IGS Integral Group Solution

Condiciones generales para los servicios de asistencias

Asistencia
Tercera edad



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DAVI bank

Índice

Condiciones **generales**

Asistencia **tercera edad** 3
Glosario **de términos** 4
Definiciones 4
Asistencias **médicas** 6
Orientación **telefónica** 10
Asistencia **concierge** 12
Asistencia **de referencias y coordinación** ** 13
Cómo acceden **los clientes a los servicios** 14
Obligaciones **del afiliado (garantías)** 15
Reembolsos 15
Independencia 16
Exclusiones **generales** 16
Procedimiento **de cancelaciones** 17

Anexo I - **asistencia tercera edad**

Asistencia tercera edad		
Asistencias (Servicios en las principales ciudades del país)	Coberturas	Vigencia
Asistencias médicas	**Monto máximo Por evento**	**Eventos anuales**
Servicio de ambulancia	Sin límite	4 Eventos
Médico a domicilio	Sin límite	4 Eventos
Enfermera a domicilio		
Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos	$23.000	4 Eventos
Nutricionista a domicilio	$160.000	4 Eventos
Servicio de acompañamiento a cualquier diligencia	$115.000 (max 2horas)	6 Eventos
Jornada de aseo general para la vivienda por necesidad del afiliado	$137,900	4 Eventos
Recordatorio de ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite
Exámenes básicos a domicilio **	$115.000	1 Evento
Terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio **	$115.000	2 Eventos
Recordación de citas médicas **	Sin límite	Sin límite
Orientación telefónica	**Monto máximo Por evento**	**Eventos anuales**
Phono doctor **	Sin límite	Sin límite
Orientación nutricional telefónica **	Sin límite	Sin límite
Orientación psicológica telefónica **	Sin límite	Sin límite
Referenciación médica **	Sin límite	Sin límite
Coordinación telefónica de citas médicas	Sin límite	Sin límite
Referencia de tiendas naturistas**	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de spa y centros de estética **	Sin límite	Sin límite
Asistencia concierge	**Monto máximo Por evento**	**Eventos anuales**
Profesional en casa	$115.000	4 Eventos
Recordación de fechas especiales	Sin límite	Sin límite
Ayuda en recetas de cocina	Sin límite	Sin límite
Servicio de información y entretenimiento	Sin límite	Sin límite
Asistencia de referencias y coordinación **	**Monto máximo Por evento**	**Eventos anuales**
Conexión con números de emergencia (policía, bomberos, etc.) **	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de camillas para emergencias **	Sin límite	Sin límite
Transmisión de mensajes urgentes **	Sin límite	Sin límite
Referencia de centros de jubilados **	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.

SMDLV: salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano como tal y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia.

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 descriptos 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 descripto 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 casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Antioquia, Copacabana, Bolívar, Apartadó, La Estrella, Caldas, Bogotá, Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera, Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Buga, Tuluá, Barranquilla, Soledad, Córdoba, Candelaria, Malambo, Cartagena, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Pie De Cuesta, San Gil, Cúcuta, Los Patios, Villa Del Rosario, Pamplona, Ocaña, Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López, Ibagué, Espinal, Melgar, Montería, Cereté, Planeta Rica, Manizales, Risaralda, Chinchiná, Neiva, Pitalito, Campoalegre, Garzón, Rivera, Pereira, Dos Quebradas, Santa Rosa De Cabal, Santa Marta, Tunja, Duitama, Sogamoso, Ciénaga, Chiquinquirá, Armenia, Calarcá, Popayán, Santander De Quilichao, Puerto Tejada, Valledupar, Aguachica, San Martín, Agustín Codazzi, Yopal, Aguazul, Sincelejo, Corozal, Pasto, Ipiales, Tumaco, Arauca, Tame, Florencia, San Vicente Del Caguán, Orito Y Mocoa.

Coberturas

Asistencias **médicas**

Servicio de ambulancia:

En caso de que el afiliado requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al beneficiario hasta el centro médico asistencial más cercano.

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

Las asistencias: médico a domicilio y enfermera a domicilio, se prestarán en bolsa por un máximo de cuatro (4) eventos al año sin límite en el monto de cobertura, y se podrán utilizar en una misma cobertura o en cuatro diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.

Médico a domicilio:

En caso de que el afiliado o beneficiario lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el domicilio que el afiliado o beneficiario indique dentro de la ciudad de residencia habitual, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica o de una enfermedad.

Enfermera a domicilio:

En caso de que el grupo familiar requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo, IGS enviará al domicilio del afiliado una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de IGS.

Se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia. Únicamente ciudades principales.

Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos:

En caso de que el usuario 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 usuario. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del Laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben suministrados por el usuario. Este servicio se prestará en el lugar 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, con límite de cobertura de veintitrés mil pesos ($23.000)

Nutricionista a domicilio:

Cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional a domicilio enfocada en reducción de grasa corporal, 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 referenciación de nutricionistas.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año, con límite de cobertura de ciento sesenta mil pesos ($160.000)

Servicio de acompañamiento a cualquier diligencia:

Cuando sus familiares no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el usuario lo requiere, a solicitud del afiliado, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a cualquier diligencia que requiera, excluyendo diligencias bancarias. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, 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 usuario debe comunicarse con IGS y cancelar el

servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. El usuario debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.

Esta cobertura está limitada a un número de seis (6) eventos por año, con límite de cobertura de ciento quince mil pesos ($115.000) Y cada evento será de máximo 2 horas.

Jornada de aseo general para la vivienda por necesidad del afiliado:

En caso de que el afiliado o un tercero que el mismo designe lo requiera, asignará a su elección una empleada de hogar por un periodo máximo de 2 horas, limitado a un costo de ciento treinta y siete mil novecientos pesos ($137.900) Por evento. Se priorizará la empleada de casa que habitualmente concurre al domicilio, si el afiliado no dispusiera de ninguna se contactará a la agencia de personal eventual solicitando una.

Reintegro: es necesario una factura que cumpla con los requisitos establecidos por la ley. Es indispensable que el afiliado se haya comunicado al call center de emergencia para solicitar el servicio previamente.

Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio.

La asistencia se brindará por un máximo de cuatro (4) eventos al año con un límite de cobertura máximo de ciento treinta y siete mil novecientos pesos ($137.900).

Recordatorio de ingesta de medicamentos:

IGS pone a disposición del usuario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y recordación de ingesta de medicamentos.

Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Exámenes básicos a domicilio:

IGS a solicitud del afiliado, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico. (Hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina)). La toma de los anteriores exámenes se prestarán por solicitud del afiliado a domicilio.

La asistencia se brindará por un (1) evento al año, y con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos ($115.000) por evento.

Terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio:

Cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas o respiratorias 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: respiratorias, neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física y respiratoria, 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.

El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos en el año, con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos ($115.000) por evento.

Recordación de citas médicas:

IGS pone a disposición del usuario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la asesoría y recordación de citas médicas. Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente citas médicas a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Orientación telefónica

Phono doctor:

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado o beneficiario podrá comunicarse con un profesional de la salud a través de la línea de call center dispuesta; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Orientación nutricional telefónica:

Cuando el afiliado requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica enfocada en reducción de grasa corporal, 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 referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Orientación psicológica telefónica:

En caso de que el afiliado o su grupo básico familiar lo requieran, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional, estrés post- traumático, etc.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Referenciación médica:

Cuando el afiliado necesite referencias médicas, IGS le proporcionará información de centros médicos, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Coordinación telefónica de citas médicas:

IGS pone a disposición del usuario, 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, IGS coordinará telefónicamente citas médicas ya sea con la eps bajo la cual se encuentre afiliado, o médico particular. El afiliado debe indicar los datos básicos para la solicitud de la cita; si es médico particular, debe indicar los datos del mismo.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Referencia de tiendas naturistas:

Cuando el afiliado 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.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Referencia y coordinación de spa y centros de estética:

Cuando el afiliado 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.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Asistencia **concierge**

Profesional en casa:

Si el afiliado requiere un técnico en arreglos menores de la vivienda, IGS coordinará el envío de un profesional que podrá ayudarle en labores como: traslado de muebles dentro de la vivienda, cambio de bombillos y sustitución de interruptores de luz o enchufes por otros, fijación de cuadros, figuras decorativas o espejos, sustitución de grifos, fijación de accesorios de baño y cocina, instalación de cortinas y cambios de mecanismo de cisterna.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos en el año, con un límite de cobertura de ciento quince mil pesos ($115.000) por evento.

Recordación de fechas especiales:

IGS pone a disposición del usuario, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para la recordación de fechas especiales. Cuando el afiliado necesite que se le recuerden telefónicamente fechas especiales, a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

La asistencia se realiza sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

Ayuda en recetas de cocina:

IGS asesorará al afiliado telefónicamente, cuando lo requiera, sobre recetas de cocina para ocasiones especiales.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Servicio de información y entretenimiento:

IGS asesorará al afiliado telefónicamente, cuando lo requiera, acerca de los eventos que sean de su interés y de planes de entretenimiento.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Servicio de **referencias y coordinación**

Conexión con números de emergencia (policía, bomberos, etc.):

A solicitud del afiliado, la compañía hará conexión o comunicará los números de teléfonos de emergencia en las principales ciudades como; Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta, Manizales, Pereira, Armenia, Neiva, Ibagué, Tunja Y Villavicencio.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Referencia y coordinación de camillas para emergencias:

Cuando el afiliado necesite referencias y coordinación de camillas para emergencias, 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.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Transmisión de mensajes urgentes:

IGS se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados ante emergencia que le encargue el afiliado a los números que este indique, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos, siempre dentro del territorio nacional.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

Referencia de centros de jubilados:

Cuando el afiliado necesite referencias de centros de jubilados, IGS le proporcionará información de centros de jubilados, IGS le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto por evento.

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. Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la "asistencia", el afiliado autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor y IGS.

Reembolsos:

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá D.C. Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales Y Armenia, Bucaramanga, 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 transito libre.
- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear 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, requisa o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina 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.