UN FIN ESPECÍFICO.

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

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

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

SERVICIOS: LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTEMPLADOS EN EL PROGRAMA DESCRITO EN EL PRESENTE CONDICIONADO.

EVENTO: CADA SUCESO QUE IMPLIQUE UNA EMERGENCIA, URGENCIA O PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA Y POR EL CUAL UN TÉCNICO, EMPLEADO, PROVEEDOR, PROFESIONAL, OPERADOR DE IGS SE PRESENTE ANTE UN AFILIADO PARA PROCEDER A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SOLICITADOS.

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

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

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

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

EMERGENCIA: PARA EFECTOS SE CONSIDERA EMERGENCIA UNA SITUACIÓN ACCIDENTAL Y FORTUITA, QUE PONGA EN RIESGO LA SEGURIDAD DEL AFILIADO.

ENFERMEDAD: ALTERACIÓN LEVE O GRAVE DEL FUNCIONAMIENTO NORMAL DE UN ORGANISMO O DE UNA DE LAS PARTES DE ESTE, YA SEA POR UNA CAUSA INTERNA O EXTERNA.

VALOR CUBIERTO SEGÚN EVENTO: EL TOPE DE COBERTURA EN CADA ASISTENCIA ES DEFINIDO SEGÚN EL VALOR PROMEDIO ESTABLECIDO POR LOS PROVEEDORES DE IGS.

INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA (MASCOTAS): TRATAMIENTO QUIRÚRGICO REALIZADO PARA PALIAR O RESOLVER UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD, INCLUYÉNDOSE EN ESTE CONCEPTO LOS HONORARIOS DEL CIRUJANO, LOS GASTOS DE PROCEDIMIENTOS ANESTÉSICOS, EL MATERIAL QUIRÚRGICO Y PRÓTESIS Y LOS GASTOS DE MEDICAMENTOS UTILIZADOS DURANTE LA CIRUGÍA.

NO SE CONSIDERARÁ COMO ACCIDENTE (MASCOTAS):

A. TODO TIPO DE ENFERMEDAD, EN ESPECIAL, LAS ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES, LAS VASCULARES Y LAS LESIONES RELACIONADAS CON DICHAS AFECCIONES.

B. EL INFARTO DE MIOCARDIO.

ENFERMEDAD (MASCOTAS): TODA ALTERACIÓN INVOLUNTARIA DEL ESTADO DE SALUD DE UN ANIMAL CUYO DIAGNÓSTICO Y CONFIRMACIÓN SEA EFECTUADO POR UN VETERINARIO LEGALMENTE AUTORIZADO PARA EJERCER.

NO SE CONSIDERARÁN ENFERMEDADES A EFECTOS DE LAS COBERTURAS DE ESTA ASISTENCIA (MASCOTAS):

A) LOS ACCIDENTES, TAL Y COMO SE DEFINE ESTE CONCEPTO ANTERIORMENTE

B) LAS ENFERMEDADES CONGÉNITAS Y/O HEREDITARIAS, DEFINIDAS COMO UNA ANOMALÍA EN LAS CARACTERÍSTICAS ANATÓMICAS O FISIOLÓGICAS DE CUALQUIERA DE LAS ESTRUCTURAS CORPORALES U ORGÁNICAS DEL INDIVIDUO, PRESENTE EN EL ANIMAL DESDE SU NACIMIENTO, Y QUE PRODUCE UNA PATOLOGÍA O ALTERACIÓN DE LA SALUD DURANTE LA VIDA DEL ANIMAL, INCLUSO SI LA SINTOMATOLOGÍA NO SE EVIDENCIA DESDE EL MOMENTO DEL NACIMIENTO. TENDRÁN LA CONSIDERACIÓN DE CONGÉNITAS, ENTRE OTRAS, LAS ANOMALÍAS SIGUIENTES: - DISPLASIA DE CADERA O DE CODO. - HEMIVÉRTEBRA. - LUXACIÓN CONGÉNITA DE RÓTULA. - ECTROPIÓN, ENTROPIÓN, ALTERACIONES DE PESTAÑAS (DISTIQUIASIS). - ENCANTIS BILATERAL. - TESTÍCULOS ECTÓPICOS, (MONORQUIDIA, CRIPTORQUIDIA). - ELONGACIÓN DE PALADAR CON O SIN SÍNDROME DE BRAQUIOCEFÁLICO. - HERNIAS UMBILICALES NO TRAUMÁTICAS.

C) LAS ENFERMEDADES/DEFECTOS O MALFORMACIONES PREEXISTENTES QUE SON LAS DEFINIDAS COMO AQUELLAS ALTERACIONES DE LA SALUD O ANOMALÍAS QUE EXISTES CON ANTERIORIDAD AL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA, LA CUAL, NORMALMENTE, HA SIDO PERCIBIDA POR SIGNOS O SÍNTOMAS, INDEPENDIENTES DE QUE EXISTA O NO UN DIAGNÓSTICO VETERINARIO AL RESPECTO.

D) LAS ALTERACIONES DE LA CONDUCTA O EL COMPORTAMIENTO.

E) LA GESTACIÓN Y EL PARTO NORMAL O EUTÓCICO.

2. ASISTENCIA BLACK

ASISTENCIA BLACK		
		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	VIGENCIA
COBERTURAS CONCIERGE	MONTO MAXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES
ASISTENTE EN FILA PARA EVENTOS CULTURALES, MUSICALES Y DEPORTIVOS (MÁXIMO 2 HORAS)	\$ 50.000	3 EVENTOS
MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES	\$ 50.000	3 EVENTOS
TRASLADO DE PASAJEROS AL AEROPUERTO	\$ 120.000	2 EVENTOS
COBERTURAS EVENTOS SOCIALES	MONTO MAXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES
SERVICIO DE CHEF A DOMICILIO (3 HORAS)	\$ 240.000	3 EVENTOS
SERVICIO DE BARMAN A DOMICILIO (4 HORAS)	\$ 120.000	3 EVENTOS
SERVICIO DE MESERO A DOMICILIO (4 HORAS)	\$ 120.000	3 EVENTOS
SERVICIO DE VIGILANTE PARA EVENTOS SOCIALES (3 HORAS)	\$ 120.000	3 EVENTOS
COBERTURAS MASCOTAS	MONTO MAXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
VACUNACIÓN A DOMICILIO O EN RED	\$ 70.000	1 EVENTO
PIPETA PARA PULGAS	\$ 60.000	1 EVENTO
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR EMERGENCIA	\$ 90.000	2 EVENTOS
COBERTURAS HOGAR EXPRESS	MONTO MAXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES
INSTALACIÓN DE PANTALLAS LCD, CUADROS O ARTICULOS DECORATIVOS		
INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS	\$ 120.000	3 EVENTOS
CERRAJERÍA POR EMERGENCIA		
INSTALACIÓN DE GRIFERÍA		
COBERTURAS BIENESTAR	MONTO MAXIMO POR EVENTO	EVENTOS ANUALES
ENTRENADOR FISICO (DISEÑO DE RUTINA DE EJERCICIO-SEGUIMIENTO DE RUTINA)	\$ 120.000	2 EVENTOS
PERSONAL SHOPPER	\$ 120.000	1 EVENTO
CLASE DE YOGA	\$ 120.000	1 EVENTO
AUXILIO PARA REPOSICIÓN DE KIT DE MAQUILLAJE POR HURTO	\$ 150.000	1 EVENTO
AUXILIO PARA REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS POR HURTO	\$ 100.000	1 EVENTO

ASISTENCIA CONCIERGE
ASISTENTE EN FILA PARA EVENTOS CULTURALES, MUSICALES Y DEPORTIVOS (MÁXIMO DOS HORAS)

CUANDO EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS SUMINISTRARÁ PERSONAL PARA QUE ASISTA AL LUGAR DEL EVENTO (CULTURAL, MUSICAL O DEPORTIVO) A REALIZAR LA FILA DE INGRESO.

EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR MÁXIMO DOS HORAS ANTES DE INICIAR EL EVENTO.

EL SERVICIO SE PRESTARÁ A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERIMETRO URBANO.

EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON MÍNIMO 24 HORAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN.

EL AFILIADO DEBE SUMINISTRAR COPIA DEL BOLETO DE INGRESO AL EVENTO AL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO.

SI EL AFILIADO NO CUMPLE CON LA HORA DE LLEGADA IGS NO SE HACE RESPONSABLE DE GUARDAR LA FILA TIEMPO ADICIONAL.

IGS NO GARANTIZA QUE SE PUEDA GUARDAR SU LUGAR EN EVENTOS DONDE NO ESTÉ AUTORIZADO PRESTAR ESTOS SERVICIOS.

EL SERVICIO SE PRESTARÁ CON UNA COBERTURA DE MÁXIMO TRES (3) EVENTOS AL AÑO Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE CINCUENTA MIL PESOS (50.000) POR EVENTO.

MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS COORDINARÁ EL SERVICIO DE ENCOMIENDA EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL AFILIADO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO Y EN HORARIO DE 8:00 AM A 5:00 PM DE LUNES A VIERNES Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 PM, PARA EL SERVICIO DE ENCOMIENDA DE TIPO PERSONAL CUBRIENDO EL TRANSPORTE DE SOBRES Y PAQUETES HASTA POR CINCO (5) KILOS. EL AFILIADO DEBERÁ SUMINISTRAR A IGS LA INFORMACIÓN NECESARIA ACERCA DEL ELEMENTO QUE SERÁ TRANSPORTADO.

EL SERVICIO SE PRESTARÁ CON UNA COBERTURA DE MÁXIMO TRES (3) EVENTOS AL AÑO Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE CINCUENTA MIL PESOS (50.000) POR EVENTO.

TRASLADO DE PASAJEROS DESDE Y HACIA EL AEROPUERTO

EN CASO DE SOLICITUD DEL SERVICIO POR PARTE DEL AFILIADO, 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 PERIMETRO URBANO HACIA EL AEROPUERTO Y/O DESDE EL AEROPUERTO HACIA EL LUGAR QUE EL AFILIADO INDIQUE DENTRO DEL PERIMETRO URBANO. SE PRESTA EL SERVICIO DE UN SOLO TRAYECTO POR EVENTO. EXCLUSIVO PARA LOS AFILIADOS QUE VIAJEN EN AVIÓN Y POSEAN TIQUETE AEREO A SU NOMBRE, EL AFILIADO DEBE REMITIR EL TIQUETE A SU NOMBRE AL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO.

EL SERVICIO SE DEBE SOLICITAR CON MÍNIMO 12 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO.

ASISTENCIA EVENTOS SOCIALES**SERVICIO DE CHEF A DOMICILIO**

IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO EL SERVICIO DE CHEF A DOMICILIO HASTA POR TRES (3) HORAS, ÚNICAMENTE INCLUYE EL SERVICIO, EL AFILIADO DEBE SUMINISTRAR LOS INSUMOS, INGREDIENTES, ETC. IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO EL SERVICIO CON UN AVISO PREVIO MÍNIMO DE 24 HORAS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL AFILIADO Y HASTA MAXIMO 30 KM FUERA DEL MISMO. EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS (\$240.000) POR EVENTO.

SERVICIO DE BARMAN A DOMICILIO

IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO EL SERVICIO DE BARMAN A DOMICILIO HASTA POR CUATRO (4) HORAS, ÚNICAMENTE INCLUYE EL SERVICIO, EL AFILIADO DEBE SUMINISTRAR LOS INSUMOS, INGREDIENTES, LICORES, CRISTALERÍA, ETC. IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO EL SERVICIO CON UN AVISO PREVIO MÍNIMO DE 24 HORAS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL AFILIADO Y HASTA MAXIMO 30 KM

FUERA DEL MISMO. EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO.

SERVICIO DE MESERO A DOMICILIO

IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO EL SERVICIO DE MESERO A DOMICILIO HASTA POR CUATRO (4) HORAS, ÚNICAMENTE INCLUYE EL SERVICIO, EL AFILIADO DEBE SUMINISTRAR EL MENAJE, MANTELERÍA Y DEMÁS ELEMENTOS QUE SE REQUIERAN PARA EL SERVICIO. IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO EL SERVICIO CON UN AVISO PREVIO MÍNIMO DE 24 HORAS. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL AFILIADO Y HASTA MAXIMO 30 KM FUERA DEL MISMO. EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO.

VIGILANTE PARA EVENTOS SOCIALES

IGS ENVIARÁ UN VIGILANTE CON EL FIN DE APOYAR Y MEJORAR LA SEGURIDAD DE LOS ASISTENTES A EVENTOS SOCIALES ESPECIALES PROGRAMADOS POR EL AFILIADO. ESTE SERVICIO IMPLICA UNA OBLIGACIÓN DE MEDIO Y NUNCA DE RESULTADO, POR CUANTO EL SERVICIO NO GARANTIZA LA NO OCURRENCIA DE EVENTOS QUE ATENTEN CONTRA LA SEGURIDAD FÍSICA O PATRIMONIAL DE LOS ASISTENTES. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN EL ÁREA INMEDIATA AL LUGAR DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL AFILIADO Y HASTA MAXIMO 30 KM FUERA DEL MISMO. ESTE SERVICIO NO SE PRESTARÁ EN NINGÚN CASO POR UN TIEMPO SUPERIOR A TRES (3) HORAS Y EL VIGILANTE NO ESTARÁ ARMADO. EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO.

ASISTENCIA MASCOTAS

LA INCLUSIÓN DE LA MASCOTA SE REALIZARÁ ÚNICAMENTE PARA PERROS Y GATOS ENTRE LOS TRES (3) MESES Y DOCE AÑOS (12) DE EDAD.

ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

EL AFILIADO TENDRÁ ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LA MASCOTA. CONTANDO CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO, EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS TEMPORALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL VETERINARIO-MASCOTA. EL AFILIADO PODRÁ HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE:

- MOLESTIAS, SÍNTOMAS Y ENFERMEDADES DE LA MASCOTA.
- PRIMEROS AUXILIOS EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DE LA MASCOTA AMPARADA.
- MANEJO Y CUIDADO EN CASO DE VIAJE DE LA MASCOTA.

IGS NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIOS Y NO DE RESULTADO, POR ENDE, NO SE PUEDE GARANTIZAR EL RESULTADO FINAL SEGUIDO DE LA CONSULTA TELEFÓNICA.

EL SERVICIO SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO MÁXIMO DE COBERTURA.

VACUNACIÓN A DOMICILIO O EN RED

IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA DE VACUNACIÓN A LA MASCOTA VINCULADA, INCLUYENDO COSTO DE LA VACUNA A DOMICILIO O EN LA RED DE PROVEEDORES DE IGS. ESTE SERVICIO SOLO APLICA PARA VACUNAS DE REFUERZO. ESTA ASISTENCIA SOLO SERÁ PRESTADA PARA MASCOTAS MAYORES DE UN AÑO QUE CUENTEN CON UN CARNÉ DE VACUNAS AL DÍA. LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN TELEFÓNICA DEL MÉDICO VETERINARIO DE CALL CENTER COORDINADO POR IGS CON UN TERCERO. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON UN MÍNIMO DE 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN. EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE SETENTA MIL PESOS (\$70.000) POR EVENTO.

PIPETA ANTIPULGAS

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS CUBRIRÁ EL SERVICIO DE PIPETA ANTI PULGAS. ESTA SE APLICARÁ SOBRE LA PIEL DEL GATO O PERRO CON EL FIN DE ELIMINAR LAS PULGAS EN LA MASCOTA. IGS CUBRIRÁ EL COSTO DE LA PIPETA HASTA EL LÍMITE ESTABLECIDO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN RED VETERINARIA, LOS COSTES CORRESPONDIENTES DEL DESPLAZAMIENTO SI LLEGASE A REQUERIR, CORRERÁN A CARGO DEL PROPIETARIO DE LA MASCOTA. EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE SESENTA MIL PESOS (\$60.000) POR EVENTO.

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR EMERGENCIA

EN CASO DE ACCIDENTE, LESIÓN O ENFERMEDAD SÚBITA DE LA MASCOTA OCURRIDA DURANTE LA VIGENCIA DE LA ASISTENCIA Y QUE SEA CONSIDERADA COMO UNA EMERGENCIA, DE ACUERDO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DESCRITOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, OCURRIDA DURANTE LA VIGENCIA DE LA ASISTENCIA, IGS COORDINARÁ EL SERVICIO DE CONSULTA VETERINARIA A DOMICILIO O EN LA RED DE PROVEEDORES DE IGS A NIVEL NACIONAL, CON PREVIA AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO VETERINARIO DE CALL CENTER COORDINADO POR IGS CON UN TERCERO. DENTRO DE ESTA COBERTURA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO NINGÚN TRATAMIENTO, EXAMEN, MEDICAMENTO, CIRUGÍA Y/O PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL SERVICIO. PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA LA MASCOTA DEBE ESTAR AL DÍA EN VACUNAS. EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE NOVENTA MIL PESOS (\$90.000) POR EVENTO.

ASISTENCIA HOGAR EXPRESS

LOS SIGUIENTES SERVICIOS SE PRESTARÁN EN BOLSA POR TRES (3) EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO:

- INSTALACIÓN DE PANTALLAS LCD, CUADROS O ARTICULOS DECORATIVOS

- INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS
- CERRAJERÍA POR EMERGENCIA
- INSTALACIÓN DE GRIFERÍA

ESTAS COBERTURAS SE PRESTARÁN EN LA RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO Y SI CUENTA CON VARIAS VIVIENDAS A SU TITULARIDAD SE PODRÁ EXTENDER A UNA VIVIENDA ADICIONAL.

INSTALACIÓN DE PANTALLAS LCD, CUADROS O ARTICULOS DECORATIVOS

SI EL AFILIADO NECESITA REALIZAR LA INSTALACIÓN DE UNA PANTALLA PLANA – PLASMA – LCD, CUADROS O ARTICULOS DECORATIVOS, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALISTA PARA REALIZAR DICHA TAREA.

EL SERVICIO SÓLO INCLUYE LA REALIZACIÓN DE LAS PERFORACIONES (MANO DE OBRA) E INSTALACIÓN DE SOPORTES ADECUADOS, PARA LA INSTALACIÓN DE LA PANTALLA PLANA – PLASMA - LCD.

QUEDAN EXCLUIDAS LAS INSTALACIONES EN SITIOS NO APROPIADOS IDENTIFICADOS POR EL TÉCNICO AL MOMENTO DE LA VISITA DE INSPECCIÓN.

EL SERVICIO NO INCLUYE EL SOPORTE DE INSTALACIÓN Y SERÁ RESPONSABILIDAD DEL AFILIADO, PROVEERLO Y GARANTIZAR QUE EL SOPORTE CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS NECESARIOS PARA LA INSTALACIÓN DE LA PANTALLA PLANA – PLASMA – LCD.

EL TÉCNICO NI LA COMPAÑÍA PRESTADORA, SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS, ROTURA DEL EQUIPO ELECTRÓNICO INSTALADO (PANTALLA PLANA –PLASMA – LCD) O DEFICIENCIAS DETERMINADAS POR LA COMPRA INADECUADA DEL SOPORTE DE INSTALACIÓN, EN TÉRMINOS DE RESISTENCIA, MANEJO DE PESO MATERIAL DEL SOPORTE. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN LA VIVIENDA DEL AFILIADO.

INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS

EL AFILIADO PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS EN LA VIVIENDA DEL AFILIADO. PARA ESTO, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALISTA PARA REALIZAR LA TAREA DE LA INSTALACIÓN DE CORTINAS PREVIA AUTORIZACIÓN DEL AFILIADO.

LOS ACCESORIOS, SISTEMAS DE FUNCIONAMIENTO Y LAS CORTINAS, DEBERÁN SER PROVISTOS POR EL AFILIADO. EL SERVICIO SE REALIZARÁ SIEMPRE QUE LAS CONDICIONES DE LA SUPERFICIE PERMITAN LA INSTALACIÓN DE LA(S) CORTINA(S).

CERRAJERÍA POR EMERGENCIA

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 VIVIENDA DEL AFILIADO, A SOLICITUD DE ESTE IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA APERTURA DE LA PUERTA PARA RESTABLECER EL ACCESO A LA VIVIENDA. EN CASO 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 DEL AFILIADO.

EXCLUSIONES: QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE COBERTURA, EL SUMINISTRO DE CHAPAS Y CERRADURAS, LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE CERRADURAS Y PUERTAS DE MADERA, QUE IMPIDAN EL ACCESO A PARTES INTERNAS DEL INMUEBLE A TRAVÉS DE PUERTAS INTERIORES, ASÍ COMO TAMBIÉN LA APERTURA, CAMBIO, REPOSICIÓN, O REPARACIÓN DE CERRADURAS DE GUARDARROPAS, ALACENAS O CHAPAS DE SEGURIDAD, ELECTRÓNICAS, IMPORTADAS, O DE DISEÑO ESPECIAL Y PUERTAS BLINDADAS.

QUEDA ESTABLECIDO QUE EN CASO DE QUE EL AFILIADO NO HUBIERE LLAMADO A LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS INDICADOS, PASADAS MÁXIMO 48 HORAS DE PRESENTADO EL DAÑO O LA AVERÍA NO TENDRÁ DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA NI A REEMBOLSO.

INSTALACIÓN DE GRIFERÍA

EN CASO QUE EL AFILIADO LO SOLICITE, IGS GESTIONARÁ DE UN TÉCNICO PARA REALIZAR LA INSTALACIÓN DE GRIFERÍA O LLAVES EN EL DOMICILIO DEL AFILIADO. LOS REPUESTOS NO ESTARÁN CUBIERTOS (FLEXIBLES, MANILLAS, GOMAS DE CORTE, ETC.) POR EL SERVICIO DE ASISTENCIA. LAS GRIFERÍAS O LLAVES DEBERÁN SER PROVISTAS POR EL AFILIADO.

ASISTENCIA BIENESTAR

ENTRENADOR FÍSICO

CUANDO EL AFILIADO LO SOLICITE, IGS PRESTARÁ EN LA VIVIENDA DEL AFILIADO EL SERVICIO DE ENTRENADOR FÍSICO ENVIANDO UN ESPECIALISTA EN ENTRENAMIENTO DEPORTIVO PARA REALIZAR EL DISEÑO DE RUTINAS SEGÚN EL OBJETIVO DEL AFILIADO (REDUCCIÓN DE MEDIDAS, TONIFICACIÓN, ETC), ESTE SERVICIO ÚNICAMENTE INCLUYE EL DISEÑO DE LA RUTINA, NO ENTRENAMIENTOS PERSONALIZADOS. ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO.

EL AFILIADO PODRÁ SOLICITAR UN SEGUNDO EVENTO EN EL AÑO PARA SEGUIMIENTO DE RUTINA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ENTRENADOR FÍSICO EN LA VIVIENDA DEL AFILIADO ENVIANDO UN ESPECIALISTA EN ENTRENAMIENTO DEPORTIVO PARA REALIZAR SEGUIMIENTO DE LA RUTINA DISEÑADA EN EL PRIMER EVENTO, ESTE SERVICIO ÚNICAMENTE INCLUYE SEGUIMIENTO DE LA RUTINA, NO ENTRENAMIENTOS PERSONALIZADOS. ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO Y CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO.

PERSONAL SHOPPER

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS DARÁ UNA AYUDA HASTA EL TOPE MAXIMO DE COBERTURA, PARA RECIBIR ORIENTACIÓN DE UN ESPECIALISTA EN MODA, IMAGEN, MARCAS, ETC. ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN NÚMERO DE UN (1) EVENTO POR AÑO, CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE CIENTO VEINTE MIL (\$120.000) PESOS, EN CASO QUE EL COSTO DEL SERVICIO SUPERE EL MONTO MAXIMO DE LA COBERTURA, ESTE DEBERÁ SER ASUMIDO POR EL AFILIADO.

EL TIEMPO DE CADA SESION NO SERÁ SUPERIOR A UNA (1) HORA, Y SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO. ESTE SERVICIO SE DEBE SOLICITAR CON 24 HORAS DE ANTELACIÓN Y SOLO APLICA EN CIUDADES PRINCIPALES.

CLASE DE YOGA

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA, IGS PRESTARÁ LA COORDINACIÓN DE UNA CLASE YOGA EN LA RED DE PROVEEDORES DE IGS EN CIUDADES CAPITALES. EL SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN. EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO DURANTE EL AÑO CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS POR EVENTO (\$120.000).

AUXILIO PARA REPOSICIÓN DE KIT DE MAQUILLAJE POR HURTO

EN CASO DE QUE EL AFILIADO SEA VICTIMA DE HURTO DE LA CARTERA O KIT DE MAQUILLAJE, IGS ASUMIRÁ LOS GASTOS DE REPOSICIÓN HASTA POR LA SUMA DE CIENTO CINCUENTA MIL PESOS (\$150.000). EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR REEMBOLSO CON PRESENTACIÓN DE LOS COMPROBANTES ORIGINALES DE LA COMPRA DE LOS PRODUCTOS QUE REPONEN LOS HURTADOS EN UN PLAZO MÁXIMO DE 30 DÍAS. EL AFILIADO DEBE COMUNICAR A IGS EN UN LAPSO NO MAYOR A 24 HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL SUCESO QUE FUE VICTIMA DE HURTO Y DEBERÁ REMITIR EL DENUNCIO PARA QUE IGS GENERE LA AUTORIZACIÓN DEL REEMBOLSO. LA ASISTENCIA SE LIMITA A UN (1) EVENTO POR VIGENCIA.

GASTOS PARA REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS POR HURTO

IGS SE ENCARGARÁ DE SUFRAGAR LOS GASTOS DE REPOSICIÓN O DE EXPEDICIÓN DE LOS DUPLICADOS DE LOS DOCUMENTOS DEL AFILIADO COMO CONSECUENCIA DE PÉRDIDA O DEL HURTO DE LA BILLETERA O DE LA CARTERA, EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR REEMBOLSO CONTRA LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA Y DE LOS ORIGINALES DE LOS RECIBOS DE PAGO CORRESPONDIENTES. SIEMPRE QUE EL AFILIADO LO HAYA COMUNICADO A IGS EN UN LAPSO NO MAYOR A 24 HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL HURTO. ESTA COBERTURA ESTÁ LIMITADA A UN (1) EVENTO DURANTE LA VIGENCIA. CUBRE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: LICENCIA DE CONDUCCIÓN, CÉDULA DE CIUDADANÍA, LIBRETA MILITAR, TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO. NO SE CUBREN GASTOS DE TRAMITACIÓN DE PASAPORTE O VISAS. EL MONTO MÁXIMO DE COBERTURA SERÁ DE CIENTO MIL PESOS (\$100.000) POR EVENTO.

3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?**3.1 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:**

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

A) EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARÁ LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 018000944557 Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 5114557

B) EL AFILIADO PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO QUE ATIENDA LA LLAMADA RESPECTIVA, TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA IDENTIFICARLO COMO AFILIADO, ASÍ COMO LOS DEMÁS DATOS QUE SEAN NECESARIOS CON EL FIN DE PODER PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, TALES COMO: LA UBICACIÓN EXACTA DEL AFILIADO; NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL LOCALIZARLO; DESCRIPCIÓN POR EL AFILIADO DEL PROBLEMA QUE SUFRE, EL TIPO DE AYUDA QUE PRECISE, ETC.

C) EL FUNCIONARIO CONFIRMARÁ SI EL AFILIADO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TIENE O NO DERECHO A RECIBIR LA PRESTACIÓN DE LOS MISMOS.

D) UNA VEZ CUMPLIDOS TODOS LOS REQUISITOS INDICADOS, EL FUNCIONARIO LE PRESTARÁ AL AFILIADO, LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR MEDIO DE LA COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS A LA RED DE PRESTADORES MÉDICOS DEL PROVEEDOR, DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO.

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

4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

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

- A) OBTENER LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA COMPAÑÍA A TRAVÉS DE LA CENTRAL OPERATIVA EN COLOMBIA, ANTES DE COMPROMETER CUALQUIER TIPO DE SERVICIO POR INICIATIVA PROPIA.
- B) EL AFILIADO DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR EL PROVEEDOR, FRENTE A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- C) IDENTIFICARSE COMO AFILIADO SI ES EL CASO ANTE LOS FUNCIONARIOS DE LA COMPAÑÍA O ANTE LAS PERSONAS QUE ESTA ÚLTIMA COMPAÑÍA CONTRATE CON EL PROPÓSITO DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- D) BAJO NINGÚN MOTIVO IGS REALIZARÁ SUMA DE EVENTOS O MONTOS DE COBERTURA PARA LA PRESTACIÓN DE UNA SOLA EMERGENCIA O NECESIDAD DEL AFILIADO.

5. REEMBOLSOS

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

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

UNA VEZ RECIBIDA LA SOLICITUD PREVIA, SE LE DARÁ AL AFILIADO UN CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN CON EL CUAL DEBERÁ REMITIR LAS FACTURAS ORIGINALES DE LOS DESEMBOLSOS REALIZADOS, A LA DIRECCIÓN QUE LE SEA INFORMADA EN EL MOMENTO DE RECIBIR DICHA AUTORIZACIÓN: EN NINGÚN CASO IGS REALIZARÁ REEMBOLSO SIN QUE EL AFILIADO HAYA REMITIDO LAS FACTURAS ORIGINALES CORRESPONDIENTES Y ESTAS SIEMPRE DEBERÁN CUMPLIR CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA LEY.

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.

6. INDEPENDENCIA

LA PRESTACIÓN DE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS, O EL PAGO DE CUALQUIER SUMA DE DINERO DERIVADA DE LA COBERTURA DESCRITA EN EL PRESENTE CONDICIONADO, NO IMPLICA NINGUNA CLASE DE ACEPTACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DE IGS, RESPECTO DE LA COBERTURA, A LA QUE ACCEDE EL PRESENTE CONDICIONADO DE ASISTENCIA.

7. PERMANENCIA

ESTAS ASISTENCIAS NO CUENTAN CON CLÁUSULA DE PERMANENCIA.

8. EXCLUSIONES:

8.1 EXCLUSIONES GENERALES:

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

LOS SERVICIOS SERÁN PRESTADOS EN LAS CIUDADES DEFINIDAS EN “ÁMBITO TERRITORIAL” DEL PRESENTE DOCUMENTO, SIEMPRE Y CUANDO LA ZONA NO 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.

DAÑOS PRE EXISTENTES AL INICIO DE CONTRATO.

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

EXPROPIACIÓN, REQUISA O DAÑOS PRODUCIDOS EN LOS BIENES DEL TITULAR POR ORDEN DEL GOBIERNO, DE DERECHO O DE FACTO, O DE CUALQUIER AUTORIDAD INSTITUIDA.

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

NO SE PRESTARÁN TRASLADOS MÉDICOS DE EMERGENCIA, CUANDO SE TRATE DE CHEQUEOS MÉDICOS DE RUTINA. (NOTA: SE DEBEN PRESTAR LOS TRASLADOS DE EMERGENCIA PARA LOS PACIENTES CON ENFERMEDADES CRÓNICAS, CUANDO ESTÉ COMPROMETIDA LA VIDA DEL PACIENTE).

9. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

LAS CANCELACIONES DEBERÁN SER TRAMITADAS POR EL AFILIADO ANTE IGS POR LA UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE, QUIENES SON LOS RESPONSABLES DE ATENDER LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR EL CLIENTE.

EN CASO DE PRESENTARSE POR CANALES DE TUYA, TUYA DEBERÁ REMITIR DIARIAMENTE A IGS, LA INFORMACIÓN DE LAS CANCELACIONES DEL PERIODO DEFINIDO.

NOTA: LA ASISTENCIA SE RENOVARÁ AUTOMÁTICAMENTE VENCIDO EL AÑO DE VIGENCIA, Y SE APLICARÁ A LA TARIFA EL INCREMENTO DEL IPC CALCULADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO INMEDIATAMENTE ANTERIOR.