ASISTENCIA TARJETA DE CRÉDITO VIAJE INTERNACIONAL

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.



banco popular | IGS Integral Group Solution

Asistencia tarjeta de crédito viaje internacional.

Condiciones generales de prestación de los servicios.

Glosario de términos:

Ámbito de territorialidad: Países donde IGS proporcionará los servicios de asistencia a un beneficiario y que en este caso corresponde todos los países del mundo excepto Colombia.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra durante el período de vigencia y en el ámbito de territorialidad de validez definido para el programa de asistencia.

IGS: Sociedad prestataria directa de servicios de asistencia, en Colombia y en el exterior, cuando ocurra una situación de asistencia cubierta, por cumplir los requisitos establecidos en el programa de asistencia. Para el efecto, obra en Colombia.

Beneficiarios: Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MasterCard o visa emitida por banco popular, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito, durante los primeros cien (100) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día cien (100).

Ciudad de residencia: La ciudad de domicilio habitual y permanente de un beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.

Enfermedad: Enfermedad contraída por un beneficiario, originada por primera vez y después de la fecha de salida de su ciudad de residencia permanente, que ocurra durante el período de vigencia y en el ámbito de territorialidad.

Equipo médico de IGS: El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de IGS a un beneficiario.

Equipo técnico de IGS: El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de IGS un beneficiario.

Evento: Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente programa de asistencia y que den derecho a la prestación de los servicios de asistencia.

Países incluidos en el acuerdo Schengen: A la fecha de firma del presente documento, los países que conforman el acuerdo Schengen son: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, República Checa, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Suecia y Suiza y en general, todo país que solicite cubrimiento de 30.000 euros o su equivalente en dólares para expedición de visas con el fin de otorgar permiso de entrada a este mismo.

Países no incluidos en el acuerdo Schengen: El resto de los países no incluidos en la definición anterior, punto número 10.

Período de vigencia del servicio: Período durante el cual un beneficiario tiene derecho a los servicios de asistencia y que está indicado en su tarjeta de crédito emitida por banco popular.
Residencia permanente: el domicilio habitual de un beneficiario y que en este caso debe ser en Colombia. El equipo técnico de IGS verifica el país de residencia permanente del beneficiario a través de los sellos registrados en su pasaporte y que consiste en la permanencia continua o discontinua en Colombia durante seis (6) meses del año calendario.

Hurto calificado: Modalidad agravada del delito de hurto, que implica circunstancias específicas que hacen que la conducta sea considerada más grave y, por lo tanto, se castigue con una pena mayor.

Situación de asistencia: Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente documento, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al beneficiario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en el ámbito de territorialidad.

Asistencia tarjeta de crédito viaje internacional.

Asistencia tarjeta de crédito viaje internacional.

Gastos médicos por accidente o enfermedad:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar, sufra un accidente o una enfermedad súbita durante el período de vigencia de la asistencia, IGS organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta en monto límite máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito.

Se deja la premisa de que IGS no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

Gastos médicos por accidente o enfermedad	
Clásica - Diamante - Estandar - Más puntos - Más Cashback	USD 50.000
Oro - Gold	USD 100.000
Platino	USD 500.000
Signature - Más Destinos	USD 1.000.000
Black	USD 1.000.000

Gastos odontológicos por accidente o enfermedad:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar, sufra un accidente o una enfermedad súbita de carácter odontológico durante el período de validez de la garantía, IGS, organizará y pagará por los servicios odontológicos que se deriven de la atención de emergencia. IGS no cubrirá los servicios odontológicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud dental.

Traslados médicos de emergencia:

En caso de accidente o enfermedad del afiliado o miembro del grupo familiar y una vez éste notifique a IGS, organizará la prestación del servicio y pagará por uno de los siguientes beneficios, a consecuencia de una condición médica:

- El control previo del equipo médico de IGS en contacto con el médico que atiende al beneficiario herido o enfermo, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano.

- El traslado al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el criterio del médico tratante y el equipo médico de IGS según la naturaleza de las heridas o la enfermedad, por vehículo, ambulancia terrestre o avión de línea regular. El avión sanitario se utilizará en caso de que las heridas o enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio exclusivo del equipo médico de IGS. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a cuatro horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.

Evacuación médica de emergencia:

En caso de evacuación médica de emergencia del afiliado o miembro del grupo familiar y una vez éste notifique a IGS, organizará la prestación del servicio y pagará por uno de los siguientes beneficios, a consecuencia de una condición médica:

- El control previo del equipo médico de IGS en contacto con el médico que atiende al beneficiario herido o enfermo, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano.

- El traslado al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el criterio del médico tratante y el equipo médico de IGS según la naturaleza de las heridas o la enfermedad, por vehículo, ambulancia terrestre o avión de línea regular. El avión sanitario se utilizará en caso de que las heridas o enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio exclusivo del equipo médico de IGS. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a cuatro horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.

Gastos complementarios de ambulancia:

En caso de requerir una ambulancia el afiliado o miembro del grupo familiar, IGS pagará los gastos complementarios que se requieran de esta asistencia. Esta asistencia se encuentra incluida en el límite del paquete de asistencia viaje internacional.

Medicamentos ambulatorios:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar, sufra un accidente o una enfermedad súbita durante el período de validez de la asistencia, IGS organizará y pagará los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada, hasta los siguientes montos por tarjeta de crédito:

Medicamentos ambulatorios	
Clásica - Diamante - Estandar - Oro - Gold - Más puntos - Más Cashback	USD 500
Platino	USD 600
Signature - Más Destinos	USD 700
Black	USD 800

Gastos médicos por deportes extremos:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar, sufra un accidente o una enfermedad producto de una práctica de deportes extremos, IGS organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta en monto límite máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito.

Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Gastos médicos por deportes extremos	
Platino	USD 2.000
Signature - Más Destinos	USD 5.000
Black	USD 5.000

Gastos médicos por enfermedad o condición preexistente:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar, con enfermedad o condición preexistente lo requiera, IGS organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta en monto límite máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito.

Se deja la premisa de que IGS no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni

tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud. Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Gastos médicos por enfermedad o condición preexistente	
Platino	USD 1.000
Signature - Más Destinos	USD 2.500
Black	USD 2.500

Gastos médicos por embarazo hasta la semana 28:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar en estado de embarazo antes de la semana 28 lo requiera, IGS organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta en monto límite máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito. Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Gastos médicos por embarazo hasta la semana 28	
Platino	USD 500
Signature - Más Destinos	USD 2.500
Black	USD 2.500

Cancelación de viajes/"any reason":

En caso de cancelación de vuelo por parte de la aerolínea a consecuencia de una falla presentada en el avión, IGS se hará cargo y pagará por un tiquete aéreo del trayecto cancelado, hasta por los montos descritos según tipo de tarjeta de crédito. El excedente a que haya lugar correrá por cuenta del titular de la tarjeta de crédito. Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Cancelación de viaje/ Any reason	
Platino	USD 1.000
Signature - Más Destinos	USD 2.500
Black	USD 2.500

Para tener derecho a dicho importe el titular de la tarjeta de crédito deberá:

- Informar a IGS inmediatamente sobre dicho retraso o cancelación.
- Entregar a IGS copia del pasabordo dado por la aerolínea.
- Certificado oportuno de incidencia expedido por la compañía aérea.

De esta garantía se excluyen las situaciones presentadas en la aerolínea y que influyan en la prestación del servicio como huelga, insolvencia, liquidación, pérdida o suspensión de la autorización para operar, quiebra o suspensión de actividades operativas. Así mismo quedan excluidos los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.

Protección ticket aéreo:

En caso de cancelación, modificación o interrupción de un vuelo previamente contratado y debido a causas justificadas, IGS brindará la protección del ticket aéreo con la idea de resguardar al afiliado o miembro del grupo familiar frente a pérdida económica. Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Protección de ticket áereo	
Platino	Hasta el valor de tiquete aéreo
Signature - Más Destinos	Hasta el valor de tiquete aéreo
Black	Hasta el valor de tiquete aéreo

Cancelación de viaje por insolvencia del operador turístico:

En caso de que afiliado o miembro del grupo familiar requiera asistencia por insolvencia del operador turístico y se cancele su vuelo, IGS brindará protección ante la imposibilidad de desplazarse a la ciudad o país de destino. Esta asistencia se prestará para cubrir gastos de viaje en general lo cual incluye hoteles y vuelos. Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Cancelación de viaje por solvencia del operador turístico	
Platino	USD 500
Signature - Más Destinos	USD 1.000
Black	USD 1.000

Cancelación de viaje por trabajo:

En caso de que afiliado o miembro del grupo familiar requiera asistencia por cancelación de vuelo por trabajo, IGS brindará reembolso del dinero ante la imposibilidad de desplazarse a la ciudad o país de destino por las anteriores causas. Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Cancelación de viaje por trabajo	
Platino	USD 500
Signature - Más Destinos	USD 1.000
Black	USD 1.000

Gastos de hotel por convalecencia:

IGS pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del beneficiario en un hotel escogido por IGS, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el equipo médico de IGS. No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel. Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes: Interrupción del viaje:

Gastos de hotel por convalecencia	
Clásica - Diamante - Estándar - Más puntos - Más CashBack	USD 1.200
Oro - Gold	USD 1.400
Platino	USD 1.600
Signature - Más Destinos	USD 1.700
Black	USD 2.000

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera por caso de interrupción del viaje, IGS brindará un servicio de apoyo y compensación cuando, por causas imprevistas y justificadas, debe suspender o regresar anticipadamente de un viaje ya iniciado. Esta asistencia permite recuperar los gastos no utilizados del viaje o cubrir costos adicionales generados por el retorno anticipado. Esta asistencia estará incluida en el límite del paquete de asistencia.

Gastos de acompañamiento de un familiar:

En caso de hospitalización del afiliado titular por un período superior a cinco (5) días, IGS pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel escogido por IGS. Esta asistencia estará incluida en el límite del paquete de asistencia.

Se deja constancia que no se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

Traslado de restos mortales:

En caso de fallecimiento del afiliado, IGS hará los arreglos que sean necesarios (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales que le fueran permitidas), organizará y pagará por uno de los siguientes beneficios:

- El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la ciudad de residencia permanente **(IGS no reconocerá ni asumirá los gastos funerarios, ni de entierro o cremación)** o, a solicitud de los herederos o representantes del beneficiario, el entierro local del beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de IGS por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

Esta asistencia estará incluida en el límite del paquete de asistencia.

Pago de honorarios legales:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera en caso de honorarios legales, IGS brindará ayuda para el pago de estos. Esta asistencia consiste en respaldar económicamente al afiliado para cubrir total o parcialmente los costos derivados de la contratación de los servicios legales y profesionales de un abogado, cuando estos son totalmente necesarios y como consecuencia directa de un evento cubierto a lo largo del viaje dentro de la vigencia de la asistencia.

Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Honorarios legales	
Oro - Gold - Platino	USD 2.500
Signature - Más Destinos	USD 3.500
Black	USD 5.000

Anticipos de fianzas:

En caso de arresto o detención del beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, IGS hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía a fin de procurar obtener la libertad provisional del beneficiario. Depósito de garantía hasta los siguientes montos:

Anticipos de finanzas	
Clásica - Diamante - Estándar - Más puntos - Más CashBack	USD 6.000
Oro - Gold	USD 10.000
Platino	USD 15.000
Signature - Más Destinos	USD 20.000
Black	USD 25.000

Queda excluida cualquier reclamación que se derive de un riesgo ocupacional, o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o cualquier otra acción criminal. Previamente a desembolso de cualquier avance de pago por IGS, el beneficiario o su representante deberán otorgar a IGS una garantía del rembolso o si aplicare, autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente.

La cantidad adelantada será rembolsada, debitada en la cuenta del beneficiario o pagada a IGS en un plazo de sesenta (60) días de otorgada, salvo que antes de transcurrido dicho plazo sea devuelta por las autoridades correspondientes al beneficiario, en cuyo caso deberá ser reintegrada inmediatamente.

Adelantos de fondos:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará asistencia en caso de requerir apoyo financiero de emergencia que permita al afiliado acceder a una suma de dinero cuando se encuentre en el extranjero o fuera de su lugar de residencia y que enfrente una situación imprevista que requiere recursos económicos inmediatos, como perdida de documentos, hurto calificado o accidente. Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Adelantos de fondos	
Clásica - Diamante - Estándar- Oro - Gold - Platino - Más puntos - Más CashBack	USD 10.000
Signature - Más Destinos	USD 15.000
Black	USD 20.000

Expedición de certificados para visas:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará asistencia para la emisión e impresión del documento que certifica que el afiliado cuenta con cobertura vigente de asistencia al viajero, requerida como parte del proceso de solicitud de visa ante embajadas o consulados. **Esta asistencia estará incluida en el límite del paquete de asistencia.**

Transmisión de mensaje urgentes:

IGS se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el beneficiario, derivados de los servicios prestados del presente programa de asistencia. **Esta asistencia estará incluida en el límite del paquete de asistencia**.

Asistencia al equipaje

Rastreo y localización de equipaje:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará asistencia para el servicio de apoyo y rastreo para el viajero que facilite la búsqueda, seguimiento y recuperación del equipaje registrado, mal enviado o demorado por parte de la aerolínea o transportista durante el trayecto de viaje. Esta asistencia estará incluida en el límite del paquete de asistencia.

Demora de equipaje:

Si el beneficiario sufriera demora en el arribo de su equipaje a la ciudad de destino, siendo este transportado en avión de línea comercial, y que el mismo no fuera recuperado por la aerolínea durante las doce (12) horas siguientes al arribo del vuelo, IGS adelantará al beneficiario, por el medio que considere más idóneo, la suma única y máxima indicada en el presente inciso, por evento.

Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del beneficiario y del número de beneficiarios (titular, conyugue, hijos menores de 25 años o padres) que estén viajando. No aplica en el trayecto del vuelo de regreso del beneficiario a su ciudad de residencia.

Para tener derecho a dicho importe el beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- Informar a IGS sobre la demora en el arribo del equipaje a la ciudad de destino, dentro de las siguientes seis (6) horas de arribo del vuelo en el que viaja el beneficiario.
- Enviar por fax o correo electrónico a IGS copia de la declaración de irregularidad en el trasporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del tiquete de la compañía aérea que se hizo responsable del trasporte del equipaje del beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass. IGS, en el momento de notificación del evento, informa al beneficiario el número de fax y/o el correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- IGS procederá a realizar el abono por compensación indicado en el presente inciso, una vez haya recibido toda la documentación requerida.

Demora en equipaje	
Clásica - Diamante - Estándar- Oro - Gold - Más puntos - Más CashBack	USD 200
Platino	Compensación inmediata y diaria de USD 100 hasta 1.000
Signature - Más Destinos	Compensación inmediata y diaria de USD 200 hasta 2.000
Black	Compensación inmediata y diaria de USD 200 hasta 2.000

Pérdida definitiva de equipaje:

Si el beneficiario sufriera la pérdida definitiva en el transporte de su equipaje en avión de línea comercial, IGS abonará al beneficiario, suplementariamente a lo pagado por la aerolínea, por el medio que considere más idóneo, la suma única y máxima indicada en el presente inciso, por evento. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del beneficiario y del número de beneficiarios **(titular, conyugue, hijos menores de 25 años o padres)** que estén viajando. A la cantidad abonada por concepto de compensación por pérdida definitiva del equipaje que se indica en este inciso, le será deducida del importe pagado al beneficiario por concepto de compensación en caso demora de equipaje, indicado en el inciso anterior.

Pérdida definitiva de equipaje	
Clásica - Diamante - Estándar - Más puntos - Más CashBack	USD 1.000
Oro - Gold	USD 1.200
Platino	USD 1.500
Signature - Más Destinos	USD 2.000
Black	USD 2.000

Para que se haga efectiva la compensación el beneficiario debe cumplir las siguientes condiciones:

- Informar a IGS sobre la pérdida del equipaje dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas de arribo del vuelo en el que viaja el beneficiario.
- Que la pérdida sea de la pieza de equipaje entera y que la aerolínea comercial se haya hecho cargo de la responsabilidad de la pérdida del mencionado equipaje, y haya pagado al pasajero la indemnización correspondiente. IGS no responderá por daños en el equipaje, por pérdida de elementos de valor, ni ningún objeto que estuviere dentro del equipaje.
- Enviar por fax o correo electrónico a IGS copia de la declaración de irregularidad en el trasporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del tiquete de la compañía aérea que se hizo responsable del trasporte del equipaje del beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass, comprobante fehaciente del pago de la compañía aérea de la indemnización correspondiente. IGS, en el momento de notificación del evento, informa al beneficiario el número de fax y/o el correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- GS procederá a realizar el abono por compensación indicado en el presente inciso, una vez haya recibido toda la documentación requerida.

Exclusiones para la prestación del servicio de asistencia de equipaje:

- Este beneficio no aplicará cuando se presente retención / aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
- IGS realizará compensaciones por demora o pérdida del equipaje por evento y no por número de maletas.
- En el caso de familias viajando juntas y que llegaren a presentar demora o pérdida de equipaje, se entenderá como un evento, e IGS sólo cubrirá una compensación por demora o pérdida por familia.

Otras asistencias

Compensación por hurto calificado de equipos portátiles:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS brindará un respaldo económico en caso de hurto de equipos portátiles como Laptop, Tablet o dispositivo electrónico personal, siempre que el hecho esté debidamente reportado y documentado ante las autoridades pertinentes y competentes.

Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Compensación por hurto calificado de equipos portátiles	
Signature - Más Destinos	USD 15.000
Black	USD 1.500 un evento por vigencia añual

Segunda opinión médica:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica **(nacional e internacional 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, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido no están incluidos en la asistencia. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de estos.

Las líneas de tarjeta de crédito y montos que incluyen esta asistencia son las siguientes:

Segunda opinón médica	
Clásica - Diamante - Estándar - Más puntos - Más CashBack	Un evento por vigencia anual
Oro - Gold	Un evento por vigencia anual
Platino	Un evento por vigencia anual
Signature - Más Destinos	Un evento por vigencia anual
Black	Ilimitado

Cómo acceden los clientes a los servicios:

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

- El afiliado o miembro del grupo familiar que requiera del servicio se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000914044** y desde Bogotá al teléfono fijo **(601) 6531665** a la línea internacional **(USA | CANADA):** 1 (866) 8884061 o por la línea de Whatsapp **+57 316 7028666** o a la página web: **https://asistenciasbancopopular.com/,** Correo electrónico: **asistenciapopular@igroupsolution.com**.
- 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 estos.
- 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 de 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.

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.

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 reembolsó, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

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.

Exclusiones generales:

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.
- Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.

- Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- La participación del beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:
  - Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
  - Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
  - Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.
- No son objeto de cobertura los hechos siguientes:
- Los gastos pagados por el beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por IGS y según las indicaciones estipuladas en el presente programa de servicios de asistencia.
- La participación del beneficiario en actos criminales.
- Los causados por mala fe del beneficiario.
- 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.

- El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos realizados fuera del país de residencia, pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje u ocurridos en su país después del retorno del beneficiario.
- Los gastos médicos en caso de urgencias vitales por efecto de enfermedades preexistentes y sus complicaciones. En el momento que IGS determine a través de los reportes médicos y el concepto de su equipo médico la existencia de una enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización, y/o tratamiento de urgencia, informará al beneficiario que todos los gastos médicos, de tratamiento y atención de urgencia derivados de esta preexistencia serán en su totalidad por cuenta del beneficiario e IGS no tendrá ninguna obligación en este caso.
- Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo del equipo médico de IGS.
- En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- No se cubrirá enfermedades cardiacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio.
- Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Tratamientos médicos en Colombia, incluidos los tratamientos derivados de una atención por urgencia cubierta por IGS.
- Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la cobertura.
- Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intracraneales de cualquier localización, ni eventos isquémicos.
- Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el beneficiario.
- Cirugía plástica reconstructiva con fines estéticos.
- Se cubrirá únicamente la cirugía plástica reconstructiva de urgencia para asegurar la funcionalidad del paciente.
- Máximo setenta y dos (72) horas después del trauma inicial.
- Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- Cáncer y todos sus tratamientos
- Elementos protésicos (sillas de ruedas, muletas, bastones, férulas, etc.)
- Para la asistencia odontológica, quedan excluidos los tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.

- Autolesiones.
- Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- La participación del beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes peligrosos o de alto riesgo.
- Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.
- Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- Sida y las enfermedades derivadas.
- Cuando el beneficiario se auto asista y acceda a un hospital que no esté incluido dentro de la red médica de IGS, a menos que IGS autorice tal excepción previamente.
- Los siguientes centros médicos quedan expresamente excluidos: **beijing united family hospital and clinics en china (beijing, shanghai y guangzhou). Hospiten bavaro (punta cana); hospiten santo domingo (santo domingo); hospiten (cancún), playa del carmen (riviera maya), méxico & tenerife, lanzarote, gran canaria, málaga en españa. Hampiland clinic en cuzco (perú).**
- Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.
- Los gastos médicos y hospitalarios dentro del territorio de colombia.

Exclusiones para la prestación del servicio de asistencia de equipaje.

- Este beneficio no aplicará cuando se presente retención / aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
- IGS realizará compensaciones por demora o pérdida del equipaje por evento y no por número de maletas.
- En el caso de familias viajando juntas y que llegaren a presentar demora o pérdida de equipaje, se entenderá como un evento e IGS sólo cubrirá una compensación por demora o pérdida por familia.