

ASISTENCIA RETENCIÓN MODULAR BANCO POPULAR

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE "ASISTENCIAS"



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

 **banco popular**

IGS | Integral Group Solution

ASISTENCIA RETENCIÓN MODULAR BANCO POPULAR. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Contenido

1. Glosario de términos	1
1.1 Definiciones	1
2. Asistencia retención modular banco popular	3
2.1 Definición de coberturas	3
2.2 Asistencia hogar tradicional & hogar express	3
2.3 Asistencia médica	7
2.3 Asistencia pets	10
2.4 Asistencia kids	12
3. Cómo acceden los clientes a los servicios	13
4. Exclusiones generales de la asistencia mascotas	14
5. Obligaciones del afiliado (garantías)	15
6. Reembolsos	15
7. Independencia	15
8. Exclusiones generales	16

1. Glosario de términos:

Definiciones

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

Grupo familiar: Personas en primer (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).

IGS: Integral Group Solution S.A.S.

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

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

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

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

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

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

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

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

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 solicitados.

2. Asistencia retención modular banco popular.

ASISTENCIA RETENCIÓN MODULAR BANCO POPULAR		
Asistencias	Coberturas	Eventos anuales
Asistencia hogar tradicional & express	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Servicio de vidriería	\$150.000	2 eventos
Servicio de electricista		
Servicio de cerrajería (principal e internas)		
Armado de muebles en el hogar		
Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz		
Instalación de soportes para TV o artículos decorativos	\$120.000	1 eventos
Instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Asistencia médica	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Servicio de ambulancia	Sin límite	1 evento
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	2 eventos
Lectura de exámenes médicos	\$150.000	1 evento
Terapias físicas básicas a domicilio	\$120.000	2 eventos
Terapias respiratorias básicas a domicilio		
Orientación psicológica telefónica		
Orientación nutricional telefónica	Sin límite	3 eventos

Asistencia pets	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Consulta médica veterinaria por emergencia	\$115.000	2 eventos
Baño canino después de enfermedad o cirugía	\$80.000	1 evento
Asistencia legal telefónica: un abogado que asesorará en procesos judiciales o conciliatorios cuando los mismos sean necesarios por lesiones o daños ocasionados por tu mascota u otro tercero, con relación a los daños y perjuicios causados por la mascota registrada.	Sin límite	Sin límite
Asistencia kids	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Tutor especialista para manualidades		
Tutor académico a domicilio por incapacidad u hospitalización del menor	\$120.000	1 evento
Asesoría profesional de seguridad informática	\$80.000	1 evento

2.1 definición de coberturas.

2.2 asistencia hogar tradicional & hogar express.

Los servicios de vidriería, servicio de 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 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, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado. Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda.
- Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido descontinuados.
- No se incluyen marcos.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía, cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

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.

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.

Servicio de cerrajería:

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

Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda del afiliado, tanto externas como internas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda asegurada.
- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento.
- Funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.
- No aplica para cerraduras de alta seguridad como cajas fuertes o puertas de seguridad

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Los servicios de armado de muebles en el hogar, instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz, instalación de soportes para tv o artículos decorativos, instalación de canaletas para cobertura de cableado y instalación de esquineros 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.

Armado de muebles en el hogar:

En caso de que el afiliado lo requiera, podrá solicitar la mano de obra para realizar 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. 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.

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.

Este servicio tendrá un tiempo de ejecución de máximo dos (2) horas.

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

Instalación de lámparas, luminarias o apliques de luz:

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas o apliques de luz 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 lámparas se llevarán a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación. 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 de luminaria 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.

Instalación de soportes para tv o artículos decorativos:

En caso que el afiliado requiera realizar la instalación de un soporte para tv o artículos de decoración, 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 de la pantalla LCD.

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/usuario, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla LCD.
- El técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso o material del soporte.

Instalación de canaletas para cobertura de cableado:

Cuando el afiliado lo requiera, IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o alguna persona mayor de edad asignada por él, deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Instalación de esquineros:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición del afiliado y hasta el monto límite de cobertura, el envío de un profesional a domicilio, para brindar servicio de instalación de esquineros este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado

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.

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

2.3 asistencia médica.

Orientación médica telefónica:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo con 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 debe asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Exclusiones:

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

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

Servicio de ambulancia:

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un servicio de transporte médico terrestre (ambulancia) 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 teniendo en cuenta la emergencia el traslado en ambulancia básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

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

Médico a domicilio por emergencia:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará a través de un tercero el envío de un profesional médico hasta el lugar de residencia del afiliado. Este servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano siempre y

Cuando sea una zona de fácil acceso. El profesional realizará un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, el seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado.

Esta cobertura se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado o miembro del grupo familiar. Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina.

Exclusiones:

- Bajo criterio medico se podrá realizar la formulación de tratamiento
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo
- El médico coordinado por IGS 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 dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Lectura de exámenes médicos:

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de estos.

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

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

Terapias básicas físicas a domicilio:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio a nivel nacional, 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 a nivel nacional, 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 o miembro del grupo familiar. 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 se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Los servicios orientación psicológica telefónica y orientación nutricional telefónica 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.

Orientación psicológica telefónica:

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

Orientación nutricional telefónica:

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica, esta asistencia se brindará por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos etc.), índice de grasa corporal, dietas y referencia de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable. Se deja constancia que el tratamiento será de medio y no resultado.

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

2.3 asistencia pets.

Orientación médica veterinaria telefónica:

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

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

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

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

Consulta médica veterinaria por emergencia:

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

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000)

Baño canino después de enfermedad o cirugía:

En caso de que la mascota afiliada pase por un periodo de enfermedad o un procedimiento de cirugía, ocurrida durante la vigencia de la asistencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, se pagarán los servicios de baño y peluquería en red. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a

mascotas que cuenten con carnet de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

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

Asistencia legal telefónica: Un abogado que asesorará en 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 la mascota registrada:

En caso que un tercero sufra daños derivados de una conducta dolosa por parte de la mascota registrada se otorgará asistencia telefónica, y si se solicita, se asignará abogado que represente legalmente al afiliado, para perseguir la responsabilidad civil o penal del tercero, sin perjuicio del derecho de subrogación en cabeza de la compañía. Los honorarios de abogado serán asumidos por el propietario de la mascota.

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

2.4 asistencia kids.

Los servicios de tutor especialista para manualidades y tutor académico a domicilio por incapacidad u hospitalización del menor 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.

Tutor especialista para manualidades:

Cuando el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS coordinará la asistencia de un tutor especialista en manualidades, quien de manera virtual brindara una tutoría para un miembro del grupo familiar menor de 15 años que curse primaria básica o básica secundaria.

Esta asistencia se brindará por dos (2) hora educativa por evento, el afiliado o grupo familiar debe cubrir todos los materiales que se requieran para las manualidades, el menor de edad debe estar en compañía de un adulto responsable que le apoyará en el desarrollo de las actividades.

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.

Tutor académico a domicilio por incapacidad u hospitalización del menor:

Cuando el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de tutoría académica a domicilio a los hijos beneficiarios, en caso de incapacidad o hospitalización del menor. Por medio de esta tutoría se pone a 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 en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa.

Para la prestación de este servicio será necesario el envío de la historia clínica e Información médica del menor, donde se acredite el estado de enfermedad y/o Hospitalización de este.

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

Asesoría profesional de seguridad informática:

Cuando el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS coordinará un profesional de servicios de seguridad informática que asesore en las medidas de prevención de riesgos informáticos para el menor. Este servicio se debe solicitar con veinticuatro (24) horas de antelación. Los costos asociados a las modificaciones, mejoras y diseño corren por cuenta del afiliado.

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

En caso que la empresa o el colaborador autorizado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- El colaborador que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **Colombia (601) 5802631**
- El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- En caso que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

4. Exclusiones generales de la asistencia mascotas:

- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de IGS asistencia, correrán por su cuenta y riesgo.
- Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- La asistencia mascotas aplica para las mascotas (perros y gatos) mayores de tres (3) meses y menores de nueve (9) años al momento de la afiliación.
- No se tiene restricción de razas
- Exclusiones generales para la asistencia mascotas (no aplican para los servicios exequibles):
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- Ninguna enfermedad infecciosa

- Enfermedad oncológica.
- Enfermedades infecciosas tales como:
- En perros: Distemper, parvovirosis, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora.
- En gatos: Calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma. (esta exclusión no aplica para las coberturas exequibles).
- Alteraciones conductuales: agresividad, ansiedad, miedos y fobias, anorexia de origen etológico, síndromes de disfunción cognitiva, conductas estereotípicas y desordenes compulsivos, etc.
- Medicamentos sin formula médica veterinaria, que no deriven de una emergencia (accidente o enfermedad) y/o que estén formulados para el tratamiento de alguna infección o enfermedad que se encuentre en las exclusiones generales.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de colombia.
- Conductas del afiliado y del perro vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajos los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación del perro vinculado en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Perros destinados para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.

5. Obligaciones del afiliado (garantías):

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

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

6. Reembolsos:

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

7. Independencia:

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

8. Exclusiones generales:

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

Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.

Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

Daños causados por mala fe del titular.

Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.