



MULTIASISTENCIA PLUS



MULTIASISTENCIA PLUS

MULTIASISTENCIA PLUS CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

MULTIASISTENCIA PLUS		
ASISTENCIA HOGAR EXPRESS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
ARMADO DE MUEBLES EN EL HOGAR	2 EVENTOS	5 SMDLV
PERFORACIÓN EN MUROS		
DESTAPE DE CAÑERÍAS	2 EVENTOS	5 SMDLV
INSTALACIÓN DE GRIFERIA (LLAVES)		
INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, LUMINARIAS O APLIQUES DE LUZ	2 EVENTOS	5 SMDLV
INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS		
SELLADO CON SILICONA POR FILTRACIONES	2 EVENTOS	5 SMDLV
REPARACIÓN DE GOTERAS		
LAVADO Y SECADO DE ALFOMBRAS	2 EVENTOS	5 SMDLV
MANO DE OBRA PINTURA	2 EVENTOS	5 SMDLV
SERVICIO DE CONEXIÓN CON TECNICOS PROFESIONALES VARIOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MEDICA	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO, LABORAL O DOMÉSTICO		
ATENCIÓN DE URGENCIA		
ATENCIÓN DE MÉDICO DE URGENCIA		
VALORACIÓN CLÍNICA POR MÉDICO TRAUMATÓLOGO		
EXÁMENES DE LABORATORIO:		
HEMOGRAMA COMPLETO		
GLUCOSA		
GRUPO SANGUÍNEO		
EMO (ELEMENTAL Y MICROSCÓPICO DE ORINA)		
EXÁMENES DE IMÁGENES:	2 EVENTOS	SIN LÍMITE
RADIGRAFÍA SIMPLE EN ZONA DE TRAUMA: UNA (1) PLACA		
ECOGRFÍA ABDOMINO-PÉLVICA: UNA (1) ECOGRAFÍA		
MEDICAMENTOS:		
ANALGÉSICOS (DOLOR)		
ANTI-FLAMATORIOS (INFLAMACIÓN)		
ANTIPIRÉTICOS (FIEBRE)		
MATERIAL DE USO MÉDICO NECESARIO EN LA ETAPA DE URGENCIA		
EQUIPO Y MATERIAL DE SUTURA		
COORDINACION Y EXAMEN DE (MAMOGRAFIA / ANTIGENO PROSTATICO)	1 EVENTO	5 SMDLV
PHONO DOCTOR - ORIENTACIÓN TELEFÓNICA MÉDICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
MEDICO A DOMICILIO	4 EVENTOS	SIN LÍMITE
SERVICIO DE AMBULANCIA	2 EVENTOS	SIN LÍMITE
ASISTENCIA EXEQUIAL	MONTO MÁXIMO	EVENTOS POR AÑO
ASESORIA EXEQUIAL PERMANENTE		
TRAMITES LEGALES NECESARIOS PARA EL TRASLADO, INHUMACION O CREMACION DE LA PERSONA FALLECIDA		
TRASLADO SANITARIO A NIVEL NACIONAL DEL CUERPO FALLECIDO		
VEHICULO ACONDICIONADO PARA EL TRASLADO DEL CUERPO		
TRATAMIENTO DE TANATOPRAXIA		
TRASLADO DE LA PERSONA FALLECIDA A LA SALA DE VELACION, IGLESIA Y CAMPO SANTO		
SUMINISTRO DE COFRE FUNEBRE	EL FALLECIMIENTO DEL AFILIADO. 1 EVENTO	80 SMDLV
SALA DE VELACION POR 24 HORAS		
OFRENDA FORAL, CARTELES, CINTA MEMBRETEADA, SERVICIO DE CAFETERIA		
SERVICIO DE CARTELES		
LIBRO DE ORACION Y REGISTRO DE ASISTENCIA+		
SERVICIO DE CAFETERIA, TELEFONO Y FAX, EMAIL		
COORDINACION DESTINO FINAL		
MISAS COLECTIVAS Y DE ANIVERSARIO		
TRANSMISION DE MENSAJES URGENTES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA POST EXEQUIAL EN:		
1. ASISTENCIA PSICOLÓGICA PARA EL GRUPO FAMILIAR, BRINDANDO ACOMPAÑAMIENTO Y CONTENCIÓN PARA TRANSITAR LA PÉRDIDA.	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
2. CONFERENCIAS DE MANEJO DEL DUELO.		
ASISTENCIA LEGAL Y ADMINISTRATIVA	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA: CIVÍL Y DE FAMILIA, DERECHO PENAL Y LABORAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO O HURTO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

Glosario de términos

Definiciones

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

Grupo familiar hogar express: No aplica.

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

Grupo familiar asistencia exequial: Personas en primer grado de consanguinidad y afinidad (esposo/a, padres, suegros, hijos y yerno/nuera)

IGS: Integral Group Solution S.A.S

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

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

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

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

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

SMDLV: Salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano como tal y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia.

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 del servicio de asistencia solicitado.

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

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

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

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.

Sitios no apropiados: Espacios considerados como de riesgo de instalación tales como paredes de madera, paredes desniveladas, superficies que no cumplan con características de resistencia y estabilidad, arboles, paredes falsas, techos falsos, laminas metálicas, láminas plásticas y todo aquello considerado a criterio de los técnicos expertos.

Técnico: Persona autorizada e idónea en la prestación de servicios de reparación o mantenimiento.

Periodo de carencia: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos especificados en anexo correspondiente.

Renovación: Esta asistencia se renovará de manera automática por vigencias iguales a la pactada al momento de la adquisición y de acuerdo a la frecuencia de pago escogida.

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



Asistencia hogar express

Los servicios: Armado de muebles en el hogar y perforación en muros se prestarán en bolsa por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto de cobertura máximo de cinco (5) smdlv por evento.



Armado de muebles en el hogar

El afiliado 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. 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. 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:

- 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.



Perforaciones en muros

Si el afiliado necesita realizar una perforación menor en sus muros o paredes, para arreglos, colocación de materiales decorativos, o instalaciones de soportes de tv 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 provistos por el afiliado. 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.

Los servicios: Destape de cañerías e instalación de grifería se prestarán en bolsa por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto de cobertura máximo de cinco (5) smdlv por evento.



Destape de cañerías

Si el afiliado requiere esta cobertura, IGS cubrirá el servicio, enviando un técnico especializado que realizara el destape de cañerías, el valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de las herramientas, traslado del operario, inspección y la mano de obra, quedan excluidos de esta cobertura los procedimientos en cajas de inspección. 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.



Instalación de grifería

En caso que el afiliado lo solicite, IGS gestionará un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en su domicilio. 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 de la asistencia. 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. El monto de cobertura incluye el desplazamiento del técnico y la mano de obra.

Los servicios: Instalación de lámparas, luminarias o apliques de luz e instalación de cortinas o persianas se prestarán en bolsa por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto de cobertura máximo de cinco (5) smdlv por evento.



Instalación de lámparas, luminarias y/o apliques de luz

El afiliado 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 y que estén dentro de la norma o código eléctrico. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación. 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

- Quedan excluidas las instalaciones de 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.
- Quedan excluidas las extensiones navideñas.



Instalación de cortinas y persianas

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas en la vivienda afiliada. Para esto, IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas previa autorización del afiliado. Los accesorios, sistema de funcionamiento y las cortinas, deberán ser provistas por el afiliado. El servicio se realizará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de la(s) cortina (s). 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

- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.

- 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.

Los servicios: Sellado con silicona por filtraciones y reparación de goteras se prestarán en bolsa por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto de cobertura máximo de cinco (5) smdlv por evento.



Sellado con silicona por filtraciones

En caso que el afiliado 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.



Reparación de goteras

Cuando el afiliado solicite asistencia por la presencia de goteras en la residencia permanente, por rotura de tejas de asbesto cemento, barro, cerámica, plástica, acrílicas y fibra de carbono y que formen parte de la cubierta del inmueble, se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de emergencia para reparar la gotera.

Exclusiones:

Cuando se trate de la reparación de tejas que tengan una antigüedad superior a un (1) año.

Cuando la cubierta sea de concreto simple o reforzado y presente cualquier problema de impermeabilización, fisuras y similares y no sea accesible desde superficie externa.

Cuando el daño se ocasione por una mala instalación de los anclajes, ganchos, amarres, fijación y traslapes de las tejas que conforman la cubierta y/o no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante o constructor.

Cuando las tejas presenten problemas de envejecimiento prematuro o normal, manifestada en cristalización de la teja, producto de la exposición directa a los rayos solares o por exposición constantemente a la intemperie.



Secado de alfombras

Si fuese necesario, en caso de inundación de la vivienda registrada, 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. 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.

El servicio se prestará por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto máximo de cobertura de cinco (5) smdlv por evento.



Mano de obra pintura

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para pintar paredes o cielos en mal estado o por suciedad. 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 despejada y libre de muebles o accesorios; vale decir, 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.

El servicio se prestará por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto de cobertura máximo de cinco (5) smdlv por evento.



Referencia y conexión con profesionales

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales de las siguientes áreas: pintura, albañilería, carpintería, ornamentación, decoración, arquitectura, ingeniería civil, jardinería o técnicos de instalación de sistemas de sonido, IGS a solicitud del afiliado podrá referenciar y enviar un profesional que le atienda estos servicios en temas de hogar. Si el afiliado acepta tomar el servicio debe cubrir con los gastos que se generen por el servicio prestado. IGS no cubre bajo ningún motivo los costos generados por los servicios que decida utilizar el afiliado. Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.



Asistencias médicas Sala de urgencia

En virtud del presente anexo, IGS coordinará la atención en sala de urgencia, por parte de personal calificado en medicina, adscritos a la red de proveedores de IGS. La mencionada cobertura se proveerá solo si la urgencia es causada por un accidente laboral, de tránsito o doméstico, lo anterior de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo y hasta el monto máximo establecido y de acuerdo con los siguientes beneficios:

Los servicios de sala de urgencias comprenden:

- Atención de médico de urgencia
- Valoración clínica por médico traumatólogo
- Los siguientes exámenes de laboratorio:
 - Hemograma completo
 - Glucosa
 - Grupo sanguíneo
 - Emo (elemental y microscópico de orina)

- Exámenes de imágenes:
 - Radiografía simple en zona de trauma: una (1) placa
 - Ecografía abdomino-pélvica: una (1) ecografía
- Medicamentos:
 - Analgésicos (dolor)
 - Anti-inflamatorios (inflamación)
 - Antipiréticos (fiebre)
- Material de uso médico necesario en la etapa de urgencia
- Equipo y material de sutura

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional médico, el servicio se prestará previa autorización del médico del call center coordinado por IGS con un tercero. El servicio se prestará por dos (2) eventos durante el año sin límite de monto máximo de cobertura por evento.



Phono doctor: adulto y pediátrico

En caso de que el afiliado o 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 con un tercero por IGS 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.

- 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.

Este servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.



Coordinación y examen de mamografía o antígeno prostático

En caso que el afiliado lo requiera y a solicitud de éste, se prestará la coordinación y examen de mamografía/antígeno prostático. Coordinación y examen de mamografía/antígeno prostático son excluyentes (hombre o mujer) y se prestarán desde los 28 años en adelante. El servicio se prestará en el centro médico y en el horario asignado por IGS de acuerdo a la disponibilidad de agenda del centro médico. Este examen se practicará bajo orden del médico especialista.

El servicio se prestará por un (1) evento durante la vigencia con un monto máximo de cobertura por evento de cinco (5) smdlv.



Médico a domicilio por emergencia

En caso que el afiliado o grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de un médico para el afiliado o grupo familiar a nivel nacional, dentro de perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center coordinado por IGS.

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, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio, o del lugar autorizado a la luz del servicio contratado, orientándolo sobre las conductas que tiene que seguir.

Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, mientras el paciente realiza el seguimiento pertinente a su tratamiento.

- Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina del call center coordinado por IGS.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por IGS 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

El servicio se prestará por cuatro (4) eventos durante la vigencia sin límite de monto máximo de cobertura por evento.



Servicio de ambulancia

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano. El servicio se prestará por dos (2) eventos durante la vigencia y sin límite de monto máximo de cobertura.



Asistencia exequial Auxilio funerario

En caso de muerte del afiliado o miembro del grupo familiar IGS brindará un auxilio funerario hasta el máximo de cobertura y referenciará y coordinará los servicios exequiales a continuación mencionados a los afiliados de acuerdo a las condiciones y limitaciones definidas en la presente cobertura, todos los gastos que superen este límite deberán ser asumidos por el afiliado o familiar responsable:

- Asesoría exequial permanente
- Trámites legales necesarios para el traslado, inhumación o cremación de la persona fallecida
- Traslado sanitario a nivel nacional del cuerpo fallecido
- Vehículo acondicionado para el traslado del cuerpo
- Tratamiento de tanatopraxia
- Traslado de la persona fallecida a la sala de velación, iglesia y campo santo
- Suministro de un cofre fúnebre
- Sala de velación por 24 horas
- Ofrenda floral, carteles, cinta membretada, servicio de cafetería
- Servicio de carteles
- Libro de oración y registro de asistencia
- Servicio de cafetería, teléfono y fax, email.
- Coordinación destino final
- Misas colectivas y de aniversario.

El servicio se prestará por un (1) evento durante la vigencia con un monto máximo de cobertura de ochenta (80) smdlv.

En caso que el afiliado titular fallezca y el servicio no se tome con IGS, si no con alguna otra asistencia o plan que haya adquirido anteriormente, IGS retribuirá el 30% del valor inicial de este auxilio funerario (es decir de los 80smdlv), anexando los soportes correspondientes (facturas originales). El familiar responsable tendrá 3 días hábiles después de finalizado el servicio exequial para hacer reclamación de esta retribución.



Transmisión de mensajes urgentes

IGS se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados ante emergencia que le encargue el afiliado o miembro del grupo familiar a los números que este indique, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos, siempre dentro del territorio nacional. Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de monto máximo de cobertura por evento.



Acompañamiento psicológico por pérdida de un ser querido

A través de una orientación telefónica el afiliado o miembros del grupo familiar podrán hablar con un psicólogo que ayudará a sobrellevar el duelo por la pérdida de un ser querido, este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, el objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después del “shock” emocional o estrés post-traumático, etc. El servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de monto máximo de cobertura.



Conferencias de manejo del duelo

IGS brindará información al afiliado o miembros del grupo familiar sobre conferencias de manejo del duelo, este servicio únicamente es de conexión el valor de las conferencias debe ser asumido por el afiliado.



Asistencia legal y administrativa

Asistencia legal telefónica en materia: civil y de familia, derecho penal y laboral

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales relacionados con derecho civil y de familia, derecho penal y laboral. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. 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. El servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de monto máximo de cobertura.



Asistencia legal telefónica en caso de robo o hurto

La compañía a través del servicio de orientación legal brindará telefónicamente una asesoría sobre las conductas y procedimientos a seguir después de ser víctima de robo o hurto. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. 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. El servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de monto máximo de cobertura.

Como acceden los clientes a los servicios

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

- A)** El afiliado o miembro del grupo familiar que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año a la línea nacional 018000914044 o a la línea fija en Bogotá (1) 5114573.
- B)** El afiliado o miembro del grupo familiar procederá a suministrarle al funcionario de la compañía que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C)** el funcionario confirmará si el afiliado o miembro del grupo familiar tiene o no derecho a recibir la prestación de los servicios.
- D)** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el funcionario realizará de la coordinación de los servicios con la red de proveedores, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- E)** 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.

Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado y miembros de su grupo familiar estarán obligados 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 miembro del grupo familiar deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C.** Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de servicios por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D.** Identificarse como afiliado o miembro del grupo familiar ante los funcionarios de la compañía 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 reembolso, 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.

Terminación automática por mora en el pago:

De no ser recaudado el valor del producto por un periodo igual o superior a noventa (90) días se entenderá por terminada la obligación de prestar cualquiera de los servicios relacionados.

Exclusiones generales:

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

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

- Los servicios que el titular 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.
- Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del titular por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

Nota: La asistencia se renovará automáticamente vencido el año de vigencia, y se aplicará a la tarifa el incremento del ipc calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.