

Condiciones generales
para los servicios de
asistencias

Multiasistencia DAVIbank



VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

DAVI bank

Índice

Condiciones generales

Multiasistencia DAVIbank	3
Glosario de términos	5
Definiciones	5
Coberturas hogar	7
Coberturas hogar ensamble	11
Coberturas hogar express	12
Asistencia vamos a limpiar	16
Asistencia evento social	17
Asistencia vial (moto, auto o bici)	19
Asistencia para tus hijos, sobrinos o nietos	23
Asistencia veterinaria	25
Asistencia tecnológica	2
Coberturas médica y bienestar	30
Tienes un adulto mayor	37
Cómo acceden los clientes a los servicios	39
Obligaciones del afiliado (garantías)	40
Reembolsos	40
Independencia	40
Exclusiones generales	41
Procedimiento de cancelaciones	42

Multiasistencia DAVIbank:

Multiasistencia DAVIbank		
Asistencias	Coberturas	Vigencia
Coberturas hogar	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Servicio de plomería por emergencia	\$ 208.000	3 Eventos
Servicio de vidriería por emergencia		3 Eventos
Servicio de electricista por emergencia		3 Eventos
Servicio de cerrajería por emergencia (interna y externa)		3 Eventos
Instalación de electrodomésticos	\$ 208.000	3 Eventos
Coberturas hogar ensamble	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Ensamble de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas)	\$ 150.000	1 Evento
Coberturas hogar express	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Instalación de pantallas tv, cuadros o artículos decorativos	\$ 120.000	3 Eventos
Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz		
Sellado filtraciones con silicona		
Instalaciones eléctricas menores		
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Instalación de esquineros		
Destape de cañerías		
Instalación de grifería		
Asistencia vamos a limpiar	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Desinfección de colchones y muebles	\$ 200.000	1 Eventos
Desinfección profunda de cocina		
Asesoría de reciclaje dentro del hogar	Sin límite	1 Eventos
Asistencia evento social	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Mesero, barman o chef a domicilio	\$ 208.000	2 Eventos
Vigilante para eventos especiales		
Traslado máximo de 4 personas a un único destino	\$ 70.000	1 Eventos
Asistencia vial moto, auto o bici	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Servicio de conductor elegido	Sin límite	3 Eventos
Servicio de grúa	\$ 130.000	3 Eventos
Auxilio vial por emergencia (gasolina 3 galones, pinchazo)	\$ 130.000	3 Eventos
Servicio de cerrajería por emergencia	\$ 30.000	3 Eventos
Asistencia legal telefónica en caso de accidente de tránsito	Sin límite	Sin límite
Revisión puesta a punto auto/moto	\$ 230.000	2 Eventos
Mantenimiento básico completo de la bicicleta	\$ 115.000	1 Evento
Engrase rodamientos		
Centrado de llantas		
Lubricación de cadena, plato y piñones		
Ajuste de frenos		
Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización		

Asistencia para tus hijos, sobrinos o nietos	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Tutor a domicilio	\$ 150.000	3 eventos
Ruta escolar por emergencia	Sin límite	3 eventos
Entrega de elementos escolares	Sin límite	3 eventos
Tutoría académica telefónica pre-escolar y básica primaria	Sin límite	Sin límite
Referencia y ubicación de librerías	Sin límite	Sin límite
Asistencia veterinaria	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Consulta médica veterinaria por emergencia	\$115.000	4 eventos
Vacunación médica veterinaria o pipeta antipulgas a domicilio o en red	\$115.000	1 evento
Traslado de la mascota por accidente	\$115.000	2 eventos
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	\$230.000	1 evento
Servicio de cremación por enfermedad o accidente		
Asistencia tecnológica	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Servicio técnico a domicilio	\$208.000	2 eventos
Asistencia telefónica	Sin límite	Sin límite
Consulta telefónica sobre adquisición de hardware y software	Sin límite	Sin límite
Tutoría telefónica en navegación por internet	Sin límite	Sin límite
Coberturas médica y bienestar	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Servicio de ambulancia	Sin límite	4 eventos
Médico a domicilio	Sin límite	4 eventos
Enfermera a domicilio	Sin límite	4 eventos
Coordinación y exámen de (mamografía/antígeno prostático)	\$ 120.000	1 evento
Exámenes básicos a domicilio	\$ 120.000	1 evento
Terapias físicas y respiratorias básicas a domicilio	\$ 120.000	2 eventos
Segunda opinión médica	Sin límite	2 eventos
Phono doctor	Sin límite	Sin límite
Orientación nutricional telefónica	Sin límite	2 eventos
Orientación psicológica telefónica	\$ 120.000	3 eventos
Curso de batidos saludables	Sin límite	1 evento
Referencia de tiendas naturistas	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de spa y centros de estética	Sin límite	Sin límite
Tienes un adulto mayor	Monto máximo Por evento	Eventos anuales
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	\$ 80.000	4 eventos
Servicio de acompañamiento a cita médica	\$115.000 (max 2 horas)	4 eventos
Recordatorio de ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Coordinación de citas médicas generales o con especialista	Sin límite	Sin límite

Glosario de términos

Definiciones

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

Grupo familiar: personas en primer grado de consanguinidad (padres, conyugue e hijos).

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 consecución de un fin específico.

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

Proveedor: empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Referencia: información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.

Evento: cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitado.

Situación de asistencia: cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Residencia permanente: el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

Ámbito territorial: el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

Accidente: todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Costo preferencial: servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

Coberturas

Coberturas hogar

Servicio de plomería por emergencia:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (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.

7

Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.

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.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Servicio de vidriería por emergencia:

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, 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.

Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

8

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.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Servicio de electricista por emergencia:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto

circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido 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.

9

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

Servicio de cerrajería por emergencia (principal e internas)

Cuando a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal o alguna puerta interna de la vivienda, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso ser necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, 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.

Queda establecido que en caso de que el afiliado no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

10

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos cada una y un monto límite de cobertura de doscientos ocho mil pesos (\$208.000) Por evento.

Instalación de electrodomésticos:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición la mano de obra para colocar en marcha electrodomésticos de línea blanca (lavadora - nevera - aire acondicionado - caldera / calentador / termo tanque – cocina: estufa doméstica – horno) que lo requiera y comprobará su correcto funcionamiento, siempre que la instalación que ya existe lo permita y no requiera de otros profesionales (fontanero, electricista, gas, montaje de muebles de cocina u otros, etc.). - La conexión eléctrica a la red se hará siempre que sea suficiente el cable proporcionado por el fabricante. 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.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de doscientos ocho mil pesos (\$208.000) por evento.

Coberturas **hogar ensamble**

Ensamble de equipos deportivos (caminadoras, bicicletas, elípticas):

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para realizar ensamble de algún equipo deportivo (caminadoras, bicicletas, elípticas) nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de ensamble dentro de la residencia permanente el afiliado. Los equipos 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 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 se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones del ensamble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos equipos deportivos 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 equipos armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje de equipos armados en algún punto de la vivienda.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000)

Cobertura **hogar exprés**

Los servicios de instalación de pantallas tv, cuadros o artículos decorativos, instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz, sellado filtraciones con silicona, instalaciones eléctricas menores, instalación de cortinas o persianas, instalación de canaletas para cobertura de cableado, instalación de esquineros, destape de cañerías e instalación de grifería, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Instalación de pantallas tv, cuadros o artículos decorativos:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera realizar la instalación de pantallas 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.

12

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.

Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, 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. 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 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.

13

Sellado de filtraciones con silicona:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento. 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.

Instalaciones eléctricas menores:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición 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 suministrados por el afiliado. 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 cableados para la instalación eléctrica 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.

14

Instalación de cortinas o persianas:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistemas de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina(s). 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.

Instalación de canaletas para cobertura de cableado:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales 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 esquineros:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a disposición y hasta el monto límite de cobertura el envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio de instalación de esquineros. 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 dentro del perímetro hurdano.

15

Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

Destape de cañerías:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS cubrirá el servicio, enviando un técnico especializado que realizara el destape de cañerías, el valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de las herramientas, traslado del operario, inspección y la mano de obra, quedan excluidos de esta cobertura los procedimientos en cajas de inspección. 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.

Instalación de grifería:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará de un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio

del afiliado. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado. 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.

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) por evento.

Asistencia **vamos a limpiar**

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

16

Desinfección de colchones y muebles:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza y desinfección de colchones y muebles del hogar, hasta el monto límite de cobertura, esta limpieza se realiza con un mecanismo especializado a vapor que llega a lugares difíciles, elimina manchas, despercude, y elimina hogos y bacterias. 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.

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.

Desinfección profunda de cocina:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizara limpieza y desinfección de cocina, por un tiempo máximo de cuatro (3) 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.

Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos

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) por evento.

17

Asesoría de reciclaje dentro del hogar:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en reciclaje, quien le asesorará y orientará para realizar una correcta y más eficiente tarea en la separación de los residuos del hogar. Este servicio deberá ser solicitado con 48 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.

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

Asistencia evento social

Los servicios de mesero, barman o chef a domicilio y vigilante para eventos

especiales, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Mesero, barman o chef a domicilio:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición, un mesero, barman o chef a domicilio certificado durante un tiempo límite de cuatro (4) horas y hasta el monto límite de cobertura, el afiliado debe solicitar el servicio con un aviso previo mínimo de 48 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 a nivel nacional, en el domicilio del afiliado.

Vigilante para eventos especiales:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS enviará un vigilante con el fin de apoyar y mejorar la seguridad de los asistentes a eventos sociales especiales programados por el afiliado. Este servicio implica una obligación de medio y nunca de resultado, por cuanto el servicio no garantiza la no ocurrencia de eventos que atenten contra la seguridad física o patrimonial de los asistentes.

La asistencia se prestará únicamente en el área inmediata al lugar donde se realizará el evento. Este servicio no se prestará en ningún caso por un tiempo superior a ocho (8) horas y el vigilante no estará armado. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del afiliado.

Estas coberturas están limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de doscientos ocho mil pesos (\$208.000).

Traslado máximo de 4 personas a un único destino:

En caso que afiliado o grupo familiar lo requieran, IGS prestará el servicio de traslado dentro del perímetro urbano hasta el domicilio principal del afiliado. El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con 4 horas de

antelación al momento en que vaya a desplazarse. El servicio se prestará desde el sitio de reunión donde se encuentre el afiliado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media.

Este servicio se prestará para máximo 4 personas.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de setenta mil pesos (\$70.000).

Asistencia vial **moto, auto o bici**

Servicio de conductor elegido:

Cuando 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 del mismo (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. No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Servicio de grúa:

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 hasta 30 kms, siempre y cuando se encuentre ubicado en el perímetro urbano en bogotá/cundinamarca 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.

20

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.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

Auxilio vial por emergencia (gasolina 3 galones, pinchazo):

Envío combustible

En caso de inmovilización del auto o moto del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de falta de gasolina, IGS pondrá a disposición del afiliado, los elementos para tratar de solucionar el inconveniente. Por lo tanto, se brindará el servicio, incluida la mano de obra, y los costos por valor de gasolina hasta tres (3) galones. Este servicio aplica dentro de las principales ciudades capitales de departamento de Colombia.

Cambio de llantas

En caso de inmovilización del vehículo del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de pinchazo del vehículo, IGS pondrá a disposición del afiliado, los elementos para tratar de solucionar el inconveniente. Por lo tanto, se brindará el servicio, incluida la mano de obra, más no los costos a que haya lugar por valor de cambio de neumáticos. Este servicio aplica dentro de las principales ciudades capitales de departamento de Colombia.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

21

Servicio de cerrajería por emergencia:

En caso de inmovilización del afiliado a consecuencia de pérdida o extravío de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo, IGS pondrá a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar, un cerrajero para que este realice “asistencia de emergencia” necesaria para restablecer el acceso al vehículo. Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro de las principales ciudades capitales de departamento de Colombia.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

Asistencia legal telefónica en caso de accidente de tránsito:

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que la moto,

vehículo o bici del afiliado o miembro del grupo familiar se encuentre directamente involucrado, la compañía asesorará al conductor de ésta 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.

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

Revisión puesta a punto auto/moto:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una revisión diagnóstica puesta a punto para viajes de trayectos superiores a 250 km IGS pondrá a disposición un centro especializado, donde realizarán una revisión general del automóvil o 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 del mismo. El afiliado asumirá cualquier gasto de reparación, en mano de obra y repuestos.

22

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos treinta mil pesos (\$230.000).

Mantenimiento básico completo de la bicicleta:

Se cubre el mantenimiento que pueda necesitar la bicicleta del afiliado o miembro del grupo familiar en temas de:

- Engrase de rodamiento.
- Centrado de llantas.
- Lubricación de cadena, plato y piñones.
- Ajuste de frenos
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

Exclusiones

No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños:

- Quedan excluidos los daños causados por dolo o mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta.
- Quedan excluidos los daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado.
- Quedan excluidos los daños causados por manipulación de los equipos por personas no autorizadas por el fabricante.
- Quedan excluidos los daños de carácter estético.
- Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía.
- Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

23

Asistencia para **tus hijos, sobrinos o nietos**

Tutor a domicilio:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará los servicios de tutoría académica a domicilio, al afiliado, sus hijos, sobrinos o nietos 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 el afiliado/ beneficiario esté incapacitado por un periodo igual o superior a cinco (5) días y a que las dudas e inquietudes no superen las dos (2) horas educativas. La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.

Exclusiones:

- A) la asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- B) la asistencia en respuesta a consultas superiores a dos (2) horas educativas.
- C) prestación de la asistencia para incapacidades inferiores a cinco (5) días.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Ruta escolar por emergencia:

Cuando el hijo (a), sobrino (a) o nieto (a) menor de 15 años del afiliado o miembro del grupo familiar pierda la ruta escolar, IGS prestará el servicio de conductor en vehículo particular o taxi desde el inmueble de residencia del usuario hasta el colegio. El servicio incluye solo 1 trayecto, dentro del perímetro urbano. El menor debe estar acompañado en todo momento por un adulto responsable. Solo aplica bogotá, cali y medellín. Este servicio debe ser solicitado por el afiliado con 1 hora de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Entrega de elementos escolares:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de entrega de documentos y/o elementos escolares para su hijo(a), sobrino(a) o nieto(a), menor a 12 años desde el inmueble de residencia permanente al colegio, IGS coordinará el servicio de mensajería. El servicio incluye solo un trayecto, dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Tutoría académica telefónica pre-escolar y básica primaria:

Cuando a consecuencia de incapacidad superior a 5 días del hijo(a), sobrino(a) o nieto(a) del afiliado o miembro del grupo familiar que curse pre- escolar y primaria básica, IGS coordinará la asistencia telefónica del tutor para brindar asesoría en materias básicas como: matemáticas, español, sociales y ciencias naturales. La incapacidad debe estar debidamente certificada por el médico tratante adscrito a la eps a la cual esté afiliado el menor y será solicitada al momento de requerir la asistencia.

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

Referencia y ubicación de librerías:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar necesite referencias y ubicación de librerías según corresponda, IGS le proporcionará información de dichos establecimientos especializados. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los sitios en mención.

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

Asistencia veterinaria

Orientación médica veterinaria telefónica:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera a través del número telefónico del servicio que se indicará en la solicitud, 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 con un tercero, el cual orientará en las conductas temporales 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 medio y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

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

Consulta médica veterinaria por emergencia:

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota por emergencia (enfermedad o accidente) dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota a la veterinaria más cercana. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Vacunación médica veterinaria o pipeta anti pulgas a domicilio o en red:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación o pipeta anti pulgas a domicilio a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo. Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario coordinado por IGS a través de un tercero.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Traslado de la mascota por accidente:

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota por emergencia (enfermedad o accidente) dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota a la veterinaria más cercana. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

27

Los servicios de servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave y servicio de cremación por enfermedad o accidente, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará el servicio de eutanasia de la mascota hasta el tope de cobertura, por accidente o enfermedad grave comprobada por un médico veterinario. IGS realizará el pago a través de un tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno de IGS. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet

de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Servicio de cremación por enfermedad o accidente:

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación en donde se incluyen los siguientes servicios:

- Retiro de la mascota en el lugar del fallecimiento
- Auxilio y coordinación de servicio de cremación

Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

28

Exclusiones:

- A) la mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- B) el fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de doscientos treinta mil pesos (\$230.000).

—

Asistencia tecnológica

Servicio técnico a domicilio:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a disposición el envío de un técnico a domicilio especializado para brindar los siguientes servicios de reparación, mantenimiento y actualización de

computadores hasta el límite de cobertura: mantenimiento preventivo hardware, software e impresoras, configuración de periféricos, diagnóstico de fallos, reinstalación de sistema operativo y/o software*, formateo y eliminación de virus. Tiene validez en las ciudades principales de Colombia. Este servicio debe ser coordinado con un (1) día de anterioridad. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación y vivienda permanente. El excedente sobre el límite de cobertura y los costos de los servicios que no se mencionan corren por cuenta del afiliado. Cada evento aplica para el servicio técnico de un pc.

*Para la reinstalación del sistema operativo y/o software el afiliado debe contar con las respectivas licencias.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos ocho mil pesos (\$208.000).

29

Asistencia telefónica:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, se dará soporte telefónico en llamada in bound en los siguientes casos:

- Limpieza de virus y software malicioso y espía.
- Ayuda para el manejo de control parental.
- Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escáner, webcams, etc.)
- Acceso a internet, configuración de modem y routers, configuración wifi
- Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies.
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas
- Instalación y configuración de drivers, codecs.
- Configuración de cuentas: asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como facebook, twitter y linkedin y asesoramiento para blackberry.

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

Consulta telefónica sobre adquisición de hardware y software:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera asesoría en la adquisición de hardware y software, IGS gestionará un profesional quien le hará una consulta telefónica. Los gastos de adquisición estarán a cargo del afiliado / usuario e IGS nunca será responsable por el uso y garantía de las compras realizadas por el cliente usuario.

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

Tutoría telefónica en navegación o internet:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición los servicios de asesoría telefónica en temas de navegación de internet. Este servicio es exclusivamente informativo, IGS no se hace responsable de los resultados, precios y las condiciones de los trabajos que los profesionales acuerden con el beneficiario.

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

30

Coberturas médicas y bienestar

Servicios de ambulancia:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de transporte dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico, IGS coordinará dependiendo de la emergencia 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 cuatro (4) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Médico a domicilio:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica.

El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar.

Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado o grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

- Bajo criterio 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 Integral Group Solution Colombia para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante

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

Enfermera a domicilio:

Cuando el afiliado o beneficiario lo requiera IGS, pondrá a su disposición una enfermera para realizar curaciones básicas y en caso de ser necesario podrá aplicar medicamentos, si y solo si; se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión 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. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado y en la vivienda registrada por el afiliado para el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio medico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

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.
- Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el afiliado.
- 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 curaciones complejas o debridaciones.
- 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).

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

Coordinación y examen de (mamografía/antígeno prostático):

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y a solicitud de este, IGS prestará la coordinación y examen preventivo de mamografía o antígeno prostático para acceder a este servicio el afiliado debe presentar orden médica, el examen se realizará en la red de proveedores de IGS, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado. La coordinación y examen de mamografía/citología o antígeno prostático son excluyentes (mujer u hombre), límite de edad desde los 25 años en adelante.

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

Exámenes básicos a domicilio:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. 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).

Terapias físicas o respiratorias a domicilio:

Terapias físicas

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el

servicio de terapias básicas físicas a domicilio, su misión 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.

Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Terapias respiratorias

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, 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. 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 dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Segunda opinión médica:

Cuando 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 los mismos.

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

35

Phono doctor:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Exclusiones:

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

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

Orientación nutricional telefónica:

Cuando el afiliado o miembro del 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.) Índice de grasa corporal, dietas y referenciarán de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

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

Orientación psicológica telefónica:

36

Cuando 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 está limitada 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).

Curso de batidos saludables:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializados en la elaboración de batidos saludables, quien le brindará información sobre ingredientes a utilizar y beneficios de los mismos. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m.

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

Referencia de tiendas naturistas:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar necesite referencias de tiendas naturistas, IGS le proporcionará información de diferentes tiendas, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

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

Referencia y coordinación de spa y centros de estética:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar necesite referencias y coordinación de spa y centros de estética, IGS le proporcionará información de centros especialistas, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

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

37

Tienes un adulto mayor

Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiera, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados de exámenes. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

Servicio de acompañamiento a cita médica:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará máximo dos (2) horas y en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte. No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxígeno-dependientes).

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

38

Recordatorio de ingesta de medicamentos:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a disposición expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

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

Coordinación de citas médicas generales o con especialista:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y coordinación de citas médicas. Cuando el afiliado necesite que se le coordinen telefónicamente citas médicas con eps o especialistas (médico general o médico especialista). La compañía y el proveedor de asistencia no serán responsables del diagnóstico o tratamiento que realice el especialista. Los costos de consulta, medicamentos

y tratamientos derivados de la misma serán cubiertos por el solicitante en su totalidad.

La coordinación de consulta y/cita será dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes de la solicitud, dependiendo de la especialidad, disponibilidad y la ciudad donde se solicite el servicio.

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

Cómo acceden los clientes a los servicios:

En caso de 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 018000954582 y desde bogotá al teléfono fijo (601) 580 4805.
- B) el afiliado procederá a suministrarle al funcionario de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado, número telefónico en el cual localizarlo, descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C) bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de un servicio por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D) el funcionario confirmará si el afiliado o miembro del grupo familiar tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- E) una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de proveedores de IGS, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F) 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.

Obligaciones del afiliado (**garantías**):

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

- A. Obtener la autorización expresa de la compañía, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. Identificarse como afiliado ante los funcionarios de IGS o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- D. IGS no será responsable por consecuencias adversas directamente relacionadas por la falta de implementación o acatamiento de sus recomendaciones.

Reembolsos:

40

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 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 tránsito 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 radiactiva.
- 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, 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, retracto y/o reversión:

Podrá solicitar la cancelación voluntaria de la asistencia o ejercer retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, comunicándose a nivel nacional a la línea **018000954582** y desde bogotá al teléfono fijo **(601) 580 4805**.

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.

42