

# MULTIASISTENCIA POPULAR+ PETS

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE "ASISTENCIAS"



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA  
DE COLOMBIA

**VIGILADO**

 **banco popular**

**IGS** | Integral Group Solution

## CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS

### Contenido

1.	Glosario de términos .....	pg. 2
2.	Multiasistencia Popular .....	pg. 5
2.1.	Coberturas Hogar Tradicional .....	pg. 6
2.2.	Coberturas Hogar Express .....	pg. 8
2.3.	Coberturas Médicas .....	pg. 12
3.	Asistencia Pets .....	pg. 14
3.1.	Coberturas Mascotas .....	pg. 14
3.2.	Coberturas Exequibles Mascotas .....	pg. 16
3.3.	Cobertura Legal y de ayuda .....	pg. 17
4.	¿Cómo acceden los afiliados a los servicios? .....	pg. 18
4.1.	Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia .....	pg. 18
5.	Obligaciones del afiliado (garantías) .....	pg. 19
6.	Reembolsos .....	pg. 19
7.	Independencia .....	pg. 20
8.	Permanencia .....	pg. 20
9.	Exclusiones .....	pg. 20
9.1.	Exclusiones generales .....	pg. 20
9.2.	Exclusiones generales para la asistencia mascotas .....	pg. 21
10.	Procedimiento de cancelaciones .....	pg. 22

### Glosario de términos:

#### Definiciones

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

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

**IGS:** Integral Group Solution S.A.S.

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

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

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

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

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

**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 condicionado.

**Evento:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

**Situación de asistencia:** Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una urgencia, prioridad o necesidad en demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, 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 o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

**Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional de Colombia.

**Emergencia:** Se refiere a una situación crítica de peligro evidente para la vida del afiliado y que requiere una actuación inmediata.

**Enfermedad:** Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa. Valor cubierto

**Según evento:** El tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS

**Bolsa:** Hace referencia a un número de eventos para un conjunto de coberturas seleccionadas

**Enfermedad de la mascota:** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.

**Perímetro urbano:** Se define como la zona limítrofe entre la ciudad principal y el municipio.

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, criotorquidia). - 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)** La gestación y el parto normal o eutóxico.

**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.

## 2. Multiasistencia popular

CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE “ASISTENCIAS”		
Asistencias	Coberturas	Eventos anuales
Asistencia Hogar Tradicional	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Servicio de vidriería		
Servicio de electricista	\$150.000	3 evento
Servicio de cerrajería (principal e internas)		
Servicio recogida de escombros	\$120.000	1 evento

Hogar Express	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Armado de muebles en el hogar		
Perforación en muros		
Instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz		
Instalación de soportes para TV o artículos decorativos	\$120.000	4 evento
Instalación de canaletas para cobertura de cableado		
Instalación de esquineros		
Instalación de cortinas o persianas		
Instalación de grifos		
Limpieza profunda de cocina o baño principal		
Combo navidad desarmado de árbol	\$180.000	1 evento
Coberturas Médicas	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Servicio de ambulancia	Sin límite	2 evento
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	3 evento
Exámenes básicos a domicilio de sangre y orina	\$120.000	2 evento

## 2.1. Coberturas hogar tradicional

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

**Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).**

### Servicio de vidriería

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda casa, apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado.

**Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.**

## **Exclusiones:**

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

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

## **Servicio de electricista**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

## **Exclusiones:**

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos.
- Se excluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de accesorios de electricidad en general.

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

### **Servicio de cerrajería (principal e internas)**

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

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

#### **Exclusiones:**

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

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

**Solicitar con veinticuatro (24) horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. realizar la formulación de tratamiento.**

## **Servicio recogida de escombro**

Cuando a consecuencia de una remodelación en la vivienda que no requiera licencia de construcción, a solicitud del afiliado IGS realizará la recolección de escombros siempre que el afiliado entregue los escombros debidamente presentados, empacados y de acuerdo con una programación establecida. Se entiende por escombro todo residuo sólido sobrante de la actividad correspondiente a la construcción, de la realización de obras civiles u otras actividades conexas en la vivienda del asegurado. El servicio no incluye gastos de limpieza, labores de alistamiento de los escombros ni llevarlos al lugar de recolección, esta labor la debe realizar el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

### **Exclusiones:**

Todo tipo de material, elementos concretos y agregados sueltos de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo en excavación que corresponda a lugares diferentes a la vivienda del afiliado.

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

### **2.2. Coberturas hogar express:**

Los servicios de armado de muebles en el hogar, perforación de muros instalación de lámparas, luminarias y/ apliques de luz, instalación de soportes para tv o artículos decorativos, instalación de canaletas para cobertura de cableado, instalación de esquineros, instalación de cortinas o persianas e instalación de grifos, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

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

### **Armado de muebles en el hogar**

Cuando el afiliado lo requiera podrá solicitar la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido; para esto IGS enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia permanente del afiliado. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

#### **Exclusiones:**

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.
- Queda excluido el armado de cocinas integrales.

#### **Perforación de muros**

Cuando el afiliado requiera 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 suministrados por el afiliado. Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado con mínimo 4 horas de anticipación en días hábiles de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

#### **Instalación de lámparas, luminarias y/ 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.**

#### **Exclusiones:**

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

## Instalación de soportes para tv o artículos decorativos

Si el afiliado necesita realizar la instalación de un soporte para tv o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación del tv. 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 en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma – LCD.
- El técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana –plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso material del soporte.

## Instalación de canaletas para cobertura de cableado

Cuando el afiliado lo requiera IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado.

**Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.**

## Instalación de esquineros

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

durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado dentro del perímetro hurdano. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación de los esquineros deberán ser suministrados por el afiliado.

### **Instalación de cortinas o persianas**

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

### **Instalación de grifos**

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará de un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado. 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.

Los servicios de limpieza profunda de cocina o baño principal y combo navidad: armado o desarmado de árbol, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de ciento ochenta mil pesos (\$180.000).**

### **Limpieza profunda de cocina o baño principal**

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina o del baño principal de la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano, esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover, residuos de grasa, hongos y bacterias. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

### **Exclusiones:**

- No se limpia elementos deteriorados por oxido.
- No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.

### **Combo navidad: armado o desarmado de árbol**

Si el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiere podrá solicitar la mano de obra para realizar armado o desarmando del árbol de navidad en la vivienda del afiliado dentro del perímetro urbano. Para esto, IGS enviará un profesional para realizar la tarea. Los accesorios, las cajas de almacenamiento, y todo lo requerido para realizar la tarea, deberán ser provistos por el afiliado. El servicio es únicamente para el árbol de navidad se excluyen adornos o decoraciones que no hagan parte de este, el servicio se prestara de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m, el servicio debe ser solicitado con 48 horas de antelación y siempre debe haber una persona mayor de edad responsable en el inmueble.

### **Exclusiones:**

- Decoración espacios fuera del árbol de navidad
- Limpieza de elementos decorativos
- No se permite mover muebles para generar espacios durante el armado y desarmado.
- No se realizan adaptaciones eléctricas, revisión de luces, elementos electrónicos o de batería.
- No se realiza ingreso para guardar o buscar en bodegas, sótanos, cuartos de san alejo, etc.

## **2.3. Coberturas médicas**

### **Servicio de ambulancia**

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera un traslado medico terrestre (ambulancia) dentro del territorio Colombiano a consecuencia de una lesión súbita o traumatismo que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico en ambulancia IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

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

## Orientación médica telefónica

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

### **Exclusiones:**

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

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

## Médico a domicilio por emergencia

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pagará y coordinará a través de un tercero el envío de médico hasta el lugar que el afiliado o persona del grupo familiar indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. El médico deberá identificar correcta y rápidamente la necesidad del afiliado determinando la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado o grupo familiar.

**Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada. Para el afiliado o grupo familiar en la vivienda registrada y a nivel nacional siempre y cuando estas estén dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.**

- Bajo criterio medico se podrá realizar la formulación de tratamiento.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por Integral Group Solution Colombia para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.

- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante.

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

### **Exámenes básicos a domicilio de sangre y orina**

IGS a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar, reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará 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 y 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 horas después de haber sido tomada la muestra.

**Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).**

### **3. Asistencia pets**

Asistencias	Coberturas	Eventos anuales
Asistencia Mascota	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Orientación médica veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Consulta médica veterinaria por emergencia	\$115.000	2 eventos
Baño canino después de enfermedad o cirugía	\$80.000	1 evento
Paseo canino por hospitalización o incapacidad del afiliado	\$115.000	2 eventos por 3 días
Guardería para mascota por hospitalización o incapacidad del afiliado		

Asistencia Exequial Mascotas	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave	\$200.000	1 evento
Servicio de cremación por enfermedad o accidente		
Asistencia Legal y de Ayuda	Monto máximo Por evento	Máximo de Eventos
Asistencia legal telefónica: un abogado que asesorará en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios para la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota registrada.	Sin límite	Sin límite
Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: publicación de un aviso, afiches, folletos, fotos, etc.	\$69.000	Sin límite

**Esta asistencia va dirigida a mascotas mayores de 3 meses y menores de nueve 9 años.**

### 3.1. Coberturas mascotas

#### Orientación médica veterinaria telefónica

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

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

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

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

## Consulta médica veterinaria por emergencia

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

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

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

## Baño canino después de enfermedad o cirugía

En caso de que la mascota afiliada sufra una enfermedad o cirugía, ocurrida durante la vigencia de la asistencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, se pagarán los servicios de baño canino en red. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de antelación y está sujeto a disponibilidad de horario de los proveedores. Los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El servicio solamente se prestará a mascotas que cuenten con carnet de vacunas al día y que estén desparasitados en un tiempo no menor a un mes de antelación antes del baño.

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

*Los servicios de asistencia de paseo canino por hospitalización o incapacidad del afiliado y guardería para mascota por hospitalización o incapacidad del afiliado, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.*

**Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).**

## **Paseo canino por hospitalización o incapacidad del afiliado**

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado o incapacitado por un periodo superior a tres (3) días, IGS brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de dos (2) horas. Hasta por tres (3) días continuos. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. 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 y adicionalmente el afiliado deberá remitir a IGS resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

## **Guardería para mascota por hospitalización o Incapacidad del afiliado**

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado o incapacitado por un periodo superior a tres (3) días, IGS brindará y coordinará el servicio de guardería para mascotas hasta por tres (3) días continuos en un centro designado y autorizado por IGS. El propietario de la mascota debe llevar la comida de la mascota, pues el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales. 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 y adicionalmente el afiliado deberá remitir a IGS resumen de historia clínica, incapacidad y/o certificación médica. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación.

### **3.2. Coberturas exequibles mascotas**

*Los servicios de servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave y servicio de cremación por enfermedad o accidente, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.*

**Estas coberturas están limitadas a un número de un (1) evento por año y un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos (\$200.000).**

## **Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave**

Se cubre el costo del servicio de eutanasia de la mascota, por accidente o enfermedad grave comprobada. IGS realizará el pago hasta el monto límite de cobertura a través de un tercero, que para efectos de esta asistencia en adelante se llamará simplemente el tercero, el cual asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno del tercero. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de IGS. En caso contrario no habrá obligación para IGS por los servicios tomados directamente por el afiliado. La asistencia se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano.

En los casos que el afiliado se encuentre domiciliado en municipio o población cercana podrá acceder al servicio de cremación siempre y cuando asuma el traslado de la mascota hasta el proveedor más cercano autorizado por IGS.

## **Servicio de cremación por enfermedad o accidente**

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave, inesperada y comprobada, IGS prestara servicio de cremación hasta el monto límite de cobertura. 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:**

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de nueve (9) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia.

### **3.3. Cobertura legal y de ayuda**

**Asistencia legal telefónica: un abogado que asesorará en procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota registrada**

En caso que un tercero sufra daños derivados de una conducta dolosa por parte de la mascota registrada se otorgará asistencia telefónica por parte de un abogado que orientará legalmente al afiliado, para perseguir la responsabilidad civil o penal del tercero, sin perjuicio del derecho de subrogación en cabeza de la compañía. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

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

**Ayuda en localización por hurto o extravío de la mascota: publicación de un aviso, afiches, folletos, fotos, etc.**

IGS le brindará asistencia en la localización de mascotas extraviadas. Este servicio se prestará en la localidad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano. IGS apoya al afiliado en la localización de mascotas perdidas a través de la distribución de folletos, afiches y fotografías en vía pública de la mascota hasta el monto límite de cobertura.

**Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y con un monto límite de cobertura de sesenta y nueve mil pesos (\$69.000).**

#### **4. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?**

##### **4.1. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia**

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

- A.** El afiliado, o grupo familiar si es el caso, que requiera del servicio, se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **Colombia (601) 5802631**
- B.** El afiliado o grupo familiar si es el caso, 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.
- C.** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.

- D.** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos del proveedor de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso que el afiliado o grupo familiar si es el caso, 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.

## 5. Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado o grupo familiar si es el caso, 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)** Identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso 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.
- C)** Para la prestación de la asistencia es necesario que el afiliado presente los documentos necesarios como (orden medica) en caso de requerirse.

IGS no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

## 6. Reembolsos

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá DIC, Medellín, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia, Bucaramanga, IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado 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 condicionado, 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.

## **7. Independencia**

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

## **8. Permanencia**

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

## **9. Exclusiones**

### **9.1. Exclusiones generales**

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

- Los servicios serán prestados en las ciudades definidas en “ámbito territorial” del presente documento, siempre y cuando la zona no esté enmarcada como territorio de conflicto interno (zonas rojas) o zonas de tolerancia o zonas de difícil acceso vehicular, peatonal y de transito 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.
- Daños pre existentes al inicio de contrato.
- 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.
- No se prestarán traslados médicos de emergencia, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o correspondientes a enfermedades crónicas. (nota: se deben prestar los traslados de emergencia para los pacientes con enfermedades crónicas, cuando está comprometida la vida del paciente).

## 9.2 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 carnet de vacunación al día.
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- Enfermedades infecciosas tales como:
- **En perros:** Distemper, Parvovirosis, Hepatitis Infecciosa Canina, Parainfluenza, Leptospirosis, Tos De Las Perreras, Rabia, Babesia, Erlichia, Dirofilaria, Brucella, Toxoplasma, Neospora.
- **En gatos:** Calicivirus, Rinotraqueitis Infecciosa Felina, Panleucopenia Felina, Leucemia Felina, Clamydia, Peritonitis Infecciosa Felina, Rabia, Bartonella, Hemobartonella, Toxoplasma.
- Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: Tac, Escanografía, Melografía, Plasmaferesis, transfusiones Sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
- Enfermedades conductuales.
- Enfermedad oncológica.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.

- Medicamentos.
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- Conductas del afiliado y del perro vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajos los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación del perro vinculado en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado.
- Perros destinados para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.

## 10. Procedimiento de cancelaciones

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante IGS, quien es el ente recaudador y por lo mismo hace el control a través de su sistema.

**Nota:** La tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo al incremento del IPC, calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.