



ASISTENCIA MÉDICA - ODONTOLÓGICA - MASCOTAS

ASISTENCIA MÉDICA-ODONTOLÓGICA / MASCOTAS CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Asistencia Médica-Odontológica / Mascotas		
ASISTENCIA MÉDICA - ODONTOLÓGICA	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE EMERGENCIA MÉDICA	SIN LÍMITE	3 EVENTOS
ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE		
PHONO DOCTOR - ORIENTACIÓN TELEFÓNICA MÉDICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS	\$115.000 (MÁX 4 HORAS)	3 EVENTOS
MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES MÉDICOS	\$23.000	2 EVENTOS
EXÁMENES BÁSICOS EN RED O A DOMICILIO (Hemograma Completo, Glucosa, Grupo Sanguíneo, Emo (Elemental Y Microscópico de Orina), Parcial de Orina)	\$115.000	2 EVENTOS
RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS	SIN LÍMITE	5 EVENTOS
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
LIMPIEZA DENTAL BÁSICA	\$100.000	2 EVENTOS
ASISTENCIA MASCOTAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO POR EMERGENCIA	\$115.000	2 EVENTOS
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN RED VETERINARIA POR EMERGENCIA	\$115.000	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA EXEQUIAL	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
SERVICIO DE CREMACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE	\$300.000	1 EVENTO

Glosario de términos

Definiciones

Afiliado: La persona física que contrata el servicio a su titularidad y propietario de la mascota objeto de esta asistencia.

Grupo familiar: Personas en primer (conyugue, padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos) que residan en el mismo domicilio del afiliado.

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.

La ingesta de un cuerpo extraño: Entendido como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva, requiriendo tratamiento veterinario y/o cirugía. A efectos de la asistencia no son considerados como cuerpos extraños los tóxicos, los venenos, ni los alimentos o bebidas en mal estado. Así mismo, sólo será considerada la ingestión de un cuerpo extraño cuando éste haya sido identificado de forma concluyente por un veterinario mediante pruebas diagnósticas como radiología, ecografía o laparotomía exploratoria, o evidenciado por el mismo tras su expulsión o extracción.

No se considerará como accidente:

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

Enfermedad: Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer. No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia:

A) Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.

B) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - patologías asociadas al síndrome de braquiocefálico - hernias umbilicales no traumáticas.

C) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.

D) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.

E) La gestación y el parto normal o eutócico.

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



Asistencia Médica - Odontológica



Asistencia Médica

Las asistencias: médico a domicilio en caso de emergencia médica y enfermera a domicilio en caso de accidente, se prestarán en bolsa por un máximo de tres (3) eventos al año sin límite en el monto de cobertura.



Médico a domicilio en caso de emergencia médica

En caso que el afiliado o miembro del 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.



Enfermera a domicilio en caso de accidente

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera curaciones básicas que no ameriten traslado al hospital ni atención por un profesional médico, IGS enviará para el afiliado y para el grupo familiar a nivel nacional dentro del perímetro urbano una enfermera para realizar las curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones), en caso de ser necesario la enfermera podrá aplicar medicamentos, si y solo sí; se justifica la necesidad, se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado y/o paciente acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones).

Los únicos medicamentos autorizados por IGS para la aplicación en sitio son: anti-inflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico. Cuando el afiliado tenga un imprevisto y necesite atención básica de enfermería para él o su grupo familiar, se cubrirá por evento máximo hasta tres (3) horas de asistencia.

Condiciones del servicio

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyección, es necesario que el afiliado presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3 meses desde su expedición) y describir la siguiente información:
 - Membrete de la institución médica.
 - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
 - Cuidados necesarios para el paciente.
 - Nombre, firma y cédula del médico.

- Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el afiliado.
- Turnos máximos, en caso de ser necesarios son de tres (3) horas.
- IGS no cubre el valor de los medicamentos.

Exclusiones

- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de IGS.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).



Phono doctor - orientación telefónica médica

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.

El servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de monto máximo de cobertura por evento.



Servicio de acompañamiento a citas médicas

Si el afiliado o miembro del grupo familiar requiere acompañamiento y no cuenta con una persona de apoyo para esto, a su solicitud, IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con cuarenta y ocho (48) horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con mínimo seis (6) horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am - 5pm y los sábados de 8 am - 12 m. El afiliado

debe asumir los costos de desplazamiento y transporte. Cada evento será de máximo cuatro (4) horas. El servicio de acompañamiento no incluye cargar equipajes, maletas, tanques de oxígeno, etc. El servicio de acompañamiento no incluye ningún tipo de gestión médica, administración de medicamentos, primeros auxilios, curaciones, ni cuidados paliativos. No se presta el servicio a pacientes con trastornos psicológicos, diagnósticos psiquiátricos, episodios de agresividad o postquirúrgicos.

El servicio se prestará por tres (3) eventos durante la vigencia con un monto de cobertura máximo de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.



Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos

En caso que el afiliado o grupo familiar lo requiera IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el afiliado. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o del miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

El servicio se prestará por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto máximo de cobertura de veintitrés mil pesos (\$23.000) por evento.



Exámenes básicos en red o a domicilio

IGS a solicitud del afiliado, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). Las tomas de los anteriores exámenes se prestarán por solicitud del afiliado a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 hrs después de haber sido tomada la muestra.

Esta cobertura está limitada a dos (2) eventos durante la vigencia con un monto máximo de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.



Recordatorio de ingesta de medicamentos

IGS pone a disposición del afiliado y su grupo familiar, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado para hacer el recordatorio.

La presente asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de monto de cobertura.



Asistencia Odontológica

Limpieza dental básica

IGS a solicitud del afiliado prestará el servicio de limpieza dental básica, esta contempla la remoción de cálculo “supra gingival”, placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requiera anestesia dental.

Exclusiones:

- Inflamación de encías
- Sangrado de encías
- Zonas con pérdida dental
- Pérdida de hueso
- Movilidad dental
- Bolsas periodontales
- Halitosis
- Uso de anestesia y medicamentos.

El servicio se prestará en el centro odontológico asignado por IGS en los horarios establecidos por el centro odontológico según disponibilidad de agenda. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación.

El servicio se prestará por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto de cobertura de cien mil pesos (\$100.000) por evento.



Asistencia Mascotas Asistencia Médica



Consulta médica veterinaria a domicilio por emergencia

En caso de enfermedad o lesión 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 a un tercero el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, en el domicilio registrado por el afiliado a nivel nacional dentro del perímetro urbano. 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, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

Exclusiones:

Además de las exclusiones mencionadas, se excluye de la cobertura denominada “consulta médica veterinaria a domicilio por emergencia” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto máximo de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.



Consulta médica veterinaria en red por emergencia

En caso de enfermedad o lesión 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 a un tercero el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, en la red veterinaria de IGS a nivel nacional dentro del perímetro urbano. 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, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. El afiliado debe asumir los costos de desplazamiento o transporte si se llegase a requerir.

Exclusiones:

Además de las exclusiones mencionadas, se excluye de la cobertura denominada “consulta médica veterinaria en red por emergencia” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto máximo de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000) por evento.



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.

El servicio se prestará sin límite de eventos y sin límite de monto máximo de cobertura por evento.



Asistencia exequial

Servicio de cremación por enfermedad o accidente

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación. Así mismo se deja claro que esta asistencia opera únicamente cuando el afiliado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por IGS. Se deja establecido que el servicio que prestará IGS a través de sus proveedores es de medio y no de resultado, y estará sujeto a las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

Exclusiones

A) La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.

B) El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

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

Exclusiones generales para 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.
- Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese 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.
- Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carné de vacunación al día.
- En caso de enfermedad oncológica.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- Medicamentos que no estén relacionados con el accidente de la mascota.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- Conductas del afiliado y de la mascota vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Perros destinados para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
- Remisiones por especialistas.

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.