

MULTI ASISTENCIA

Términos y condiciones de
Servicios de Asistencia



MULTIASISTENCIA

ASISTENCIAS	COBERTURA	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIAS MÉDICAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicio de ambulancia	Sin límite	3 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Video doctor adulto y pediátrico	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia		
Enfermera a domicilio para inyectología	\$120,000	4 eventos
Coordinación y examen de (mamografía/antígeno prostático)	\$115,000	1 evento
Exámenes de laboratorio (hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO (elemental y microscópico de orina)	\$115,000	1 evento
Lectura de exámenes médicos	\$50,000	3 eventos
Terapias físicas o respiratorias básicas a domicilio	\$115,000	3 eventos
Segunda opinión médica	Sin límite	1 evento
ASISTENCIA DESEMPLEO	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fijo)		
Canasta básica hasta por 2 meses	\$100.000	1 evento por 2 meses
Pago de servicios públicos por 2 meses		
Referencia de vacantes de acuerdo al perfil	Sin límite	2 eventos
Asesoría telefónica para realizar hoja de vida	Sin límite	1 evento

ASISTENCIA HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Armado de muebles	\$120,000	4 eventos
Instalación de lámparas o apliques de luz		
Envío de técnico a domicilio para instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Sellado con silicona por filtraciones		
Instalación soporte tv o artículos decorativos		
Instalación de grifería		
Instalación de ducha eléctrica		
Instalación de cortinas o persianas		

ASISTENCIA HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Servicio de plomería	\$170,000	1 evento
Servicio vidriería	\$170,000	1 evento
Servicio de electricista	\$120,000	3 eventos
Servicio de cerrajería	\$100,000	1 evento
Servicio retiro de escombros	\$200,000	1 evento
Mensajería pequeños paquetes	\$50,000	2 eventos
Asesoría en redacción de documentos legales: contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compra venta de inmuebles	Sin límite	2 eventos

ASISTENCIA LIMPIA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Limpieza profunda de cocina o baño	\$150,000	1 evento
Desinfección de colchones, almohadas o muebles	\$150,000	1 evento
Limpieza de asador o BBQ	\$80,000	1 evento

ASISTENCIA HOGAR ENSAMBLE	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Instalación de asador o BBQ		
Instalación de equipos de gimnasia en casa	\$120,000	2 eventos
Instalación de juegos para niños o mascotas		
ASISTENCIAS BIENESTAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Clase virtual de batidos saludables	Sin límite	
Clase entrenamiento personalizado virtual	Sin límite	3 eventos
Orientación psicológica telefónica o virtual	Sin límite	Sin límite
Orientación nutricional telefónica o virtual	Sin límite	Sin límite
Armado o desarmado de árbol de navidad	\$120,000	1 evento
Orientación académica telefónica o virtual para tareas y trabajos de materias básicas	\$120,000	3 eventos
ASISTENCIA MASCOTAS (Gato/Perro)	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Traslado de la mascota por enfermedad o accidente	\$120.000	2 eventos
Baño de mascota por accidente o después de cirugía	\$80.000	1 evento
Consulta veterinaria por emergencia a domicilio o en red	\$120.000	2 eventos
Servicio de vacuna de refuerzo	\$80.000	1 evento
Servicio de guardería o paseo canino por hospitalización del afiliado	\$150.000	1 eventos por 3 días
Servicio de cremación o eutanasia	\$200.000	1 evento

ASISTENCIA MOVILIDAD AUTO/MOTO/BICI	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Remolque grúa o transporte por accidente o avería auto o moto	\$130,000	1 evento
Auxilio vial auto /moto		
Paso de corriente	\$130,000	2 eventos
Envío de combustible		
Cambio de llanta (auto)		
Revisión puesta a punto para viaje auto/moto	\$120,000	1 evento
Mantenimiento básico de la bici: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire	\$90,000	1 evento

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.S.
- **Grupo familiar:** personas en primer (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- **Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **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 o miembro del grupo familiar 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 o miembro del grupo familiar con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

COBERTURAS

ASISTENCIAS MÉDICAS

1 | SERVICIO DE AMBULANCIA

En caso que el afiliado o miembro de su 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 se prestará con un límite de tres (3) eventos por año y sin un monto límite de cobertura.

2 | ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el afiliado o miembro de su 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 un monto límite de cobertura.

3 | VIDEO DOCTOR ADULTO Y PEDIÁTRICO

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera, una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de link de conexión mediante aplicaciones como zoom, Meet o por WhatsApp , para que un profesional médico coordinado con un tercero por el proveedor del servicio realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.

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

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

Los servicios de, servicio de médico a domicilio por emergencia y enfermera a domicilio para inyectología, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrá ser utilizada en un mismo servicio en las diferentes servicios relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un numero de cuatros (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos por evento (\$120.000).

4 | MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA

En caso que el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, el proveedor del servicio coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, siempre y cuando sea una zona de fácil acceso 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.

Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano siempre y cuando sea una zona de fácil acceso.

Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina del call center coordinado por IGS.

Exclusiones:

- Bajo criterio medico 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.

5 | ENFERMERA A DOMICILIO PARA INYECTOLOGÍA

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera IGS, pondrá a su disposición una enfermera para realizar la aplicación de medicamentos, si y solo sí; Se justifica la necesidad y se cuenta con una orden médica y con previa firma de un

documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado 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 o grupo familiar y en la vivienda registrada por el afiliado para el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país. Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

6 | COORDINACIÓN Y EXAMEN DE (MAMOGRAFÍA/ANTÍGENO PROSTÁTICO)

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, se prestará la coordinación y examen de mamografía preventiva o antígeno prostático, límite de edad desde los 25 años en adelante, el afiliado debe remitir orden médica al momento de solicitar la asistencia. 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.

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

7 | EXÁMENES DE LABORATORIO (HEMOGRAMA COMPLETO, GLUCOSA, GRUPO SANGUÍNEO, EMO (ELEMENTAL Y MICROSCÓPICO DE ORINA))

IGS a solicitud del afiliado o miembro de su grupo familiar, 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 o miembro del grupo familiar 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 miembro del 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 (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos por evento (\$115.000).

8 | LECTURA DE EXÁMENES MÉDICOS

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado 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 tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos por evento (\$50.000).

9 | TERAPIAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS BÁSICAS A DOMICILIO

TERAPIAS FÍSICAS:

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar mayor de 60 años 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 BÁSICAS A DOMICILIO:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio 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. No se incluyen equipos diferentes a los aquí mencionados.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos por evento (\$115.000).

10 | SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (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 o tercera 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 (1) evento por año y se prestará sin un monto límite de cobertura.

ASISTENCIAS BIENESTAR

Los servicios de curso virtual de batidos saludables y clase entrenamiento personalizado virtual, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán sin monto un límite de cobertura.

11 | CLASE VIRTUAL DE BATIDOS SALUDABLES

Cuando el afiliado o miembro de su 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.

12 | CLASE ENTRENAMIENTO PERSONALIZADO VIRTUAL

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un entrenador especializado virtual, quien le brindará información sobre el diseño de rutinas de ejercicios según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.). 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.

13 | ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA O VIRTUAL

En caso que el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica o virtual por medio de una aplicación o WhatsApp, 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.

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

14 | ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA O VIRTUAL

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica o virtual por medio de una aplicación o WhatsApp, 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 y estilo de vida saludable. El tratamiento será de medio y no resultado.

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

15 | ARMADO O DESARMADO DE ÁRBOL DE NAVIDAD

Si el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiere, podrá solicitar la mano de obra para realizar armado o desarmado del árbol de navidad en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un profesional para realizar la tarea. Los accesorios, las cajas de almacenamiento, y todo lo requerido para realizar la tarea, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio es únicamente para el árbol de navidad, se excluyen adornos o decoraciones que no hagan parte de este, 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. No se incluyen productos.

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

16 | ORIENTACIÓN ACADÉMICA TELEFÓNICA O VIRTUAL PARA TAREAS Y TRABAJOS DE MATERIAS BÁSICAS

IGS pone a disposición del afiliado y miembros de su grupo familiar menores de edad, entre los 5 años hasta los 15 años, expertos profesores en educación básica primaria y secundaria las 24 horas del día, los 365 días del año para consultar telefónicamente dudas sobre tareas o trabajos de investigación sobre asignaturas básicas como español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física, química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato).

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

ASISTENCIA HOGAR

17 | SERVICIO DE PLOMERÍA

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

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.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos por evento (\$170.000).

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

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos por evento (\$170.000) para vidriería, ciento veinte mil pesos por evento (\$120.000) para electricista y cien mil pesos por evento (\$100.000) para cerrajería.

18 | SERVICIO VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda del afiliado, 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.

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 descontinuados.
- 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.

19 | SERVICIO DE ELECTRICISTA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado, 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 descontinuados 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.
No aplica para instalaciones de alto nivel de complejidad o de carácter industrial.

20 | SERVICIO DE CERRAJERÍA

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 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 de 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 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 del afiliado, 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.
- No aplica para cerraduras de alta seguridad como cajas fuertes o puertas de seguridad.

21 | SERVICIO RETIRO DE ESCOMBROS

Cuando a consecuencia de una remodelación en la vivienda que no requiera licencia de construcción, a solicitud del afiliado o miembro de su grupo familiar IGS realizará la recolección de escombros hasta el monto límite de cobertura siempre que el afiliado entregue los escombros debidamente empacados y de acuerdo con una programación establecida (para este servicio se contempla un máximo de 40 medias lonas de 60 de ancho por 40 de largo). Se entiende por escombro todo residuo sólido sobrante de la actividad correspondiente a la construcción, de la realización de obras civiles u otras actividades conexas en la vivienda del afiliado. El servicio no incluye gastos de limpieza, labores de alistamiento de los escombros ni el traslado al lugar donde se realiza el cargue en el vehículo, la asistencia cubre exclusivamente la recogida de los escombros debidamente empacados y ubicados en el lugar de recogida. Esta labor la debe realizar el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Exclusiones:

- Todo tipo de material, elementos concretos y agregados sueltos de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo en excavación que corresponda a lugares diferentes a la vivienda del afiliado.
- No se recolectan objetos de volumen que no se encuentren en estado de demolición.
- Material que pueda resultar de peligrosa manipulación.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos por evento (\$200.000).

22 | MENSAJERÍA PEQUEÑOS PAQUETES

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar, requiera el envío urgente de pequeños paquetes, IGS coordinará y pagará el servicio de trámites (mensajería de pequeños paquetes dentro del perímetro urbano del municipio en donde se ubique el remitente) en horario hábil de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de

8:00 am a 12:00 pm, se prestará el servicio de mensajería de tipo personal cubriendo el transporte de sobres y paquetes hasta por cinco (5) kilos y de fácil transporte dentro del baúl del mensajero. El afiliado deberá suministrar a IGS la información necesaria acerca del elemento que será transportado.

Esta cobertura está limitada a un número dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos por evento (\$50.000).

23 | ASESORÍA EN REDACCIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES: CONTRATOS DE TRABAJO, DERECHOS DE PETICIÓN, ARRENDAMIENTOS, CONTRATOS DE COMPRA VENTA DE INMUEBLES

IGS a solicitud del afiliado o miembro de su grupo familiar, prestará los servicios de asesoría telefónica en redacción con documentos legales, mediante opiniones verbales y escritas en relación al asunto indicado para la elaboración de documentos legales. No aplica adelantamiento, gestión de trámites o costos del mismo. Solo aplica para documentos de carácter civil y personal del beneficiario.

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

ASISTENCIA LIMPIA

24 | LIMPIEZA PROFUNDA DE COCINA O BAÑO

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico refiera para realizar su labor.

Exclusiones:

- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.
- En todo caso la limpieza no podrá superar las 6 horas.

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

25 | DESINFECCIÓN DE COLCHONES, ALMOHADAS O MUEBLES

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

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

26 | LIMPIEZA DE ASADOR O BBQ

Cuando el afiliado, después de una reunión o evento requiera el servicio de limpieza para su BBQ o asador, IGS pondrá a su disposición un profesional que realizara la limpieza, este servicio debe ser solicitado con mínimo 8 horas de anticipación, todo los implementos y productos deberán ser suministrados por el afiliado, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano a nivel nacional, en el domicilio del afiliado.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y monto límite de cobertura de ochenta mil pesos por evento (\$80.000).

ASISTENCIA HOGAR ENSAMBLE

Los servicios de instalación de asador o BBQ, instalación de equipos de gimnasia en casa, e instalación de juegos para niños o mascotas, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura ciento veinte mil pesos por evento (120.000).

27 | INSTALACIÓN DE ASADOR O BBQ

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para

realizar armado de BBQ o asador nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de armado dentro de la residencia permanente del afiliado. Los asadores respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos asadores antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños.
- Quedan excluidos traslados de asadores armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje de asadores armados en algún punto de la vivienda.

28 | INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE GIMNASIA EN CASA

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para realizar la instalación de algún equipo deportivo (caminadoras, bicicletas, elípticas) nuevo que haya adquirido, para esto IGS enviara 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. 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 aplica para reparación o completar piezas faltantes.

29 | INSTALACIÓN DE JUEGOS PARA NIÑOS O MASCOTAS

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de algún juego infantil o para mascotas nuevas que haya adquirido, para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de ensamble dentro de la residencia permanente del afiliado. Los juegos respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos los juegos 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 juegos armados dentro o fuera de la casa.
- No aplica para reparación o completar piezas faltantes.

ASISTENCIA HOGAR EXPRESS

Los servicios de armado de muebles, instalación de lámparas o apliques de luz, envío de técnico a domicilio para instalación de canaletas para cobertura de cableado, sellado con silicona por filtraciones, instalación soporte TV o artículos decorativos, instalaciones (de grifería, ducha eléctrica, cortinas o persianas). Se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos por evento (\$120.000).

30 | ARMADO DE MUEBLES

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

Exclusiones:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de

la vivienda.

- Queda excluido el armado de cocinas integrales.
- No aplica para reparación o completar piezas faltantes.

31 | INSTALACIÓN DE LÁMPARAS O APLIQUES DE LUZ

El afiliado o miembro de su grupo familiar, 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.

32 | ENVÍO DE TÉCNICO A DOMICILIO PARA INSTALACIÓN DE CANALETAS PARA COBERTURA DE CABLEADO

Cuando el afiliado o miembro de su 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 48 horas de anterioridad, 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 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.

33 | SELLADO CON SILICONA POR FILTRACIONES

En caso que el afiliado o miembro de su 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 hasta el monto límite de cobertura, el valor de este servicio incluye traslado del técnico, mano de obra y materiales (silicona). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

34 | INSTALACIÓN SOPORTE TV O ARTÍCULOS DECORATIVOS

Si el afiliado o miembro de su grupo familiar, necesita realizar la instalación de un soporte para TV 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. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación y 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.

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.

35 | INSTALACIÓN DE GRIFERÍA

En caso que el afiliado o miembro de su grupo familiar lo solicite, IGS gestionará 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.

36 | INSTALACIÓN DE DUCHA ELÉCTRICA

Si el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de ducha eléctrica en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de ducha eléctrica previa autorización del afiliado. La ducha eléctrica, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la ducha eléctrica.

37 | INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS

Si el afiliado o miembro de su grupo familiar, lo requiere 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).

ASISTENCIA DESEMPLEO

Los servicios de, pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fijo), canasta básica hasta por 2 meses, y pago de servicios públicos por 2 meses. Se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionados podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Estas coberturas están limitadas a un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de cien mil pesos por evento (\$100.000).

38 | PAGO DE HASTA 2 MESES DE FACTURA TELEFÓNICA (MÓVIL O FIJO)

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa, y el afiliado requiera ayuda en pago de mensualidad de plan celular, IGS prestara ayuda económica para cubrir hasta dos meses de servicio móvil telefónico y así tener contacto continuo con las posibles oportunidades de empleo. Esta ayuda no superara el monto máximo establecido de cobertura.

El afiliado deberá estar al día en los pagos de su plan celular, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores. El afiliado o grupo familiar deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido o a término fijo.

39 | CANASTA BÁSICA HASTA POR 2 MESES

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa, y el afiliado requiera ayuda en los gastos para la canasta básica para el hogar IGS prestará una ayuda económica hasta el monto estipulado para la compra de alimentos e implementos de limpieza. El afiliado deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido.

40 | PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS POR 2 MESES

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa, y el afiliado requiera ayuda en pago de servicios públicos, IGS prestara ayuda económica para cubrir hasta dos

meses el pago de servicios públicos. Esta ayuda no superara el monto máximo establecido de cobertura.

El afiliado deberá estar al día en los pagos de sus recibos, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores. El afiliado o grupo familiar deberá haber trabajado por un periodo mínimo de seis (6) meses continuos en su último empleo, bajo un contrato de trabajo a término indefinido o a término fijo.

41 | REFERENCIA DE VACANTES DE ACUERDO AL PERFIL

Cuando el afiliado necesite información de vacantes disponibles en bolsas de empleo y páginas laborales de acuerdo a su perfil, IGS le proporcionará la información requerida. IGS no asumirá responsabilidad alguna sobre los procesos llevados a cabo con las bolsas de empleo o las páginas laborales. La prestación por parte de IGS, no incluye costos de inscripción a membresías en las páginas laborales.

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

42 | ASESORÍA TELEFÓNICA PARA REALIZAR HOJA DE VIDA

IGS pondrá a disposición del afiliado un especialista vía telefónica, quien se encargará de orientar al afiliado en la elaboración de hoja de vida de acuerdo al perfil laboral y áreas de interés detectadas. 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.

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

ASISTENCIA MOVILIDAD AUTO/MOTO/BICI

43 | REMOLQUE GRÚA O TRANSPORTE POR ACCIDENTE O AVERÍA AUTO O MOTO

en caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto del afiliado, IGS enviará y pagará (hasta el tope de cobertura) por los servicios de grúa para que el auto o moto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller, concesionario o lugar escogido por el afiliado en el perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo, en todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo o moto durante su traslado. Aplica para el vehículo o moto

registrada en el momento de solicitar la asistencia. Toda carga que se encuentre en el vehículo o moto debe ser removida antes de que sea trasladado por seguridad. No se trasladan pasajeros.

Exclusiones:

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

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos por evento (\$130.000).

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

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos por evento (\$130.000).

AUXILIO VIAL AUTO /MOTO

44 | PASO DE CORRIENTE

En caso que la motocicleta o auto del afiliado, requiera reiniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el auto/moto pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador del servicio. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

Exclusiones:

- Vehículos de servicio público
- Vehículos de más de 3 toneladas
- Vehículos inmovilizados por las autoridades
- Excluye daños por falta de mantenimiento o desgaste por uso.

45 | ENVÍO DE COMBUSTIBLE

En caso que la motocicleta o auto del afiliado requiera suministro de gasolina, IGS

organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el auto/moto pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador del servicio. El servicio de suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

Exclusiones:

- Vehículos de servicio público.
- Vehículos de más de 3 toneladas.
- Vehículos inmovilizados por las autoridades.
- La presente asistencia aplica exclusivamente para un galón de gasolina, el valor del mismo deberá ser asumido por el afiliado.
- Excluye daños por falta de mantenimiento o desgaste por uso.

46 | CAMBIO DE LLANTA (AUTO)

En caso que el auto del afiliado, requiera el servicio de cambio de llanta, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador del servicio. El suministro de llantas tiene un costo el cual debe ser asumido por el afiliado. El servicio de cambio de llanta se prestará solo si el afiliado cuenta con la llanta de repuesto, el cambio de llanta no aplica para moto

Exclusiones:

- Vehículos de servicio público.
- Vehículos de más de 3 toneladas.
- Vehículos inmovilizados por las autoridades.
- Excluye daños por falta de mantenimiento o desgaste por uso.

47 | REVISIÓN PUESTA A PUNTO PARA VIAJE AUTO/MOTO

Cuando el afiliado requiera revisión diagnóstica puesta a punto para viajes de trayectos superiores a 250 km IGS pondrá a disposición un centro especializado, donde realizara 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 indicaran las condiciones del mismo. El afiliado asumirá cualquier gasto de reparación, en mano de obra y repuestos.

Exclusiones:

- Vehículos de servicio público
- Vehículos de más de 3 toneladas
- Vehículos inmovilizados por las autoridades
- El beneficio de revisión puesta a punto para viaje no cubre reparaciones, y/o revisión técnico mecánica.

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

48 | MANTENIMIENTO BÁSICO DE LA BICI: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire

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

- Engrase de rodamientos: aplica para eje de las dos llantas, donde se desarma y se engrasa el rodamiento. no se garantiza el trabajo para ejes donde falten balines o partes del rodamiento.
- Centrado de llantas: centrado de llanta, no aplica para rines torcidos o desgastes no uniformes de la coraza (llanta)
- Lubricación de cadena, plato y piñones: se desarma el tambor de los pedales donde van los piñones del plato y se lubrican las partes internas y externas mencionadas, exclusión oxidación.
- Ajuste de frenos: se realiza el correspondiente ajuste de frenos siempre que los cauchos del freno no estén desgastados al nivel del indicador de desgaste, la guaya no presente oxidación o reventada y el rin o disco no se encuentre torcido.
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización: se suministra el aire a la presión que el afiliado desee sin sobrepasar los PSI máximos permitidos en la descripción de la llanta, no se realiza el servicio si la llanta presenta desgaste excesivo o si ha sobrepasado el indicador de desgaste; tampoco se suministra aire a llantas con exceso de parches o vulcanizados desgastados. tampoco se aplica aire a neumático con el miple desprendido o que presente daños.

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.

Este servicio 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 y debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de noventa mil pesos por evento (\$90.000).

ASISTENCIA MASCOTAS (GATO/PERRO)

49 | ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

El afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

IGS no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

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

50 | TRASLADO DE LA MASCOTA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Si por consecuencia de un accidente o enfermedad, el afiliado requiere un traslado para la mascota a un centro de atención; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota. Este servicio se prestará en la ciudad donde se encuentre la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales. Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carné de vacunas al día y que la mascota no haya sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses, además de esto, la urgencia no debe estar relacionada con patologías preexistentes.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos al año y se prestara con un límite de cobertura de ciento veinte mil pesos por evento (\$120.000).

51 | BAÑO DE MASCOTA POR ACCIDENTE O DESPUÉS DE CIRUGÍA

Cuando el afiliado lo requiera, IGS asumirá los servicios de baño después de accidente o cirugía. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, 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 servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carnet de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos por evento (\$80.000).

52 | CONSULTA VETERINARIA POR EMERGENCIA A DOMICILIO O EN RED

En caso de enfermedad súbita de la mascota o accidente ocurrido durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una emergencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS coordinará y pagará el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, a domicilio o en red veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

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

53 | SERVICIO DE VACUNA DE REFUERZO

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota en de la red de veterinarias, incluyendo costo de la vacuna hasta el monto límite de cobertura. El desplazamiento correrá a cargo del propietario de la mascota, este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo (caninos: hexavalente felinos: triple felina más rabia). Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carnet de vacunas al día. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por IGS. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia

programada, el afiliado o grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos por evento (\$80.000).

54 | SERVICIO DE GUARDERÍA O PASEO CANINO POR HOSPITALIZACIÓN DEL AFILIADO

En caso de que el afiliado se encuentre hospitalizado, IGS brindará y coordinará el servicio de paseo o guardería para perros por un máximo de tres (3) días. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la mascota. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, 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. 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, adicionalmente el afiliado deberá remitir historia clínica que corrobore su condición, el servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento y se prestara con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos por evento (\$150.000).

55 | SERVICIO DE CREMACIÓN O EUTANASIA

Se cubre el costo del servicio de cremación o eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de cremación o eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual (ley 576 de 2000 código de ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria) 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. La asistencia se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano. En los casos que el afiliado se encuentre domiciliado en municipio o población cercana podrá acceder al servicio de cremación siempre y cuando asuma el traslado de la mascota hasta el proveedor más cercano autorizado por IGS.

Esta cobertura está limitada a un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos por evento (\$200.000).

1 | CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

En caso de que el afiliado y miembro de su grupo familiar requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- A) El afiliado o miembro de su grupo familiar que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000937077** y desde Bogotá al teléfono fijo **(601) 5804593**.
- B) El afiliado o miembro de su grupo familiar 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 o miembro de su grupo familiar, 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 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 o miembro de su grupo familiar 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 que el afiliado o miembro de su grupo familiar 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.

2 | OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

El afiliado o miembro de su grupo familiar 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 o miembro de su grupo familiar 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.

3 | REEMBOLSOS

IGS reembolsará al afiliado o miembro de su grupo familiar 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 o miembro de su grupo familiar 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 nivel nacional a la línea **018000937077** y desde Bogotá al teléfono fijo **(601) 5804593**.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado o miembro de su grupo familiar un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, fotocopia de la cedula de ciudadanía y certificado de cuenta bancaria, a la dirección reembolsosco@igroupsolution.com. 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 o miembro de su grupo familiar 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 o miembro de su grupo familiar 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.

4 | 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.

5 | 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 esté 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.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.