



# Tu Asistencia a La Mano

## Condiciones generales de prestación de los servicios

## Condiciones generales para los servicios de “asistencias”

### Contenido.

<b>1.</b>	<b>Glosario de términos .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Definición de asistencias .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>Asistencia bienestar.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2</b>	<b>Asistencia desempleo .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3</b>	<b>Asistencia mascota (gato/perro) .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4</b>	<b>Asistencia familiar .....</b>	<b>10</b>
<b>2.5</b>	<b>Asistencia legal.....</b>	<b>11</b>
<b>2.6</b>	<b>Asistencia movilidad .....</b>	<b>13</b>
<b>3.</b>	<b>¿Cómo acceden los clientes a los servicios?.....</b>	<b>17</b>
<b>4.</b>	<b>Obligaciones del afiliado (garantías).....</b>	<b>17</b>
<b>5.</b>	<b>Reembolsos .....</b>	<b>17</b>
<b>6.</b>	<b>Independencia.....</b>	<b>18</b>
<b>7.</b>	<b>Permanencia.....</b>	<b>18</b>
<b>8.</b>	<b>Procedimiento de cancelaciones .....</b>	<b>18</b>
<b>9.</b>	<b>Exclusiones .....</b>	<b>18</b>
<b>9.1</b>	<b>Exclusiones generales .....</b>	<b>18</b>
<b>9.2</b>	<b>Exclusiones asistencia veterinaria .....</b>	<b>19</b>
<b>9.3</b>	<b>Exclusiones asistencia bicicleta .....</b>	<b>21</b>

### 1.Glosario de términos

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.S.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).
- **Mascota registrada:** mascota que tendrá acceso a las coberturas de la presente asistencia. la presente asistencia se conferirá por cada mascota vinculada y efectivamente cancelada como beneficiaria.
- **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.
- **Vigencia:** anual con renovación automática
- **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.
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional de Colombia.
- **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.
- **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).
- **Situación no habitual:** hecho insólito e inusual que ponga en riesgo la integridad del afiliado.
- **Emergencia:** situación no habitual, accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.
- **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.
- **Enfermedad (asistencia veterinaria):** toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.
- **Valor cubierto según evento:** el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.
- **Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.
- **Contrato a término indefinido:** contrato laboral entre empleado y empleador que no tiene fecha de terminación, cuya naturaleza no depende del tiempo de las labores asignadas.
- **Despido sin justa causa:** tiene lugar cuando el empleador no da razón al empleado sobre la terminación del contrato de trabajo, o cuando el trabajador no ha cometido ninguna causa justificable para que constituya su despido.



# Tu asistencia a la mano

Asistencias	Coberturas	Eventos Por año
<b>Asistencia bienestar</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Phono doctor: orientación medica telefónica	Sin límite	Sin límite
Video doctor adulto y pediátrico	Sin límite	3 Eventos
Coach nutricional virtual	Sin límite	1 Evento
Orientación psicológica telefónica	Sin límite	3 Eventos
<b>Asistencia desempleo</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fijo)	\$100.000	1 Evento por 2 meses
Canasta básica hasta 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
<b>Asistencia mascota (gato/perro)</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Orientación médica veterinaria telefónica	sin límite	Sin límite
Baño y peluquería después de accidente o enfermedad	\$80.000	1 Evento
Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes	\$70.000	2 Eventos

<b>Asistencia familiar</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Tutor académico telefónico	Sin límite	3 eventos
Help desk (ayuda tecnológica)	Sin límite	3 eventos
Clases virtuales de entrenamiento físico personalizado en casa	Sin límite	3 eventos
Curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada)	Sin límite	
<b>Asistencia legal</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Asistencia legal telefónica (derecho civil, laboral, familiar, administrativo, notarial, penal, comercial, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos)	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal telefónica en caso de pérdida de documentos	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal telefónica en temas de comparendos , temas de retiro de vehículo o moto en patios	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal telefónica en caso de hurto	Sin límite	Sin límite
Asistencia legal telefónica en caso de robo de domicilio	Sin límite	Sin límite
<b>Asistencia movilidad</b>	<b>Monto máximo Por evento</b>	<b>Máximo de eventos</b>
Auxilio vial: • Paso de corriente • Envío de combustible	\$115.000	1 evento
Mantenimiento básico de la bici: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire.	\$80.000	1 evento

## 2. Definición de asistencias

### 2.1 Asistencia bienestar

#### **Phono doctor: Orientación médica telefónica:**

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

La orientación médica incluye sugerencias sobre medicamentos de uso y venta libre.

#### **Exclusiones:**

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

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

#### **Video doctor adulto y pediátrico**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia; esta 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 una aplicación (Meet, Zoom, Teams) o vía Whatsapp, el profesional médico se contactará al número de Whatsapp o aplicación que el afiliado o miembro del grupo familiar suministre, para que un profesional médico adulto o pediátrico coordinado con un tercero por IGS 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.
- 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
- No se emite incapacidad.

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

### **Coach nutricional virtual**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de coach nutricional virtual. Esta asistencia se brindará por parte de especialistas vía Whatsapp, el proveedor contactará al número de Whatsapp telefónico que el afiliado suministre para llevar a cabo la consulta del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.) lonchera balanceada para niños, hábitos saludables, alimentación familiar y referenciación de nutricionistas, envío de información vía electrónica de recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

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

### **Orientación psicológica telefónica**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un “shock” emocional por (bullying, depresión, ansiedad, pérdida de un ser querido, etc.).

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

## **2.2 Asistencia desempleo**

(No aplica para independientes) \*

**Los servicios de pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fija), 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 relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.**

### **Pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fija)**

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa, el afiliado requiera ayuda en pago de la factura telefónica (móvil o fija), IGS prestara ayuda económica para cubrir hasta dos (2) meses el pago de servicios de telefonía (móvil o fija). Esta ayuda no superara el monto máximo establecido de cobertura.

Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de la misma el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá estar al día en los pagos de las facturas, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores.
- 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.

- El afiliado deberá presentar a IGS el soporte del pago realizado al servicio de telefonía (móvil o fija) y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura. por ningún motivo IGS asumirá los costos del excedente que se generen a causa de reconexión del servicio.
- El afiliado deberá presentar la carta de despido emitida por el empleador.

### **Pago de servicios públicos por 2 meses**

Cuando a consecuencia de despido sin justa causa, el afiliado requiera ayuda en el pago de servicios públicos, IGS prestara ayuda económica para cubrir hasta dos (2) meses el pago de servicios públicos. Esta ayuda no superara el monto máximo establecido de cobertura.

Esta asistencia se prestará por reembolso, para hacer efectivo el uso de la misma el afiliado deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El afiliado deberá estar al día en los pagos de las facturas, no debe presentar mora en pagos de meses anteriores.
- 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.
- El afiliado deberá presentar a IGS el soporte de pago realizado y la factura de los servicios públicos correspondiente al pago y posteriormente IGS realizará el reembolso hasta el monto máximo establecido de cobertura. por ningún motivo IGS asumirá los costos del excedente que se generen a causa de reconexión de servicios públicos.
- El afiliado deberá presentar la carta de despido emitida por el empleador.

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por dos (2) meses consecutivos en el año y tienen un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).**

### **Referencia de vacantes de acuerdo al perfil**

Cuando el afiliado lo solicite, IGS gestionará la búsqueda de referencias de vacantes laborales de acuerdo a su perfil profesional. Esta cobertura aplica para empleados e independientes.

El límite de búsqueda por evento es de 2 a 3 referencias, según el perfil del afiliado.

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

### **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 aplica para empleados e independientes.

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



## **2.3 Asistencia mascota (gato/perro)**

### **Orientación médica veterinaria telefónica**

El afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la(s) mascota(s). 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-mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

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

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

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

### **Baño y peluquería después de accidente o enfermedad**

En caso de que la mascota registrada sea hospitalizada a causa de un accidente o enfermedad, ocurrida durante la vigencia de la asistencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS cubrirá los servicios de baño y peluquería, de acuerdo al tiempo estipulado por el veterinario.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia 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. Los costos 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.

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

### **Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes**

Si el afiliado o miembro del grupo familiar, requiere del servicio de corte uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes para la mascota registrada, IGS pondrá a disposición un centro veterinario especializado para brindarle esta asistencia. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota, dentro del perímetro urbano. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

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

## 2.4 Asistencia familiar

### Tutor académico telefónico

Cuando el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría académica telefónica, al afiliado o grupo familiar, a través de la cual se pone a su

disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física y química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario y/o bachillerato). Esta asistencia estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen una (1) hora educativa. La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo. Esta cobertura deberá ser solicitada con mínimo veinticuatro (24) horas de antelación y se prestará de lunes a sábado de 8 am a 6 pm.

#### Exclusiones:

- La asistencia no consiste en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa

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

### Help desk (Ayuda tecnológica)

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS coordinará 24 horas los 365 días del año un soporte telefónico o virtual en llamada para brindar Help Desk en los siguientes casos:

- Limpieza de virus y software malicioso y espía
- Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escáneres, webcams, etc.)
- Habilitar la conexión que permita el acceso a internet, configuración de modem y routers, configuración wifi
- Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas
- Instalación y configuración de drivers, códecs.
- Configuración de cuentas: asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn.

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

**Los servicios de clases virtuales de entrenamiento físico personalizado en casa, clases virtuales de cocina saludable (alimentación balanceada), 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.**

La duración de cada clase será de 45 minutos por evento, en caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar desee hacer uso de los tres (3) eventos en un único servicio, deberá informar a IGS en la llamada de solicitud y coordinación del mismo. La clase contará con 135 minutos de duración y el tiempo de la sesión estará destinado a la prestación de un único servicio.

### **Clases virtuales de entrenamiento físico personalizado en casa**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS pondrá a su disposición un profesional en entrenamiento físico personalizado virtual, quien le brindará un entrenamiento guiado según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio incluye el diseño de la rutina y entrenamiento personalizado con una duración de 45 minutos por evento. 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.

### **Clases virtuales de cocina saludable (alimentación balanceada)**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará clases de acuerdo a su elección, con el fin de aprender a realizar recetas saludables 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 m. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

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

## **2.5 Asistencia legal**

### **Asistencia legal telefónica (derecho civil, laboral, familiar, administrativo, notarial, penal, comercial, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos)**

La compañía a través del servicio de orientación legal atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales relacionados con derecho civil, laboral y de familia, administrativo, notarial, comercial, penal, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos). El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. Este servicio tiene una duración de 35 minutos máximo.

IGS deja constancia que esta cobertura es de orientación y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

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

## **Asistencia legal telefónica en caso de pérdida de documentos**

En el evento de ocurrencia de pérdida de documentos del afiliado o miembro del grupo familiar, IGS pondrá a su disposición un abogado quien se comunicará telefónicamente con el afiliado o miembro del grupo familiar para realizar una asesoría sobre los procedimientos y/o tramites a realizar, el servicio se limita a una asesoría respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito y sin realizar un documento. IGS deja constancia que esta cobertura es de orientación y no de resultado, por lo cual el afiliado o miembro del grupo familiar acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él. Este servicio tiene una duración de 35 minutos máximo.

### **Exclusiones:**

- No incluye proceso de denuncia.
- Honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado o miembro del grupo familiar
- No realizara trámites ante los entes correspondientes.

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

## **Asistencia legal telefónica en temas de comparendos, temas de retiro de vehículo o moto en patios**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará el servicio de orientación jurídica legal telefónica en tramites sobre comparendos y trámites para retiro de patios, y tramites a realizar por la inmovilización del vehículo IGS deja constancia que esta cobertura es de orientación y no de resultado, por lo cual el afiliado o miembro del grupo familiar acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él. Este servicio tiene una duración de 35 minutos máximo.

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

## **Asistencia legal telefónica en caso de hurto:**

En el evento de ocurrencia de un hurto al afiliado o miembro del grupo familiar, IGS pondrá a su disposición un abogado quien se comunicará telefónicamente con el afiliado o miembro del grupo familiar para realizar una asesoría sobre los procedimientos y/o tramites a realizar, el servicio se limita a una asesoría respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito y sin realizar el documento. IGS deja constancia que esta cobertura es de orientación y no de resultado, por lo cual el afiliado o miembro del grupo familiar acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él. Este servicio tiene una duración de 35 minutos máximo.

### **Exclusiones:**

- No incluye proceso de demanda.
- Honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado o miembro del grupo familiar.

- No realizara trámites ante los entes correspondientes.

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

#### **Asistencia legal telefónica en caso de hurto de domicilio:**

En el evento de ocurrencia de un hurto en la vivienda permanente del afiliado o del grupo familiar, IGS pondrá a su disposición un abogado quien se comunicará telefónicamente con el afiliado o miembro del grupo familiar para realizar una asesoría sobre los procedimientos y/o tramites a realizar, el servicio se limita a una asesoría respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito y sin realizar el documento. IGS deja constancia que esta cobertura es de orientación y no de resultado, por lo cual el afiliado o miembro del grupo familiar acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él. Este servicio tiene una duración de 35 minutos máximo.

#### **Exclusiones:**

- No incluye proceso de demanda.
- Honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado o miembro del grupo familiar.
- No realizara trámites ante los entes correspondientes.

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

## **2.6 Asistencia movilidad**

### **Auxilio vial (auto - moto)**

#### **Paso de corriente**

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

#### **Envío de combustible**

En caso de falta de combustible del auto o moto del afiliado, IGS organizará y asumirá el costo del envío de un técnico para el suministro de gasolina de hasta tres (3) galones para atender la eventualidad. El costo del combustible no superará el monto límite de cobertura. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

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



## **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 o miembro de su grupo familiar, 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 los frenos siempre que los cauchos del freno no estén desgastados al nivel del indicador de desgaste, la guaya no presente oxidación o reventada y el rin o disco no se encuentre torcido.
- **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 excluidos los daños pre existentes al inicio de contrato.
- 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 número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).**

# Tu asistencia a la mano

Asistencia	Coberturas	Cubiertos		
		Afiliado	Grupo Familiar	Perro Y/o Gato
Asistencia bienestar	Phono doctor: Orientación medica telefónica	•	•	
	Video doctor adulto y pediátrico	•	•	
	Coach nutricional virtual	•	•	
	Orientación psicológica telefónica	•	•	
Asistencia desempleo	Pago de hasta 2 meses de factura telefónica (móvil o fijo)	•		
	Canasta básica hasta por 2 meses	•		
	Pago de servicios públicos por 2 meses	•		
	Referencia de vacantes de acuerdo al perfil	•		
	Asesoría telefónica para realizar hoja de vida	•		
Asistencia mascota (Gato/perro)	Orientación médica veterinaria telefónica			•
	Baño y peluquería después de accidente o enfermedad			•
	Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes			•
Asistencia familiar	Tutor académico telefónico	•	•	
	Help desk (ayuda tecnológica)	•	•	
	Clases virtuales de entrenamiento físico personalizado en casa	•	•	
	Curso virtual de cocina saludable (alimentación balanceada)	•	•	

<b>Asistencia Legal</b>	Asistencia legal telefónica (derecho civil, laboral, familiar, administrativo, notarial, penal, comercial, tributario, seguridad y convivencia de los ciudadanos)	•	•
	Asistencia legal telefónica en caso de pérdida de documentos	•	•
	Asistencia legal telefónica en temas de comparendos , temas de retiro de vehículo o moto en patios	•	•
	Asistencia legal telefónica en caso de hurto	•	•
	Asistencia legal telefónica en caso de robo de domicilio	•	•
<b>Asistencia Movilidad</b>	Auxilio vial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paso de corriente</li> <li>• Envío de combustible</li> </ul>	•	•
	Mantenimiento básico de la bici: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire.	•	•



### **3. ¿Cómo acceden los clientes a los servicios?**

En caso que el afiliado o su grupo familiar 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 018000934413 y desde Bogotá al teléfono fijo (601) 5802628.
- B. El afiliado o grupo familiar si es el caso, 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. El proveedor confirmará si el afiliado o grupo familiar de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso que el afiliado o grupo familiar si es el caso, 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.

### **4. Obligaciones del afiliado (garantías)**

El afiliado o grupo familiar si es el caso, 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 o grupo familiar si es el caso, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso 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.
- D. Queda implícito que al momento de la utilización del servicio de la “asistencia”, el afiliado o grupo familiar autoriza a la clínica a entregar toda documentación (historia clínica) que requiera el proveedor e IGS.

### **5. Reembolsos**

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá, 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 condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado o grupo familiar cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

- Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, 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 o grupo familiar 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.

## 6. Independencia

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

## 7. Permanencia

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

## 8. Procedimiento de cancelaciones

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante Bancolombia, quien es el ente recaudador y por lo mismo hace el control a través de su sistema. Bancolombia deberá remitir diariamente a IGS, la información de las cancelaciones del periodo definido.

Las cancelaciones del plan de asistencia adquirido por las siguientes causales:

**Mora en el pago:** en caso de que el afiliado presente mora en el pago de más de cuatro (4) mensualidades de su plan de asistencia, Bancolombia remitirá esta información a IGS, quien dará por terminada la contratación de las asistencias descritas en este documento.

**Cancelación por voluntad del afiliado:** en caso de que el afiliado haya decidido realizar la cancelación voluntaria de su plan de asistencias de manera inmediata, esta deberá ser tramitada por el afiliado ante IGS a la línea (601) 5114565 opción 2 en Bogotá o a la línea nacional 01800 934 413.

## 9. Exclusiones

### 9.1 Exclusiones generales

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no este enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de tránsito libre.



- Los servicios que el titular el afiliado o grupo familiar haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el afiliado o grupo familiar el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del afiliado o grupo familiar 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 eventos 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.
- Las bicicletas que hayan sido modificados, preparados, o destinados a cualquier competición deportiva.
- Quedan excluidas todas aquellas bicicletas que sean utilizadas para competencias, carreras o similares y no serán objeto de cobertura de la presente asistencia.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Expropiación, 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).

## 9.2 Exclusiones asistencia veterinaria

### Exclusiones generales para la asistencia veterinaria

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el afiliado o grupo familiar propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios se prestarán a las mascotas que estén en edades desde los (3) meses hasta los (12) años de edad.
- Los servicios adicionales que el afiliado o grupo familiar propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los servicios que el afiliado o grupo familiar propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de ICS asistencia.
- Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carné de vacunación al día.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- Conductas del afiliado o grupo familiar propietario de la mascota vinculado por cuyos actos

responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.

- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Mascotas destinadas para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
- Remisiones por especialistas.
- A efectos de la asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Asimismo, sólo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando éste haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria, o evidenciado por el mismo tras su expulsión o extracción.

### **No se considerarán como accidente**

- Todo tipo de enfermedad, en especial, las enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.

### **No se considerará como accidente**

- Intervención quirúrgica (asistencia veterinaria): tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un accidente o enfermedad, incluyéndose en este concepto los honorarios del cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

### **No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia:**

- Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente
- Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
- Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral.
- - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - patologías asociadas al síndrome de braquiocefálico - hernias umbilicales no traumáticas.
- Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- La gestación y el parto normal o eutócico.

### 9.3 Exclusiones asistencia bicicleta

#### Exclusiones de la cobertura “mantenimiento básico completo de la bicicleta”

No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños:

- Quedan excluidos los daños causados por dolo o mala fe del afiliado o miembro del grupo familiar 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.

**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.

**Este producto de asistencias es prestado exclusivamente por Integral Group Solution S.A.S, quien será responsable del cumplimiento de los términos aplicables al plan de asistencias ICS. los productos financieros de tarjetas débito, corriente y de crédito son prestados por Bancolombia S.A, como establecimiento bancario.**