

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”

Tabla de contenido

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS2

2. MULTIASISTENCIA PLUS4

3. ¿CÓMO ACCEDEN LOS AFILIADOS A LOS SERVICIOS?..... 13

3.1 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:..... 13

4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS) 13

5. REEMBOLSOS 14

6. INDEPENDENCIA..... 14

7. PERMANENCIA 15

8. EXCLUSIONES: 15

8.1 EXCLUSIONES GENERALES: 15

9. PROCEDIMIENTO PARA CANCELACIONES17

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

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

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

IGS: INTEGRAL GROUP SOLUTION S.A.S

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

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

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

GESTIÓN: ES EL PROCESO MEDIANTE EL CUAL SE OBTIENEN, DESPLIEGAN Y COORDINAN UNA VARIEDAD DE RECURSOS BÁSICOS PARA CONSEGUIR DETERMINADOS OBJETIVOS EN MIRAS DE LA 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 DE LOS 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 O GRUPO FAMILIAR QUE PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONDICIONADO DEBE SER EN COLOMBIA DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD DEFINIDO.

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

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

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

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

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

2. MULTIASISTENCIA PLUS

MULTIASISTENCIA PLUS		
ASISTENCIA EVENTOS SOCIALES	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE CHEF A DOMICILIO	\$184.000	3 EVENTOS
SERVICIO DE MESERO A DOMICILIO		
SERVICIO DE BARMAN A DOMICILIO		
ASISTENCIA MEDICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
TRASLADO MEDICO TERRESTRE EN CASO DE EMERGENCIA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS
TRASLADO BASICO		
TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA		
MEDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA	\$115.000	3 EVENTOS
ENFERMERA A DOMICILIO POR EMERGENCIA	\$120.000	2 EVENTOS
TERAPIAS BASICAS RESPIRATORIAS A DOMICILIO O EN RED	\$120.000	2 EVENTOS
PHONO DOCTOR	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA VIAL AUTO - MOTO	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
REMOLQUE GRUA POR ACCIDENTE O AVERÍA	\$345.000	1 EVENTO
ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA POR : ACCIDENTE DE TRANSITO, ROBO DEL VEHICULO O MOTO, COMPARENDOS O DAÑOS A TERCEROS	SIN LÍMITE MAX 30 MIN POR LLAMADA	4 EVENTOS
AUXILIO VIAL	\$100.000	2 EVENTOS
PASO DE CORRIENTE		
ENVIO DE COMBUSTIBLE		
CAMBIO DE LLANTA POR PINCHADA		
ASISTENCIA HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR	\$100.000	4 EVENTOS
INSTALACION DE LAMPARAS, LUMINARIAS O APLIQUES DE LUZ		
INSTALACION SOPORTE TV, CUADROS O ESPEJOS		
INSTALACIONES ELECTRICAS MENORES		
SERVICIO DE CERRAJERÍA POR PERDIDA O DAÑO DE LLAVES		
ASISTENCIA VETERINARIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
VETERINARIO TELEFONICO	SIN LIMITE	SIN LÍMITE

ASISTENCIA EVENTOS SOCIALES

LAS ASISTENCIAS: SERVICIO DE CHEF, MESERO Y BARMAN A DOMICILIO SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE TRES (3) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE MÁXIMO CIENTO OCHENTA Y CUATRO MIL PESOS (\$184.000) CADA UNO, Y SE PODRÁN UTILIZAR EN UNA MISMA COBERTURA O EN TRES DIFERENTES COBERTURAS, SIN EXCEDER EL TOTAL DE EVENTOS AL AÑO.

CHEF, MESERO O BARMAN A DOMICILIO

IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO CUALQUIERA DE LOS TRES SERVICIOS, CON UN AVISO PREVIO MÍNIMO DE 24 HORAS. SOLO INCLUYE EL SERVICIO, LOS INSUMOS, INGREDIENTES, ETC. DEBEN SER PREVIAMENTE COMPRADOS POR CUENTA DEL AFILIADO. ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ

DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL AFILIADO Y HASTA MAXIMO 30 KM FUERA DEL MISMO, HASTA EL TOPE DE COBERTURA.

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN CASO DE EMERGENCIA

EN CASO QUE EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR REQUIERA UN SERVICIO DE AMBULANCIA DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO A CONSECUENCIA DE UNA LESIÓN SÚBITA O TRAUMATISMO QUE CONSTITUYA UNA EMERGENCIA VITAL Y QUE REQUIERA UN TRASLADO MÉDICO, IGS COORDINARÁ DEPENDIENDO DE LA EMERGENCIA EL TRASLADO EN TAXI, AMBULANCIA BÁSICA O AMBULANCIA MEDICALIZADA Y HARÁ SEGUIMIENTO HASTA EL ARRIBO DE UNIDADES MÉDICAS PARA TRASLADAR AL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR HASTA EL CENTRO MÉDICO ASISTENCIAL MÁS CERCANO.

LA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO, SIN LÍMITE DE COBERTURA.

LAS ASISTENCIAS: MÉDICO Y ENFERMERA A DOMICILIO POR EMERGENCIA, SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE TRES (3) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA DE MÁXIMO CIENTO QUINCE MIL PESOS (\$115.000), Y SE PODRÁN UTILIZAR EN UNA MISMA COBERTURA O EN DOS DIFERENTES COBERTURAS, SIN EXCEDER EL TOTAL DE EVENTOS AL AÑO.

MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

EN CASO QUE EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR LO REQUIERA, IGS PAGARÁ Y COORDINARÁ A TRAVÉS DE UN TERCERO EL ENVÍO DE MÉDICO PARA EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR A NIVEL NACIONAL, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, PARA HACERLE UN CHEQUEO, REVISIÓN O DIAGNÓSTICO DERIVADO DE UNA EMERGENCIA.

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, SIN NECESIDAD DE QUE EL PACIENTE SE MOVILICE DE SU DOMICILIO, AUTORIZADO A LA LUZ DEL SERVICIO CONTRATADO, ORIENTÁNDOLO SOBRE LOS CONDUCTOS QUE TIENE QUE SEGUIR.

ESTE SERVICIO INTEGRA REVISIÓN MÉDICA Y DIAGNÓSTICO, MIENTRAS EL PACIENTE REALIZA EL SEGUIMIENTO PERTINENTE A SU TRATAMIENTO.

- ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ EN EL SITIO AUTORIZADO A LA LUZ DE LA ASISTENCIA CONTRATADA, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAÍS.
- LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN, CLASIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL TRIAGE MÉDICO DE CALL CENTER COORDINADO CON UN TERCERO POR IGS.
- 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

ENFERMERA A DOMICILIO POR EMERGENCIA

EN CASO QUE EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR REQUIERA CUIDADOS PRIMARIOS DE ENFERMERÍA, (DERIVADOS DE UNA EMERGENCIA QUE NO AMERITE TRASLADO AL HOSPITAL) IGS ENVIARÁ HASTA EL LUGAR QUE EL AFILIADO INDIQUE, A NIVEL NACIONAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO UNA ENFERMERA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- CUANDO EL AFILIADO TENGA UNA CITA PROGRAMADA O UN PROCEDIMIENTO Y NO LO PUEDA CUMPLIR, NUESTRO PROVEEDOR PODRÁ:

PROCEDER A LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS EN SITIO, SI Y SOLO SÍ; SE JUSTIFICA LA NECESIDAD, SE CUENTA CON UNA ORDEN MÉDICA Y CON PREVIA FIRMA DE UN DOCUMENTO QUE CONSTATE EL CONSENTIMIENTO Y COMPRESIÓN POR PARTE DEL AFILIADO Y/O PACIENTE ACERCA DEL MEDICAMENTO QUE SE ADMINISTRARÁ (MEDIO, VÍA Y TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN, PROPÓSITO, EFECTOS ADVERSOS Y REACCIONES PRINCIPALES Y SECUNDARIOS, ASÍ COMO EL ACTUAR EN CASO DE PRESENTARSE ESTOS EFECTOS Y/O REACCIONES).

LOS ÚNICOS MEDICAMENTOS AUTORIZADOS POR IGS PARA LA APLICACIÓN EN SITIO SON: ANTI-INFLAMATORIOS, ANALGÉSICOS, ANTIESPASMÓDICOS, ANTIPIRÉTICOS, ANTI-HISTAMÍNICOS, APLICADOS POR VÍA ORAL, INTRAMUSCULAR O ENDOVENOSA, SIEMPRE BAJO LA AUTORIZACIÓN COMPROBABLE DE UN MÉDICO.

- CURACIONES (EXCLUYENDO CURACIONES COMPLEJAS O DEBRIDACIONES).
- CUANDO EL AFILIADO TENGA UN IMPREVISTO Y NECESITE EL SERVICIO DE ATENCIÓN BÁSICA DE ENFERMERÍA, SE CUBRIRÁ POR EVENTO MÁXIMO HASTA TRES (3) HORAS DE ASISTENCIA.

CONDICIONES DEL SERVICIO

- ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ SEGÚN LAS INDICACIONES DADAS POR EL MÉDICO Y LÍMITES DE LA ASISTENCIA CONTRATADA.
- PARA LA COORDINACIÓN DEL SERVICIO, ES NECESARIO QUE EL AFILIADO PRESENTE LA DOCUMENTACIÓN MÉDICA CERTIFICADA DEL PACIENTE, LA CUAL DEBE SER RECIENTE (MÁXIMO 3 MESES DESDE SU EXPEDICIÓN) Y DESCRIBIR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:
 - MEMBRETE DE LA INSTITUCIÓN MÉDICA.
 - NOMBRE, EDAD Y DIAGNÓSTICO(S) DEFINITIVOS DEL PACIENTE.
 - CUIDADOS NECESARIOS PARA EL PACIENTE.
 - NOMBRE, FIRMA Y CÉDULA DEL MÉDICO.

EXCLUSIONES

- LOS SERVICIOS ESTÁN SUJETOS A PREVIA EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MÉDICO DEL CALL CENTER DE IGS.

- NO INCLUYE CURACIONES COMPLEJAS O DEBRIDACIONES.
- NO INCLUYE EL COSTO O LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS DE ALTA ESPECIALIDAD (ANTIPSIQUICÓTICOS, ONCOLÓGICOS).
- NO INCLUYE EL COSTO O EL ENVÍO DE NINGÚN TIPO DE MEDICAMENTO.
- NO INCLUYE TOMA DE MUESTRAS DE TOMA DE LABORATORIOS.
- NO INCLUYE LA ASISTENCIA POR ESPECIALISTAS.
- NO INCLUYE MOVILIZACIÓN DEL PACIENTE.
- NO INCLUYE LA ASISTENCIA PARA PACIENTES CON DIAGNÓSTICOS PSIQUIÁTRICOS O POSTQUIRÚRGICOS DE ALTA COMPLEJIDAD (NO NEUROLÓGICOS, NO CARDIOLÓGICOS, NO ESTÉTICOS).

TERAPIAS BÁSICAS RESPIRATORIAS A DOMICILIO O EN RED

CUANDO EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR REQUIERA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE TERAPIAS BÁSICAS RESPIRATORIAS EN EL DOMICILIO QUE EL AFILIADO O PERSONA DEL GRUPO FAMILIAR INDIQUE O EN RED, A NIVEL NACIONAL, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO; ESTE SERVICIO ENCARGADO DE PROMOVER, MEJORAR, ACONDICIONAR, PREVENIR, REHABILITAR Y BRINDAR TRATAMIENTO A PERSONAS QUE PRESENTAN ENFERMEDADES AGUDAS, CRÓNICAS O DEGENERATIVAS QUE COMPROMETAN EL SISTEMA CARDIOVASCULAR Y PULMONAR, O PERSONAS QUE CON MOTIVO DE LOS CLIMAS VARIANTES, SUFRAN PROBLEMAS RESPIRATORIOS. LAS TERAPIAS RESPIRATORIAS LAS REALIZA UN PROFESIONAL DE LA SALUD FISIOTERAPEUTA, CON EXPERIENCIA EN PROBLEMAS PULMONARES.

PARA LAS TERAPIAS RESPIRATORIAS EL PROFESIONAL CUENTA Y DEPENDIENDO EL CASO CON UN NEBULIZADOR, BROMURO PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LA CONDICIÓN RESPIRATORIA DEL AFILIADO. EN OTROS CASOS LA TERAPIA SE HACE CON MASAJES LOS CUALES AYUDAN A LA PERSONA A EXPULSAR DE MANERA MÁS RÁPIDA Y MEJORAR SU RESPIRACIÓN.

EL PACIENTE DE REQUERIR LAS TERAPIAS RESPIRATORIAS Y DEPENDIENDO SU CONDICIÓN DEBE APORTAR LA CARETA PARA REALIZAR LA MISMA.

ESTE SERVICIO DEBE SER SOLICITADO CON MÍNIMO VEINTICUATRO (24) HORAS DE ANTICIPACIÓN.

EL TIEMPO DE CADA TERAPIA NO EXCEDERÁ LOS 45 MINUTOS, ADICIONALMENTE SE DEBE TENER LA ORDEN MEDICA.

EL SERVICIO SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS CON UN MONTO MÁXIMO DE COBERTURA DE CIENTO VEINTE MIL PESOS (\$120.000) POR EVENTO.

PHONO DOCTOR

EN CASO DE QUE EL AFILIADO O MIEMBRO DEL GRUPO FAMILIAR REQUIERA UNA ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA, IGS BRINDARÁ AL AFILIADO Y GRUPO FAMILIAR 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.

- 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.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS DURANTE LA VIGENCIA Y SIN LÍMITE DE MONTO MÁXIMO DE COBERTURA.

ASISTENCIA VIAL AUTO – MOTO

REMOLQUE GRÚA POR ACCIDENTE O AVERÍA

EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA QUE NO PERMITA LA CIRCULACIÓN AUTÓNOMA DEL AUTOMÓVIL O MOTOCICLETA IGS ENVIARÁ Y PAGARÁ (HASTA EL TOPE DE COBERTURA) POR LOS SERVICIOS DE GRÚA PARA QUE EL AUTO/MOTO 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 EL PERIMETRO URBANO Y HASTA 30 KMS FUERA DEL MISMO, 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 DURANTE SU TRASLADO.

APLICA PARA EL VEHÍCULO REGISTRADO EN EL MOMENTO DE SOLICITAR LA PRIMERA ASISTENCIA VIAL.

TODA CARGA QUE SE ENCUENTRE EN EL VEHÍCULO DEBE SER REMOVIDA ANTES DE QUE EL VEHÍCULO SEA TRASLADADO POR SEGURIDAD.

NO SE TRASLADAN PASAJEROS.

NO APLICA PARA:

VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO

VEHÍCULOS DE MÁS DE 3 TONELADAS

VEHÍCULOS QUE ESTÉN EN PICO Y PLACA

VEHÍCULOS QUE HAYAN SIDO INMOVILIZADOS POR LA AUTORIDAD.

IGS TAMPOCO SE HARÁ CARGO NI ORGANIZARÁ TRASLADOS A LOS SERVICIOS QUE SEAN REQUERIDOS CON EL PROPÓSITO DE SACAR O RETIRAR LA MOTOCICLETA ATASCADA O ATORADA EN HUECOS, BARRANCOS, ETC. ES DECIR TODO AQUELLO CONSIDERADO COMO MANIOBRA ADICIONAL PARA AUXILIAR LA MOTOCICLETA EN EL INTENTO DE CARGARLA EN EL REMOLQUE (GRÚA).

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR UN (1) EVENTO AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE TRECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL PESOS (345.000)

ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA POR: ACCIDENTE DE TRANSITO, ROBO DEL VEHICULO O MOTO, COMPARENDOS O DAÑOS A TERCEROS

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO SIN LÍMITE DE MONTO MÁXIMO DE COBERTURA, MAXIMO 30 MIN POR LLAMADA.

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

EN EL EVENTO DE OCURRENCIA DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN EL QUE LA MOTO O AUTO AFILIADO SE ENCUENTRE DIRECTAMENTE INVOLUCRADO, LA COMPAÑÍA ASESORARÁ AL CONDUCTOR DE ÉSTE, MEDIANTE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA.

EN CASO QUE EL AFILIADO REQUIERA ASISTENCIA PRESENCIAL DE UN ABOGADO LOS COSTOS POR REPRESENTACIÓN Y ASESORÍA PRESENCIAL SERÁN ASUMIDOS POR EL AFILIADO, ASÍ COMO TAMBIÉN LOS COSTOS DE MOVILIZACIÓN DEL ABOGADO.

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL VEHICULO O MOTO

IGS BRINDARÁ ASESORÍA AL AFILIADO VÍA TELEFÓNICA, SOBRE SERVICIOS DE CONSULTORÍA LEGAL EN MATERIA CIVIL O PENAL, PARA ASUNTOS DERIVADOS DE DILIGENCIAS POR HURTO DE LA MOTO O AUTO AFILIADO, QUEDANDO EXCLUIDO IGS DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LA DETERMINACIÓN QUE ADOPTE EL AFILIADO POR LA CONSULTA JURÍDICA.

ASISTENCIA EN AUDIENCIAS DE COMPARENDOS

IGS BRINDARÁ ASESORÍA AL AFILIADO VÍA TELEFÓNICA, SOBRE SERVICIOS DE CONSULTORÍA LEGAL, PARA ASUNTOS DERIVADOS DE AUDIENCIAS DE COMPARENDOS DE LA MOTO O AUTO AFILIADO, QUEDANDO EXCLUIDO IGS DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LA DETERMINACIÓN QUE ADOPTE EL AFILIADO POR LA CONSULTA JURÍDICA.

ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE DAÑOS A TERCEROS

IGS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL, ATENDERÁ TELEFÓNICAMENTE LAS CONSULTAS, DUDAS O PROBLEMAS QUE, SOBRE CUALQUIER MATERIA LEGAL LE FORMULE EL AFILIADO EN CASO DE DAÑO A TERCEROS, SIEMPRE QUE ESTÉN RELACIONADAS CON LA UTILIZACIÓN O USO DEL AUTO O MOTO.

EL SERVICIO SE LIMITA A LA ORIENTACIÓN TELEFÓNICA RESPECTO A LA CUESTIÓN QUE SE PLANTEE, SIN EMITIR DICTAMEN ESCRITO.

AUXILIO VIAL AUTO/MOTO:

- PASO CORRIENTE
- ENVÍO COMBUSTIBLE
- CAMBIO DE LLANTA PINCHADA

EN CASO QUE EL AUTOMÓVIL O MOTO REQUIERA CAMBIO DE LLANTA POR PINCHADA, SUMINISTRO DE GASOLINA O 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 LAS EVENTUALIDADES MENCIONADAS, DE TAL FORMA QUE EL AUTOMÓVIL O MOTO PUEDA MOVILIZARSE POR SUS PROPIOS MEDIOS. EN TODOS LOS CASOS EL AFILIADO DEBERÁ ACOMPAÑAR EN TODO MOMENTO AL PRESTADOR DE SERVICIOS.

EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE GASOLINA ES HASTA UN (1) GALÓN, EL COSTO DEL COMBUSTIBLE DEBE SER ASUMIDO POR EL AFILIADO.

EL SERVICIO DE CAMBIO DE LLANTA PARA VEHÍCULO SE REALIZARÁ SIEMPRE Y CUANDO EL AFILIADO CUENTE CON EL REPUESTO EN BUEN ESTADO. NO APLICA PARA MOTOS.

EL SERVICIO DE REINICIO DE BATERÍA SE REALIZARÁ SIEMPRE Y CUANDO SEA POSIBLE REINICIAR SIN CAUSAR DAÑOS.

APLICA PARA EL VEHÍCULO REGISTRADO EN EL MOMENTO DE SOLICITAR LA PRIMERA ASISTENCIA VIAL.

ESTE SERVICIO APLICA DENTRO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES CAPITALES DE DEPARTAMENTO DE COLOMBIA.

EL AFILIADO EN TODO MOMENTO DEBERÁ SUPERVISAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL.

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ POR DOS (2) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE CIENTO MIL PESOS (\$100.000).

ASISTENCIA HOGAR

LAS ASISTENCIAS: ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR, INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS O APLIQUES DE LUZ, INSTALACION SOPORTE TV, CUADROS O ESPEJOS, INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES Y SERVICIO DE CERRAJERIA PERDIDA O DAÑO DE LLAVES, SE PRESTARÁN EN BOLSA POR UN MÁXIMO DE CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO CON UN LÍMITE DE COBERTURA MÁXIMO DE CIENTO MIL (\$100.000) PESOS, UNA (1) HORA CADA UNO, Y SE PODRÁN UTILIZAR EN UNA MISMA COBERTURA O EN CUATRO DIFERENTES COBERTURAS, SIN EXCEDER EL TOTAL DE EVENTOS AL AÑO.

ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR

EL AFILIADO 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 DEL AFILIADO. 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.

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

INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS O APLIQUES DE LUZ

EL AFILIADO PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA EFECTUAR LA INSTALACIÓN DE LÁMPARAS EN EL INTERIOR DE LA RESIDENCIA PERMANENTE, QUE NECESITEN SER REEMPLAZADAS O INSTALADAS, LAS CUALES SIEMPRE DEBEN SER PROVISTAS POR EL AFILIADO. LA INSTALACIÓN DE LUMINARIA O LÁMPARA SE LLEVARÁ A CABO SIEMPRE QUE EXISTAN LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA SU INSTALACIÓN Y QUE ESTÉN DENTRO DE LA NORMA O CÓDIGO ELÉCTRICO.

ESTA COBERTURA TENDRÁ UN LÍMITE DE UNO (1) A TRES (3) PUNTOS DE INSTALACIÓN.

EXCLUSIONES:

- QUEDAN EXCLUIDAS LAS INSTALACIONES EN CABLEADOS PARA LA INSTALACIÓN DE LUMINARIA FUERA DE NORMA O PLANO ELÉCTRICO ORIGINAL DE LA VIVIENDA (RETIE)
- QUEDAN EXCLUIDOS LA MANO DE OBRA DE MÁS DE UN (1) TÉCNICO, EL COSTO DE LA MANO DE OBRA ADICIONAL SE OTORGARÁ A COSTO PREFERENCIAL PARA EL CLIENTE.
- QUEDAN EXCLUIDAS INSTALACIONES A UNA ALTURA SUPERIOR DE 2.5 METROS, EN CUYO CASO DEBERÁ PROVEER LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL SERVICIO CORRECTAMENTE.

INSTALACIÓN DE SOPORTES TV, CUADROS Y ESPEJOS

SI EL AFILIADO NECESITA REALIZAR UNA PERFORACIÓN MENOR EN SUS MUROS O PAREDES, PARA ARREGLOS, COLOCACIÓN DE MATERIALES DECORATIVOS, O INSTALACIONES DE SOPORTES DE TV U OTROS, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALISTA PARA REALIZAR ESTAS TAREAS.

EL SERVICIO INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES PARA LA PERFORACIÓN E INSTALACIÓN, TRASLADO DEL TÉCNICO Y MANO DE OBRA. LOS ACCESORIOS O MOBILIARIO DECORATIVO U OTRO (CUADROS, MUEBLES, ESTANTES. ETC) DEBERÁN SER PROVISTOS POR EL AFILIADO.

INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES

EL AFILIADO PODRÁ SOLICITAR LA MANO DE OBRA PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE ELECTRICIDAD MENOR EN LA RESIDENCIA PERMANENTE, TALES COMO COLOCACIÓN DE TOMAS CORRIENTE, CABLEADO PARA ENCHUFES ADICIONALES, INTERRUPTORES, LAS CUALES DEBERÁN

SER PROVISTOS POR EL AFILIADO, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALISTA PARA REALIZAR ESTAS TAREAS.

EXCLUSIONES:

- NO SE REALIZAN INSTALACIONES ELÉCTRICAS MENORES FUERA DE REGLAMENTO ELÉCTRICO (RETIE). NO SE REALIZARÁ EL CABLEADO O RE CABLEADO PARA CONEXIONES DE CITOFONOS O TIMBRES.
- NO INCLUYE REPARACIÓN DE CIRCUITO ELÉCTRICO A CHAPAS DE PUERTAS O PORTONES ELÉCTRICOS.

SERVICIO DE CERRAJERÍA POR PERDIDA O DAÑO DE LLAVES

CUANDO A CONSECUENCIA DE CUALQUIER ACCIDENTE O EMERGENCIA, COMO PÉRDIDA, EXTRAVÍO, DAÑO O ROBO DE LAS LLAVES, INUTILIZACIÓN DE LA CERRADURA POR INTENTO DE HURTO U OTRA CAUSA QUE IMPIDA LA APERTURA DE LA VIVIENDA, A SOLICITUD DEL AFILIADO, IGS ENVIARÁ UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO A LA VIVIENDA. 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 EN LA PUERTA PRINCIPAL DE ACCEDO A LA VIVIENDA DEL AFILIADO.

EXCLUSIONES: QUEDAN EXCLUIDAS DE LA PRESENTE COBERTURA, 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, BLINDADAS, O DE DISEÑO ESPECIAL.

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

2.2 ASISTENCIA VETERINARIA**ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA**

IGS A SOLICITUD DEL AFILIADO BRINDARÁ ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA, EL AFILIADO TENDRÁ ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE EL CUIDADO DE LA MASCOTA AMPARADA. CONTANDO CON LA ATENCIÓN TELEFÓNICA DIRECTA DE UN VETERINARIO COORDINADO POR IGS A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR EL CUAL ORIENTARÁ EN LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE HACE CONTACTO PROFESIONAL VETERINARIO- MASCOTA.

PODRÁ HACER LAS CONSULTAS NECESARIAS SOBRE:

- MOLESTIAS, SÍNTOMAS Y ENFERMEDADES DE LA MASCOTA AMPARADA.

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

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

LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO Y SIN LIMITE DE MONTO DE COBERTURA.

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, O GRUPO FAMILIAR SI ES EL CASO, QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARÁ LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL A LA LÍNEA 018000944557 Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 5114557

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

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

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

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

4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR SI ES EL CASO, ESTARÁ OBLIGADO EN TODOS LOS CASOS Y PARA TODOS LOS SERVICIOS QUE LE SERÁN BRINDADOS A:

- A) OBTENER LA AUTORIZACIÓN EXPRESA DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO, A TRAVÉS DE LA CENTRAL OPERATIVA EN COLOMBIA, ANTES DE COMPROMETER CUALQUIER TIPO DE SERVICIO POR INICIATIVA PROPIA.
- B) EL AFILIADO O GRUPO FAMILIAR SI ES EL CASO, DEBERÁ SIEMPRE ACEPTAR LAS RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES INDICADAS POR EL PROVEEDOR, FRENTE A LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- C) IDENTIFICARSE COMO AFILIADO, O GRUPO FAMILIAR SI ES EL CASO ANTE LOS FUNCIONARIOS DEL PROVEEDOR O ANTE LAS PERSONAS QUE ESTA ÚLTIMA COMPAÑÍA CONTRATE CON EL PROPÓSITO DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- D) BAJO NINGUN MOTIVO IGS REALIZARÁ SUMA DE EVENTOS O MONTOS DE COBERTURA PARA LA PRESTACIÓN DE UNA SOLA EMERGENCIA O NECESIDAD DEL AFILIADO.
- E) QUEDA IMPLÍCITO QUE AL MOMENTO DE LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE LA “ASISTENCIA”, EL AFILIADO AUTORIZA A LA CLÍNICA A ENTREGAR TODA DOCUMENTACIÓN (HISTORIA CLÍNICA) QUE REQUIERA EL PROVEEDOR Y IGS.

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 CLAUSULA 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 FRAUDULENTA 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 ESTÁ 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.