



IGS | Integral  
Group  
Solution

Condiciones generales  
para los servicios de  
asistencias

## **Multiasistencia Plus + M odular movilidad**

VIGILADO  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA



**DAVI** bank

# Índice

## Condiciones **generales**

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Glosario de <b>términos</b> .....                         | 3  |
| Definiciones .....                                        | 3  |
| Multiasistencia <b>Plus</b> .....                         | 4  |
| Definición de <b>coberturas</b> .....                     | 5  |
| Asistencia <b>hogar tradicional</b> .....                 | 5  |
| Asistencia <b>hogar express</b> .....                     | 8  |
| Asistencia <b>hogar limpia</b> .....                      | 11 |
| Asistencias <b>médicas</b> .....                          | 12 |
| Asistencia <b>educación</b> .....                         | 21 |
| Modular <b>movilidad</b> .....                            | 24 |
| Definición de <b>coberturas</b> .....                     | 24 |
| Asistencia <b>movilidad (opcional)</b> .....              | 24 |
| <b>¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?</b> ..... | 32 |
| Obligaciones del <b>afiliado (garantías)</b> .....        | 33 |
| Reembolsos .....                                          | 33 |
| Independencia .....                                       | 34 |
| Exclusiones <b>generales</b> .....                        | 34 |
| Procedimiento de <b>cancelaciones</b> .....               | 35 |

## 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.

**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 presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

## Multiasistencia Plus:

| Multiasistencia Plus                                                             |                                |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------|
| Asistencias                                                                      | Coberturas                     | Vigencia               |
| <b>Asistencia hogar tradicional</b>                                              | <b>Monto máximo Por evento</b> | <b>Eventos anuales</b> |
| Servicio de plomería                                                             | \$ 170.000                     | 2 Eventos              |
| Servicio de vidriería                                                            |                                |                        |
| Servicio de electricista                                                         |                                |                        |
| Servicio de cerrajería principal                                                 |                                |                        |
| Orientación legal familiar                                                       |                                |                        |
| <b>Asistencia hogar express</b>                                                  | <b>Monto máximo Por evento</b> | <b>Eventos anuales</b> |
| Armado de muebles en el hogar                                                    | \$ 120.000                     | 3 Eventos              |
| Instalación de lámparas o apliques de luz                                        |                                |                        |
| Instalación de soportes para tv o artículos decorativos                          |                                |                        |
| Instalación de canaletas para cobertura de cableado                              |                                |                        |
| Instalación de grifos                                                            |                                |                        |
| <b>Asistencia hogar limpia</b>                                                   | <b>Monto máximo Por evento</b> | <b>Eventos anuales</b> |
| Limpieza profunda de cocina                                                      | \$ 200.000                     | 1 Evento               |
| Servicio de desinfección de colchones y almohadas                                |                                |                        |
| <b>Asistencia médicas</b>                                                        | <b>Monto máximo Por evento</b> | <b>Eventos anuales</b> |
| Video doctor: adulto y pediátrico                                                | Sin límite                     | 4 Eventos              |
| Orientación médica telefónica                                                    | Sin límite                     | Sin límite             |
| Médico a domicilio por emergencia                                                | \$ 120.000                     | 3 Eventos              |
| Enfermera a domicilio para inyectología o curaciones básicas                     | \$ 120.000                     | 2 Eventos              |
| Exámenes básicos de laboratorio a domicilio (sangre y orina)                     | \$ 120.000                     | 1 Evento               |
| Traslado médico terrestre por emergencia                                         | Sin límite                     | 2 Eventos              |
| Terapias físicas básicas a domicilio                                             | \$ 120.000                     | 2 Eventos              |
| Terapias respiratorias básicas a domicilio o en red                              | \$ 120.000                     | 1 Evento               |
| Orientación telefónica psicológica                                               | Sin límite                     | Sin límite             |
| Orientación telefónica nutricional                                               | Sin límite                     | Sin límite             |
| Traslado desde la vivienda a centro médico para adulto mayor                     | \$ 70.000                      | 2 Eventos              |
| Traslado desde centro médico a vivienda del adulto mayor                         |                                |                        |
| Envío de medicamentos a domicilios para afiliados con enfermedades respiratorias | \$ 70.000                      | 2 Eventos              |
| Segunda opinión médica                                                           | Sin límite                     | 1 Evento               |
| Suero post fiesta                                                                | \$ 120.000                     | 1 Evento               |
| <b>Asistencia educación</b>                                                      | <b>Monto máximo Por evento</b> | <b>Eventos anuales</b> |
| Video doctor pediátrico                                                          | Sin límite                     | 4 Eventos              |
| Orientación telefónica para tareas y trabajos de materias básicas                | \$ 120.000                     | 2 Eventos              |
| Tutor virtual para manualidades en fomi                                          | \$ 120.000                     | 1 Evento               |
| Tutor virtual cursos de origami                                                  |                                |                        |
| Tutor virtual cursos de dibujo                                                   |                                |                        |
| Clases virtuales de gimnasia para niños en casa                                  |                                |                        |
| Coach nutricional virtual orientado en alimentación para niños                   | \$ 120.000                     | 1 Evento               |

## Definición de coberturas.

### Asistencia **hogar tradicional**.

Los servicios de plomería, vidriería, electricista y cerrajería principal se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

#### 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 o del grupo familiar (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, calentadores 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.
- 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.

### **Servicio de vidriería:**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda del afiliado o grupo familiar, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado o grupo familiar.

**Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.**

**6**

### **Exclusiones:**

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda.
- Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido discontinuados.
- No se incluyen marcos.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

### **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 o grupo familiar, 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 discontinuados 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.

### Servicio de cerrajería principal:

7

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 (externa) de la vivienda registrada, a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de esta. En caso 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 (externa) de acceso de la vivienda del afiliado o miembro del grupo familiar.

### Exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda asegurada, 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.

### **Orientación legal familiar:**

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales relacionados con derecho civil, laboral y de familia. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y con un límite en el monto de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

**8**

---

### **Asistencia hogar express:**

Los servicios de armado de muebles en el hogar, instalación de lámparas o apliques de luz, instalación de soportes para tv o artículos decorativos, instalación de canaletas para cobertura de cableado e instalación de grifos se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

**Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

### **Armado de muebles en el hogar:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el 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.

Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado o miembro del grupo familiar con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.M. A 6:00 p.M. 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.

9

#### Instalación de lámparas o apliques de luz:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas o apliques de luz 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.

#### 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 para tv o artículos decorativos:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS realizará la instalación de soportes para tv, cuadros o artículos 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 del tv. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o alguna persona mayor de edad asignada por él, deberá estar presente durante la visita del técnico.

#### **Exclusiones:**

- 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.

**10**

### **Instalación de canaletas para cobertura de cableado:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, con el fin de brindar servicio técnico en instalación de canaletas para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o alguna persona mayor de edad asignada por él, deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado.

Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

### **Instalación de grifos:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado o miembro del grupo familiar. 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 o miembro del grupo familiar.

---

## **Asistencia hogar limpia**

**Los servicios de limpieza profunda de cocina y servicio de desinfección de colchones y almohadas se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.**

**11**

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).**

### **Limpieza profunda de cocina:**

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza de la cocina de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza profunda se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). 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. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico refiera para realizar su labor.

### Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.
- No se limpian espacios diferentes a cocinas.
- No se limpian electrodomésticos.
- No se lava loza o brillan ollas.
- Para el servicio no se cubren los insumos de aseo, estos deben ser suministrados por el asociado.

### Servicio de desinfección de colchones y almohadas:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara limpieza y desinfección de colchones, almohadas por un tiempo máximo de cuatro (4) horas, esta cobertura incluye el valor del traslado y mano de obra, los productos de aseo y desinfección requeridos corren por cuenta del afiliado. Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber un persona mayor de edad responsable en el inmueble.

12

### Exclusiones:

- Se excluyen colchones o almohadas descocidas o con la superficie rasgada.
- No se realiza limpieza en zonas de baja ventilación ya que esto no permite un secado adecuado.
- No se realiza limpieza en colchones con material orgánico como sangre, pus o material fecal.

---

## Asistencias **médicas**

### Video doctor: adulto y pediátrico:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo con las condiciones de

la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de un link de conexión mediante aplicaciones como zoom, meet o por whatsapp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por el proveedor del servicio realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se 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.

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

**13**

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

#### **Orientación médica telefónica:**

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo con las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia, un profesional médico coordinado 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 debe 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 limite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

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

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS coordinará a través de un tercero el envío de un profesional médico hasta el lugar de residencia del afiliado. Este servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano siempre y cuando sea una zona de fácil acceso. El profesional realizará un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, el seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado. Esta cobertura se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado. Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina.

**14**

#### **Exclusiones:**

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo
- El médico coordinado por IGS Colombia para brindar el servicio no está obligado a aportar, proveer o administrar medicamentos.

**Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (120.000).**

#### **Enfermera a domicilio para inyectología o curaciones básicas:**

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición una enfermera a domicilio para atención inyectología o curaciones básicas, si y solo si; se justifica la necesidad y se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado. Este servicio se prestará en el sitio

autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado o grupo familiar y en la vivienda registrada por el afiliado o el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

#### Exclusiones del servicio de enfermería:

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, 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.
- IGS no cubre el valor de los medicamentos.
- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de IGS.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras 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 neurológica, no cardiológica, no estética).

15

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

#### Exámenes básicos de laboratorio a domicilio (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 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 un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (120.000).**

#### **Traslado médico terrestre por emergencia:**

Caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de transporte de emergencia médico terrestre (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 teniendo en cuenta la emergencia el traslado en ambulancia básica o ambulancia medicalizada 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 un monto límite de cobertura.**

#### **Terapias físicas básicas a domicilio o en red:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio o en red, con previa presentación de orden médica. Para el caso de las terapias físicas, el objetivo principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia.

Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible. Por otro lado, la terapia respiratoria a domicilio o en red se encargará 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 a mejorar su respiración.

El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

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

17

#### **Terapias respiratorias básicas a domicilio o en red:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en red a nivel nacional, con previa presentación de orden médica, 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 o miembro del grupo familiar. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

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

### **Orientación telefónica psicológica:**

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

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

### **Orientación telefónica nutricional:**

En caso de que el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Lonchera balanceada para niños menores de 15 años, índice de grasa corporal, dietas y referenciarían de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

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

**Los servicios traslado desde la vivienda a centro médico para adulto mayor y traslado desde centro médico a vivienda del adulto mayor se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.**

**Estas coberturas están limitadas a dos (2) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (70.000).**

### **Traslado desde la vivienda a centro médico para adulto mayor:**

En caso de que el afiliado (mayor de 60 años), requiera el traslado desde la vivienda a centro médico, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que brindará desplazamiento desde el lugar indicado

hasta el centro hospitalario donde tenga la cita médica. Este servicio se prestará de ida y vuelta, es decir, después del desplazamiento al centro de atención se movilizará al afiliado al lugar de residencia.

**Esta cobertura se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Para acceder a esta asistencia el afiliado o miembro del grupo familiar deberá dar previo aviso telefónico a la línea de asistencia, con no menos de seis (6) horas de antelación.**

#### **Traslado desde centro médico a vivienda del adulto mayor:**

En caso de que el afiliado (mayor de 60 años), requiera el traslado desde el centro médico a su vivienda, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que brindará desplazamiento desde el lugar indicado hasta el centro hospitalario donde tenga la cita médica. Este servicio se prestará de ida y vuelta, es decir, después del desplazamiento al centro de atención se movilizará al afiliado al lugar de residencia.

**19**

**Esta cobertura se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Para acceder a esta asistencia el afiliado o miembro del grupo familiar deberá dar previo aviso telefónico a la línea de asistencia, con no menos de seis (6) horas de antelación.**

#### **Envío de medicamentos a domicilios para afiliados con enfermedades respiratorias:**

Cuando el afiliado lo requiera IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para la entrega de medicamentos correspondientes a la enfermedad respiratoria al 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. Esta asistencia deberá ser coordinada con 12 horas de anterioridad, en el momento de solicitar el servicio IGS no solicitará fórmula médica original, esta debe ser enviada de manera digital.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).**

## **Segunda opinión médica:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (nacional presencial/virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genito – urinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, radiología, urología, y cirugía vascular.

La segunda opinión médica contempla lo siguiente: la recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido, no están incluidos en la asistencia. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de estos.

**20**

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

## **Suero post fiesta:**

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

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

---

## Asistencia **educación**

### **Video doctor pediátrico:**

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo con las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de un link de conexión mediante aplicaciones como zoom, meet o por whatsapp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por el proveedor del servicio realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se 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.

**21**

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

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

### **Orientación telefónica para tareas y trabajos de materias básicas:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de orientación telefónica para tareas y trabajos de materias básicas al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física y

química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). Esta asistencia estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen una (1) hora educativa. La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.

#### **Exclusiones:**

- La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa.

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

Los servicios tutor virtual para manualidades en fomi, tutor virtual cursos de origami, tutor virtual, cursos de dibujo y clases virtuales de gimnasia para niños en casa se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

**22**

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

#### **Tutor virtual para manualidades en fomi:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría virtual para manualidades en fomi, al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una tutoría con un docente para que los más pequeños desarrollen habilidades y potencien su creatividad. Esta asistencia estará condicionada a desarrollar actividades no superior a una (1) hora educativa. Este servicio no incluye material.

#### **Tutor virtual cursos de origami:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría virtual para cursos de origami, al afiliado o sus hijos

beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una tutoría dictada con un docente para que los más pequeños desarrollen habilidades y potencien su creatividad y concentración. Esta asistencia estará condicionada a desarrollar actividades no superior a una (1) hora educativa. Este servicio no incluye el material.

### **Tutor virtual cursos de dibujo:**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría virtual para cursos de dibujo, al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una asesoría dictada con un docente. Estará guiado a través de los fundamentos y técnicas de dibujo. Esta asistencia estará condicionada a desarrollar actividades no superior a una (1) hora. Este servicio no incluye material de dibujo.

### **Clases virtuales de gimnasia para niños en casa:**

**23**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará un entrenador especialista en clases de gimnasia para niños, quien de manera virtual brindará rutinas que se adecuen a la edad del menor y el espacio disponible con el fin de garantizar que el menor se mantenga físicamente activo, en forma y saludable.

### **Coach nutricional virtual orientado en alimentación para niños:**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de coach nutricional virtual especializado en nutrición infantil.

Esta asistencia se brindará por parte de especialistas vía whatsapp para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) Lonchera balanceada para niños, hábitos saludables, alimentación familiar y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

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

## Modular **movilidad**

| Modular movilidad                                                                                                                                            |                            |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------|
| Asistencias                                                                                                                                                  | Coberturas                 | Vigencia                                |
| Asistencia movilidad (opcional)                                                                                                                              | Monto máximo<br>Por evento | Eventos anuales                         |
| Conductor elegido (carro o moto)                                                                                                                             | \$ 90.000                  | 2 Eventos                               |
| Remolque grúa (autos)                                                                                                                                        | \$ 190.000                 | 2 Eventos                               |
| Remolque grúa (motos -250cc)                                                                                                                                 | \$ 140.000                 |                                         |
| Remolque grúa (motos +250cc)                                                                                                                                 |                            |                                         |
| Tensión de cadena de motos                                                                                                                                   | \$ 80.000                  | 1 Evento                                |
| Paso de corriente                                                                                                                                            | \$ 120.000                 | 1 Evento                                |
| Envío de combustible                                                                                                                                         |                            |                                         |
| Cambio de llanta (auto)                                                                                                                                      |                            |                                         |
| Mantenimiento básico de bicicleta                                                                                                                            | \$ 80.000                  | 1 Evento                                |
| Cerrajería de candado de la bicicleta o scooter                                                                                                              | \$ 80.000                  | 1 Evento                                |
| Limpieza del casco de moto / bici / scooter                                                                                                                  | \$ 120.000                 | 1 Evento                                |
| Traslado de la bicicleta en caso de enfermedad o accidente o avería                                                                                          | Sin límite                 | 1 Evento                                |
| Revisión y puesta a punto para viaje (auto / moto)                                                                                                           | \$ 120.000                 | 1 Evento                                |
| Ayuda para reemplazo de uno varios de los accesorios de auto por robo (luna de espejos, boceles exteriores, emblemas, brazos limpiabrisas, tapa de gasolina) | \$ 120.000                 | 1 Evento desde el día 31 de suscripción |

24

## Definición de **coberturas**:

### Asistencia **movilidad**(opcional)

#### Conductor elegido:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar decida ingerir una bebida alcohólica, estando dentro del perímetro urbano de ciudades capitales, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de manejar el automóvil amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con 4 horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el asegurado hasta el domicilio de este (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El afiliado cuenta con 30 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. Verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), Y cómo va a proceder a retirarlo del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reporta al call center de IGS donde a su vez se las notificará al cliente. Revisión de los documentos del vehículo: el proveedor no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (tarjeta de propiedad, soat, revisión tecno-mecánica).

#### Personal en el vehículo:

- No se prestará el servicio sin la presencia del afiliado, por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.
- El conductor designado no permanecerá solo en el vehículo.
- No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la ejecución del servicio.

25

No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.

**Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará a un monto límite de cobertura de noventa mil pesos (\$90.000).**

**Los servicios de remolque grúa (motos -250cc) y remolque grúa (motos +250cc) se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.**

**Esta cobertura se prestará sin monto limite de eventos por año y con un monto límite de cobertura de ciento noventa mil pesos (\$190.000).**

#### Remolque grúa (autos):

En caso de que el afiliado lo requiera o miembro del grupo familiar, por accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil, IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que el vehículo cubierto sea

removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado.

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

#### **Remolque grúa (motos -250cc):**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, por accidente o avería que no permita la circulación autónoma de la motos – 250 cc, IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que la moto – 250 cc cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado.

**26**

#### **Remolque grúa (motos +250cc):**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, por accidente o avería que no permita la circulación autónoma de la motos +250cc, IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que la motos +250cc cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado.

### Tensión de cadena de motos:

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

### Exclusiones:

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

27

Los servicios de paso de corriente, envío de combustible, cambio de llanta (auto) se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

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

### Paso de corriente:

Paso de corriente: en caso de que el auto del afiliado o miembro del grupo familiar requiera 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. 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.

#### **Exclusiones:**

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

#### **Envío de combustible:**

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

**28**

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

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

#### **Paso de corriente:**

En caso de que el auto del afiliado o miembro del grupo familiar requiera 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. 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.

**Exclusiones:**

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

**Cambio de llanta (auto):**

En caso de inmovilización del vehículo del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de pinchazo del vehículo, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico experto para atender la eventualidad. Por lo tanto, se brindará el servicio de asistencia en reparación y/o cambio de llanta, incluida la mano de obra. El servicio de cambio de llanta se prestará solo si el afiliado cuenta con la llanta de repuesto. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

**29**

**Mantenimiento básico de bicicleta:**

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

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

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

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

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

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

**30**

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

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará en servicio de desinfección del casco de la moto, este servicio se prestará en la red de proveedores hasta el monto límite de cobertura. El proveedor verificará en qué estado se encuentra el casco (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.) Comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reportará al call center de IGS donde a su vez se las notificará al afiliado. Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábado de 8:00 am a 12:00 m, el servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, siempre deberá estar presente el afiliado o una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. Para realizar la cancelación del servicio el afiliado debe comunicarse a la línea IGS con mínimo 6 horas de antelación.

#### **Exclusiones:**

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

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

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

Si a consecuencia de un accidente o avería de la bicicleta que impida su movilización, el afiliado o miembro del grupo familiar requiere un servicio de transporte de la bicicleta, IGS enviará al lugar del accidente o el lugar que sea indicado por el afiliado un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado y trasladarla al domicilio o taller más cercano dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado y máximo hasta 30 km fuera del perímetro urbano. Este servicio será prestado únicamente en los casos que por caso fortuito o imprevisto el afiliado solicite tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad.

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

### **Revisión y puesta a punto para viaje (auto / moto):**

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

El servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado dentro del perímetro urbano.

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

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

En caso de que el afiliado lo requiera, IGS brindará una ayuda económica, para el reemplazo de accesorios como luna de espejos, borceles exteriores, emblemas, brazos limpiabrisas, tapa de gasolina por robo.

Esta cobertura será prestada por reembolso.

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

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

## ¿Cómo acceden los clientes a los servicios?

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

- El afiliado que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000121601** y desde bogotá al teléfono fijo **(601)3570301**
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- En caso de que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

**32**

## Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## Reembolsos

33

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 reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

## Independencia:

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente anexo, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto de la cobertura, a la que accede el presente anexo de asistencia.

## Exclusiones generales

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

- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (Nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).

## Procedimiento de **cancelaciones**

### **Cancelación, retracts y/o reversión:**

Podrá solicitar la cancelación voluntaria de la asistencia o ejercer retracts dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, comunicándose a nivel nacional a la línea **018000121601** y desde bogotá al teléfono fijo **(601)3570301**.

Para los pagos realizados con tarjeta crédito, débito o medios electrónicos, podrá presentar una solicitud de reversión en los casos previstos por la ley, siempre que el servicio no haya sido utilizado ni coordinado. Estas solicitudes serán revisadas y tramitadas conforme al procedimiento legal vigente.

**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.