



bancodebogota.com

IGS

Integral Group Solution

Grupo
AVAL

Multiasistencia Plus + Movilidad

Condiciones generales de
prestación de los servicios

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

Banco de Bogotá

Multiasistencia Plus + Movilidad

Condiciones Generales de Prestación de los Servicios

Contenido

1. Glosario de términos	03
2. Multiasistencia Plus	04
3. Coberturas	05
3.1. Coberturas Hogar Tradicional	05
3.2. Coberturas Hogar Express	09
3.3. Coberturas Médicas	14
4. Asistencias movilidad	17
5. Coberturas	18
5.1. Asistencias Motos / Autos	18
5.2. Asistencia Bici	20
5.3. Asistencia Legal y Administrativa	21
6. Cómo acceden los clientes a los servicios	21
7. Obligaciones del afiliado (garantías)	22
8. Reembolsos	22
9. Independencia	23
10. Exclusiones generales	23

1. Glosario de términos

Definiciones

- **Afiliado:** la persona física que recibe el obsequio 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 producto.
- **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 vigencia establecida en el producto.
- **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 limitación es establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

2. Multiasistencia Plus

Asistencias	Coberturas	Vigencia
Asistencia Hogar Tradicional	Monto Máximo	Eventos por año
Servicio de plomería	\$250.000	4 eventos
Servicio de vidriería		
Servicio de electricista		
Servicio de cerrajería (principal e internas)		
Servicio de jardinería	\$150.000	1 evento
Servicio de fumigación		
Servicio recogida de escombros		
Coberturas Médicas	Monto Máximo	Eventos por año
Video doctor: adulto y pediátrico	Sin límite	6 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	3 eventos
Traslado médico terrestre por emergencia	Sin límite	2 eventos
Terapias físicas básicas a domicilio	\$120.000	2 eventos
Terapias respiratorias básicas a domicilio		
Segunda opinión médica	Sin límite	1 evento
Hogar Express	Monto Máximo	Eventos por año
Limpieza de grafitis en fachada de la vivienda	\$120.000	3 eventos
Mano de obra para pintura		
Lavado y secado de alfombras por emergencia		
Sellado de filtraciones con silicona		

Hogar Express	Monto Máximo	Eventos por año
Armado de muebles en el hogar		
Perforación en muros		
Instalación de lámparas, luminarias y apliques de luz		
Instalación de soportes para TV o artículos decorativos		
Instalación de canaletas para cobertura de cableado	\$120.000	4 eventos
Instalación de esquineros		
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de grifos		
Instalaciones eléctricas menores		

3. Coberturas

3.1. Coberturas Hogar Tradicional

Los servicios de plomería, vidriería, electricista y servicio de cerrajería (principal e internas) se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Servicio de 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 del afiliado (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 hasta al monto límite de cobertura (materiales como: codos, uniones, tubos PVC), teniendo en cuenta que este valor es determinado por el tipo de emergencia a asistir, 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 tales como: grifos, árbol sanitario, empaques o cualquier otro elemento que no haga parte de la tubería. 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, alentadores 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, mangueras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

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

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000).

Servicio de 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 hasta el monto límite de cobertura. 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 discontinuados.
- No se incluyen marcos.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

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

Servicio de electricista

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.

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

Servicio de cerrajería (principal e internas)

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

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 reposiciones de puertas de acceso electrónico o con lector de huella a la vivienda asegurada, tanto externas como internas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la

vivienda asegurada.

- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

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

Estas coberturas están limitadas a un número de cuatro (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000).

Los servicios de jardinería, fumigación y recogida de escombros 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.

Servicio de jardinería

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS se hará cargo de enviar al inmueble del afiliado registrado un técnico especializado, que realice las labores de jardinería, rehabilitación de flores convencionales o plantas en las zonas afectadas por plagas. Esta asistencia incluye exclusivamente traslado del técnico y mano de obra, los suministros e implementos requeridos deben ser suministrados por el afiliado, el servicio se debe solicitar con veinticuatro (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.

Servicio de fumigación

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS enviará al inmueble registrado un técnico especializado, que se encargará de las labores de fumigación del inmueble, hasta el monto límite de cobertura, ante la detección certificada de plagas tales como; ratas, pulgas, cucarachas, gorgojos, zancudos y moscas. El servicio se debe solicitar con veinticuatro (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. Para la prestación de esta asistencia el afiliado deberá garantizar las condiciones requeridas para la prestación del servicio dependiendo de la plaga a tratar principalmente que durante el tiempo de realización el inmueble, no se encuentre habitado, adicionalmente en caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el afiliado será el responsable de garantizar que el inmueble se encuentre en las condiciones para que el técnico realice su labor.

Servicio recogida de escombro

Cuando a consecuencia de una remodelación en la vivienda que no requiera licencia de construcción, a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar, IGS realizará la recolección de escombros siempre que el

afliado entregue los escombros debidamente presentados, empacados y de acuerdo con una programación establecida. 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 asegurado. El servicio no incluye gastos de limpieza, labores de alistamiento de los escombros ni llevarlos al lugar de recolección, 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.

Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

3.2. Coberturas Hogar Express

Los servicios de asistencia de armado de muebles en el hogar, perforación en muros, instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz, instalación de soportes para tv o artículos decorativos, instalación de canaletas para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas, instalación de grifos e instalaciones eléctricas menores, 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.

Armado de muebles en el hogar

Cuando el afiliado o miembro del 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 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. 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.

Perforación de muros

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para arreglos, colocación de materiales decorativos, o instalaciones de soportes del televisor u otros, IGS enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios o mobiliario decorativo u otro (cuadros, muebles, estantes, etc.) Deberán ser suministrados por el afiliado. 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 y se prestará en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.

Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz

El afiliado o miembro del 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. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación. 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 y se prestará en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación de luminaria fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- Quedan excluidas las instalaciones en redes eléctricas ilegales o que no cumplan con la norma o código eléctrico (NTC 2050).
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

Instalación de soportes para TV o artículos decorativos

Si el afiliado o miembro del grupo familiar necesita realizar la instalación de un soporte para la televisión o para 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 televisor. El servicio debe 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 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 restadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana – plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

Instalación de canaletas para cobertura de cableado

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. 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. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

Instalación de esquineros

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a disposición y hasta el monto límite de cobertura el envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio de instalación de esquineros. Este servicio 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. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado dentro del perímetro urbano. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

Instalación de cortinas o persianas

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

Instalación de grifos

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado o grupo familiar. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado. Este servicio 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.

Instalaciones eléctricas menores

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición la mano de obra para la realización de trabajos de electricidad menor en la residencia permanente, tales como colocación de tomas corriente, cableado para enchufes adicionales, interruptores, las cuales deberán ser suministrados por el afiliado. Este servicio 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.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en cableados para la instalación eléctrica fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (RETIE).
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Quedan excluidas instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, en cuyo caso deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.

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

Los servicios de asistencia limpieza de grafitis en fachada de la vivienda, mano de obra para pintura, lavado y secado de alfombras por emergencia y sellado de filtraciones con silicona, 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.

Limpieza de grafitis en fachada de la vivienda

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de limpieza de grafitis en la fachada de la vivienda registrada, IGS asumirá los gastos indicados para el traslado del técnico y mano de obra para la limpieza de grafitis en la fachada hasta el monto límite de cobertura, los materiales que se requieran para la labor deben ser suministrados por el afiliado, el técnico proveerá materiales y herramientas menores como recipientes o rodillos. Es responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejada. El servicio debe ser solicitado con 48 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:

- El servicio de limpieza de fachada no incluye empastado de muros, aplicación de yeso, productos impermeabilizantes, productos anti hongos o antibacterianos.
- El servicio no cubre trabajos de altura, solo se realizará la limpieza a la fachada del primer piso de la vivienda afiliada.

Mano de obra para pintura

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para pintar paredes o cielos en mal estado o por suciedad hasta el monto límite de cobertura. Los materiales o insumos tales como: pinturas, cubre muebles y cubre pisos deberán ser provistos por el afiliado. El técnico proveerá materiales menores tales como brochas, rodillos y recipientes. Es de responsabilidad del afiliado contar con el área de trabajo despejado y libre de muebles o accesorios; vale decir que el espacio debe estar en óptimas condiciones para desarrollar el servicio. 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:

- El servicio de mano de obra pintura paredes no incluye empastado de muros, retiro de decomural, aplicación de yeso, aplicación de productos anti hongos o anti bacterianos, aplicación de morteros, instalación o desinstalación de muebles.
- Los trabajos de mano de obra pintura paredes en caso de remodelación o daños realizados por terceros (arrendatarios) o cualquier producto aislante de humedad.

Lavado y secado de alfombras por emergencia

En caso de inundación de la vivienda registrada por el afiliado, a causa de un hecho súbito e imprevisto, IGS asumirá los gastos por concepto de lavado y secado de alfombras, a través de un técnico especializado que adelantará dichas labores hasta el monto límite de cobertura. El valor anterior incluye el traslado del técnico, el costo de alquiler de las máquinas y la mano de obra. 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.

Sellado de filtraciones con silicona

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

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

3.3. Coberturas Médicas

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; 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 o por WhatsApp, para que un profesional médico 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.

Esta cobertura está limitada a un número de seis (6) eventos por año y se prestara sin monto límite de cobertura.

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.

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 o enfermera a domicilio.

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

Médico a domicilio por emergencia

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado o grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento.

Exclusiones:

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

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

Traslado médico terrestre por emergencia

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de transporte dentro del territorio

colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico, IGS coordinará dependiendo de la emergencia el traslado en ambulancia básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado o grupo familiar hasta el centro médico asistencial más cercano.

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

Los servicios de asistencia de terapias físicas básicas a domicilio y terapias respiratorias básicas a domicilio, 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.

Terapias físicas básicas a domicilio

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible. Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Terapias respiratorias básicas a domicilio

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

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

Segunda opinión médica

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (nacional presencial/virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genito – urinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, radiología, urología, y cirugía vascular. La segunda opinión médica contempla lo siguiente: la recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico por parte del especialista, 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 grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

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

4. Asistencias Movilidad

Asistencias (servicios a nivel nacional)	Coberturas	Vigencia
Asistencias Motos/Autos	Monto Máximo	Eventos por año
Remolque grúa o transporte por accidente o avería:		
• Menos de 250 cc	\$138.000	1 evento
• Más de 250 cc	\$184.000	
Auxilio vial:		
• Paso de corriente	\$115.000	1 evento
• Envío de combustible		
Recarga de extintor a domicilio o en red	\$50.000	1 evento
Cerrajería del vehículo por pérdida o daño de llave	\$115.000	1 evento
Asistencia Legal y Administrativa	Monto Máximo	Eventos por año
Asesoría legal telefónica en caso de accidente y/o daño a terceros	Sin límite	Sin límite

Asistencia Bici	Monto Máximo	Eventos por año
Traslado de la bicicleta en caso de accidente, o avería	Sin límite	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	2 evento

5. Coberturas

5.1. Asistencias Motos / Autos

Remolque grúa o transporte por accidente o avería

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto, 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 o grupo familiar en el perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo, en todo caso el afiliado o grupo familiar 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 o grupo familiar 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 número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento treinta y ocho mil pesos (\$138.000) hasta menos de 250 cc y para los casos de más de 250 cc esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento ochenta y cuatro mil pesos (\$184.000).

Paso de corriente

En caso que la motocicleta o auto del afiliado o 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 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 que la motocicleta o auto 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 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 suministro de gasolina es hasta un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado o grupo familiar.

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

Recarga de extintor a domicilio o en red

Cuando el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS enviara a su domicilio personal capacitado quien se encargará de recargar el extintor de su vehículo, este servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación, y se realizara en el domicilio permanente del afiliado o grupo familiar dentro del perímetro urbano.

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

Cerrajería del vehículo por pérdida o daño de la llave

En caso de inmovilización del auto del afiliado o grupo familiar a consecuencia de pérdida o extravío de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o si las llaves se quedan dentro del vehículo, IGS pondrá a disposición del afiliado o grupo familiar, un cerrajero para que este realice "asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el acceso al vehículo. Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia. Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la asistencia.

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

5.2. Asistencia Bici

Traslado de la bici en caso de enfermedad, accidente o avería

Si a consecuencia de un accidente o avería de la bicicleta que impida su movilización, el afiliado o grupo familiar requiere un servicio de transporte de la bicicleta, IGS enviará al lugar del accidente o el lugar que sea indicado por el afiliado o grupo familiar un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado o grupo familiar y trasladarla al domicilio o taller más cercano dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia del afiliado o grupo familiar y máximo hasta 30 km fuera del perímetro urbano. Este servicio será prestado únicamente en los casos que por caso fortuito o imprevisto el afiliado o grupo familiar solicite tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad.

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

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 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 o grupo familiar, 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 del freno 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 o grupo familiar 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 grupo familiar 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 número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000).

5.3. Asistencia Legal y Administrativa

Asesoría legal telefónica en caso de accidente y/o daño a terceros

IGS brindará asesoría al afiliado vía telefónica, sobre procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por el afiliado en su vehículo (auto/moto/bici) IGS deja constancia que esta cobertura es de medio 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.

6. Cómo acceden los clientes a los servicios

En caso de que el afiliado y 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 018000915450 y desde Bogotá al teléfono fijo 5804587.
- B) El afiliado o 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 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 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 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.

7. Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado o 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 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.

8. Reembolsos

IGS reembolsará al afiliado o 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 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 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.

Para hacer efectivo el reembolso el afiliado o 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 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.

9. 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.

10. 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.

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.