



CONDICIONES GENERALES
ASISTENCIA ESPECIAL

**novaventa**
Siempre allí, siempre contigo

**IGS** | Integral Group Solution

ASISTENCIA ESPECIAL NOVAVENTA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

CONTENIDO

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:	2
2. ASISTENCIA ESPECIAL:	4
3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS:	4
4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:	6
5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):	7
6. REEMBOLSOS:	7
7. INDEPENDENCIA:	8
8. EXCLUSIONES GENERALES:	8

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Definiciones

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

Grupo Familiar: Personas en primer grado de consanguinidad (padres, suegros, hijos y yerno/nuera, conyugue).

IGS: Integral Group Solution S.A.S

Coordinación: Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

Periodo de vigencia: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

Gestión: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

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

2. ASISTENCIA ESPECIAL:

ASISTENCIAS	COBERTURA	VIGENCIA SEMESTRAL
ASISTENCIAS ÉLITE	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
Sesión de catas de vinos, del gin y el ginebra (online)	\$ 50.000	1 Evento
Clase virtual de vinos (selección de vinos de acuerdo a cada ocasión)	Sin Límite	1 Evento
Clase virtual de cocina gourmet		
Traslado al aeropuerto	\$80.000	1 Evento
Limpieza post fiesta (sala cocina o salón comunal)	\$ 120.000	1 Evento
Mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal		

3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS:

3.1 ASISTENCIAS ÉLITE

Sesión de catas de Vinos, del Gin y el Ginebra (online):

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su Disposición un (sommelier) profesional en cata de vinos, gin y ginebra, quien le brindará una sesión online, con el fin de que el afiliado o miembro del grupo familiar conozca los atributos de estas bebidas y tenga una experiencia única en la identificación de estas. 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 pm, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por semestre y se prestará con un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

Los servicios de clase virtual de vinos (selección de vinos de acuerdo a cada ocasión) y clase virtual de cocina gourmet, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Clase virtual de vinos (selección de vinos de acuerdo a cada ocasión):

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su

disposición un profesional en clases virtuales de vinos, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual, con el fin de aprender a conocer y seleccionar un vino adecuado para cada ocasión de manera fácil y asequible, 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 pm, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Clase virtual de cocina gourmet:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases virtuales de cocina gourmet, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, de manera virtual, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar con la cual puede llevar una alimentación balanceada, 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 pm, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de un (1) evento por semestre y se prestarán sin monto límite de cobertura.

Traslado al aeropuerto:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que lo trasladará desde el lugar que el afiliado o miembro del grupo familiar indique dentro del perímetro urbano hacia el aeropuerto. Este servicio se prestará por un solo trayecto en cada evento. Exclusivo para los asociados que viajen en avión y posean tiquete aéreo a su nombre, el afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir el tiquete a su nombre al momento de solicitar el servicio. El servicio debe ser solicitado con mínimo 12 horas de anticipación.

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

Los servicios de limpieza post fiesta (sala cocina o salón comunal) y mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

Limpieza post fiesta (sala, cocina o salón comunal):

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS pondrá a su disposición una empleada doméstica que realizará limpieza post fiesta en la vivienda (sala y/o cocina) o salón comunal por **un periodo máximo de 4 horas**, este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación, esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda o salón comunal

del afiliado o miembro del grupo familiar no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio. Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza.

Mano amiga o ayuda para decorar una reunión en tu hogar o salón comunal:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera ayuda para decorar su casa o salón comunal específico para un evento, IGS enviara la ayuda de una mano amiga (**profesional en decoración de eventos**) durante un **tiempo máximo de tres (3) horas** y **hasta el monto límite de cobertura**, el afiliado o miembro del grupo familiar debe solicitar el servicio con un mínimo de 48 horas de antelación y debe tener una temática ya definida. La asistencia solo incluye mano de obra y todos los materiales e insumos que se requieran deberán ser suministrados por el afiliado o miembro del grupo familiar, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado. O grupo familiar este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 pm, para cancelar la asistencia programada, el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Exclusiones:

- No incluye instalación, anclajes o montajes a más de 2 metros de altura.
- Este servicio incluye únicamente el apoyo de decoración, los materiales, insumos o implementos corren por cuenta propia del afiliado o miembro del grupo familiar.
- Limpieza o remoción de objetos del área a decorar.
- No se responde por daños ocasionados en muros, pintura, piso, vidrios, etc., dónde se instale decoración y está remueva o dañe su acabado.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de un (1) evento por semestre y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:

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

- a. El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, **a nivel nacional a la línea 018000915440 y desde Bogotá al teléfono fijo (601) 5804586.**
- b. El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c. Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- d. El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia 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 prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- f. En caso 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.

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

6. REEMBOLSOS:

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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

7. 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.

8. EXCLUSIONES GENERALES:

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

- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.