


ANEXO I - ASISTENCIA VIP FULL
CONDICIONES GENERALES DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Asistencia VIP FULL


ASISTENCIAS (Servicios en las principales ciudades del país)
COBERTURAS
EVENTOS POR AÑO

ASISTENCIAS PERSONALES Y A LA FAMILIA	MONTO MAXIMO	MAXIMO DE EVENTOS
SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO A SOLICITUD DEL CLIENTE (1 HORA CONTACTO)	5 SMDLV	6 EVENTOS
TRASLADO DE EJECUTIVOS DESDE Y HACIA AL AEROPUERTO A NIVEL NACIONAL	5 SMDLV	6 EVENTOS
TRASLADOS DE SU VEHÍCULO PARA REVISIÓN MECÁNICA EN SU TALLER	5 SMDLV	4 EVENTOS
ASESORÍA JURÍDICA IN SITU EN CASO ACCIDENTE DE TRÁNSITO	5 SMDLV	4 EVENTOS
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA: CIVIL Y DE FAMILIA, LABORAL Y PENAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
PHONO MED - ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA GENERAL Y PEDIÁTRICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA ESCOLAR: TUTORÍA ACADÉMICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
MENSAJERÍA ESCOLAR POR EMERGENCIA	5 SMDLV	4 EVENTOS
ASISTENCIAS CHEF VIRTUAL Y EVENTOS SOCIALES	MONTO MAXIMO	MAXIMO DE EVENTOS
ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIAS EN EVENTOS SOCIALES: MESERO, BARMAN O CHEF A DOMICILIO	5 SMDLV	2 EVENTOS
VIGILANTE PARA EVENTOS ESPECIALES	5 SMDLV	2 EVENTOS
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN COCINA TÍPICA, COMPRE DE VINOS Y RECETARIO GOURMET	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
SERVICIO DE REFERENCIAS Y COORDINACIÓN	MONTO MAXIMO	MAXIMO DE EVENTOS
INFORME ESTADO DE LAS CARRETERAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
INFORMES DE ACTIVIDADES PARA LOS FINES DE SEMANA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICIA, BOMBEROS, ETC..)	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS MÉDICOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

	CONDICIONES GENERALES	Fecha elaboración: 2015-05-10
	ASISTENCIA VIP FULL - CORPORATIVO	Ultima Revisión: 2015-09-17
		Correlativo: 00PP03

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

AFILIADO: LA PERSONA FÍSICA QUE CONTRATA EL SERVICIO A SU TITULARIDAD.

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.

PERIODO DE CARENCIA:

ES EL TIEMPO DURANTE EL CUAL, NO TIENEN COBERTURA LOS HECHOS Y/O AMPAROS ESPECIFICADOS EN ANEXO CORRESPONDIENTE.

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.

PAIS 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.

SITIOS NO APROPIADOS: ESPACIOS CONSIDERADOS COMO DE RIESGO DE INSTALACION TALES COMO PAREDES DE MADERA, PAREDES DESNIVELADAS, SUPERFICIES QUE NO CUMPLAN CON CARACTERISTICAS DE RESISTENCIA Y ESTABILIDAD, ARBOLES, PAREDES FALSAS, TECHOS FALSOS, LAMINAS METALICAS, LAMINAS PLASTICAS Y TODO AQUELLO CONSIDERADO A CRITERIO DE LOS TECNICOS EXPERTOS.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: CUAND 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 AMBITO TERRITORIAL DE VALIDEZ.

RESIDENCIA PERMANENTE: EL DOMICILIO HABITUAL DEL AFILIADO QUE PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE ANEXO DEDE SER EN COLOMBIA DENTRO DEL AMBITO DE TERRITORIALIDAD DEFINIDO.

ACCIDENTE: TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS MATERIALES Y/O CORPORALES A UN AFILIADO Y/, CAUSADO ÚNICA Y DIRECTAMENTE POR UNA CAUSA EXTERNA, VIOLENTA, FORTUITA Y EVIDENTE (EXCLUYENDO LA ENFERMEDAD PREVIA Y LA PREEXISTENCIA) QUE OCURRA DURANTE LA VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

EMERGENCIA: PARA EFECTOS SE CONSIDERA EMERGENCIA UNA SITUACIÓN ACCIDENTAL Y FORTUITA, QUE PONGA EN RIESGO LA SEGURIDAD DEL AFILIADO O SUS AFILIADOS.

ENFERMEDAD: ALTERACIÓN DE LA SALUD, QUE NO SEA PREEXISTENTE O CRÓNICA. PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE ENTIENDE POR PREEXISTENCIA CUALQUIER LESIÓN, ENFERMEDAD O DOLENCIA QUE AFECTE AL AFILIADO, CONOCIDA O DIAGNOSTICADA CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE INICIO DEL CONTRATO. POR LO ANTERIOR A CRITERIO DEL PROVEEDOR NO SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS MATERIA DE ESTE INSTRUMENTO EN SITUACIÓN DE PREEXISTENCIA, ADEMÁS SI SE PRESENTAN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS, POR MENCIONAR PERO SIN LIMITAR Y A ENTERA DISCRECIÓN DEL PROVEEDOR SU COMPROBACIÓN:

- QUE LA ENFERMEDAD HAYA SIDO DIAGNOSTICADA POR UN MÉDICO EN EL MOMENTO Y DETERMINE SU PREEXISTENCIA.
- QUE LA ENFERMEDAD HAYA SIDO APARENTE A LA VISTA.
- QUE POR SUS SÍNTOMAS Y SIGNOS, NO PUDO PASAR DESAPERCIBIDA.

- AQUELLOS POR LOS QUE SE HAYAN EFECTUADO GASTOS O REALIZADO UN DIAGNÓSTICO QUE SEÑALE QUE DICHS SÍNTOMAS O SIGNOS TUVIERON INICIO EN FECHA ANTERIOR A LA CONTRATACIÓN.

EQUIPO MÉDICO: ES EL PERSONAL MÉDICO Y DEMÁS EQUIPO ASISTENCIA DEL PROVEEDOR, O SUBCONTRATADO POR EL PROVEEDOR, APROPIADO PARA PRESTAR SERVICIOS DE ASISTENCIA PRE- HOSPITALARIA EN URGENCIAS MÉDICAS A UN AFILIADO, DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ALUDE EN EL PRESENTE INSTRUMENTO.

EVENTO: ES UNA SITUACIÓN DE ASISTENCIA REPORTADA POR UN AFILIADO Y/ QUE DA DERECHO A LA PRESTACIÓN DE UNO DE LOS SERVICIOS, DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ALUDEN EN EL PRESENTE INSTRUMENTO.

URGENCIA: SE ENTIENDE POR URGENCIA O EMERGENCIA VITAL TODA CONDICIÓN CLÍNICA QUE IMPLIQUE RIESGO DE MUERTE O DE SECUELA FUNCIONAL GRAVE.

AMBITO TERRITORIAL: EL DERECHO A LAS PRESTACIONES SE EXTIENDE A LOS AFILIADOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL CASCO URBANO CON NOMENCLATURA DE LAS CIUDADES DE BOGOTÁ, D.C., MEDELLÍN, CALI, BARRANQUILLA, BUCARAMANGA, PEREIRA, MANIZALES, ARMENIA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MONTERÍA, SINCELEJO, VALLEDUPAR, CÚCUTA, TUNJA, IBAGUÉ, NEIVA, VILLAVICENCIO, PASTO, POPAYÁN, FLORENCIA, RIOHACHA, YOPAL Y ARAUCA.

COSTO PREFERENCIAL: SERVICIO A CARGO DEL AFILIADO CON LAS TARIFAS NEGOCIADAS POR VOLUMEN POR PARTE DE IGS CON EL PROVEEDOR.-

ASISTENCIAS PERSONALES Y A LA FAMILIA**SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO:**

EN CASO QUE EL AFILIADO DECIDA INGERIR UNA BEBIDA ALCOHÓLICA, ESTANDO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE CIUDADES CAPITALES, IGS PONDRÁ A SU DISPOSICIÓN EL SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO, CON EL FIN DE MANEJAR EL AUTOMÓVIL AMPARADO BAJO LA PRESENTE ASISTENCIA. EL SERVICIO DEBERÁ SER SOLICITADO POR PARTE DEL AFILIADO AL MENOS CON 4 HORAS DE ANTELACIÓN AL MOMENTO EN QUE VAYA A DESPLAZARSE, Y EL CONDUCTOR QUE SE ENVÍE PRESTARÁ EL SERVICIO DESDE EL SITIO DE REUNIÓN DONDE SE ENCUENTRE EL ASEGURADO HASTA EL DOMICILIO DEL MISMO (SOLO UN TRAYECTO), CON UN LÍMITE MÁXIMO POR TODO EL SERVICIO DE HORA Y MEDIA. EL AFILIADO CUENTA CON 30 MINUTOS DESPUÉS DE LA HORA ACORDADA PARA HACER USO DEL SERVICIO, SI EN ESTE TÉRMINO NO SE PRESENTA, EL PROVEEDOR SE RETIRARÁ DEL LUGAR, DISMINUYENDO LA CANTIDAD DE EVENTOS PARA ESTA CLASE DE SERVICIOS, ES DECIR SE CUANTIFICARÁ COMO UN EVENTO.

EL PROVEEDOR VERIFICARÁ QUE LA PLACA Y EL VEHÍCULO SEAN LOS QUE CORRESPONDAN A LOS DATOS SUMINISTRADOS EN EL MOMENTO DE COORDINACIÓN DEL SERVICIO. VERIFICARÁ IGUALMENTE EN QUÉ ESTADO SE ENCUENTRA EL VEHÍCULO (SI PRESENTA ABOLLADURAS, RAYONES, PIEZAS FALTANTES, ETC.), Y CÓMO VA A PROCEDER A RETIRARLO DEL LUGAR O PARQUEADERO DONDE SE ENCUENTRA, COMPROBANDO QUE CUENTA CON CONDICIONES ÓPTIMAS. DE PRESENTAR ANOMALÍAS LAS REPORTA AL CALL CENTER DE IGS DONDE A SU VEZ SE LAS NOTIFICARÁ AL CLIENTE.

REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL VEHÍCULO: EL PROVEEDOR NO INICIA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SIN ANTES HABER VERIFICADO QUE SE CUENTE CON LA DOCUMENTACIÓN DEL VEHÍCULO VIGENTE (TARJETA DE PROPIEDAD, SOAT, REVISIÓN TECNO-MECÁNICA).

PERSONAL EN EL VEHÍCULO: NO SE PRESTARÁ EL SERVICIO SIN LA PRESENCIA DEL AFILIADO, POR ENDE ESTE DEBERÁ IR EN EL VEHÍCULO HASTA EL LUGAR DE DESTINO.

EL CONDUCTOR DESIGNADO NO PERMANECERÁ SOLO EN EL VEHÍCULO.

NO SE PRESTA SERVICIO A MENORES DE EDAD SIN LA COMPAÑÍA DE UN ADULTO Y EN NINGÚN MOMENTO SE QUEDARÁ SOLO CON EL MENOR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

NO SE ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR OBJETOS O ELEMENTOS DEJADOS EN EL VEHÍCULO. LIMITADO A 6 EVENTOS AL AÑO Y HASTA 5 SMLDV POR EVENTO.

TRASLADOS DE EJECUTIVOS DESDE Y HACIA EL AEROPUERTO A NIVEL NACIONAL:

EN CASO DE SOLICITUD DEL SERVICIO POR PARTE DEL AFILIADO, IGS COORDINARÁ EL ENVÍO DE UN MEDIO DE TRANSPORTE EFECTIVO, HABITUALMENTE TAXI O VEHÍCULOS DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS, CON UN CONDUCTOR PROFESIONAL QUE LO TRASLADARÁ DESDE O HACIA EL AEROPUERTO A NIVEL NACIONAL. SE PRESTA EL SERVICIO A UN SOLO DESTINO FINAL Y DESDE UN ÚNICO DESTINO INICIAL. EXCLUSIVO PARA LOS AFILIADOS QUE VIAJEN EN AVIÓN Y POSEAN TIQUETE AEREO A SU NOMBRE.

LIMITADO A 6 EVENTOS AL AÑO Y HASTA 5 SMLDV POR EVENTO.

TRASLADO DEL VEHÍCULO A SU TALLER PARA REVISIÓN MECÁNICA:

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA Y A SU SOLICITUD IGS COORDINARÁ EL ENVÍO DE UN CONDUCTOR PROFESIONAL EL CUAL LO ASISTIRÁ PARA TRASLADAR SU VEHÍCULO AL TALLER MECÁNICO PARA REVISACIÓN TÉCNICA MECÁNICA. EXCLUSIVO PARA LOS CLIENTES QUE TIENEN VEHÍCULO, NO APLICA PARA MOTOS.

ESTA ASISTENCIA QUEDA LIMITADA A CUATRO (4) EVENTOS AL AÑO Y HASTA CINCO (5) SMLDV POR EVENTO.

ASESORÍA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO ACCIDENTE DE TRÁNSITO (CHOQUE SIMPLE):

UNA VEZ CONOCIDA POR IGS LA SITUACIÓN EN LA CUAL SE ENCUENTRA EL AFILIADO Y CONDUCTOR DEL VEHICULO, EN RAZON A UN ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO SE PROCEDERÁ A CONTACTAR TELEFONICAMENTE A UNO DE LOS ABOGADOS Y SE LO PONDRÁ EN CONFERENCIA, OFRECIENDOLE ASESORÍA LEGAL INMEDIATA. EL ABOGADO DETERMINARÁ SI ES INDISPENSABLE LA PRESENCIA EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE, PARA LO CUAL SE DESPLAZARÁ EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE. IN SITU SE BRINDARA ASESORÍA AL CONDUCTOR PARA EL LEVANTAMIENTO DEL INFORME DE ACCIDENTE, EL CUAL SERA DETERMINANTE PARA ESTABLECER LA RESPONSABILIDAD DEL AFILIADO O DE LA AUSENCIA DE ÉSTA EN EL ACCIDENTE.

LIMITADO A 4 EVENTOS AL AÑO Y HASTA 5 SMLDV POR EVENTO.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL Y DE FAMILIA, LABORAL Y PENAL:

IGS PRESTARÁ ASESORAMIENTO LEGAL TELEFÓNICO EN EL CASO QUE AL AFILIADO LE SURJAN INQUIETUDES O CONSULTAS REFERENTES A TEMAS CIVILES Y FAMILIARES, TEMAS LABORALES Y SUBORDINACIÓN, COMO POR EJEMPLO REFERENTES AL SERVICIO DOMÉSTICO, CONTRATOS LABORALES, ETC. EN MATERIA PENAL PRELIMINAR, COMO POR EJEMPLO EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO, AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, ETC.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

PHONO MED - ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:

EN CASO QUE EL AFILIADO LO REQUIERA Y A SOLICITUD DE ESTE, EL PROVEEDOR, BRINDARÁ ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA ANTE CUALQUIER EMERGENCIA EN SU SALUD.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA:

IGS BRINDARÁ ASISTENCIA TELEFÓNICA DE PROFESIONALES PARA ASESORAR Y ORIENTAR AL AFILIADO RESPECTO DE PROBLEMAS PSICOLÓGICOS. EL SERVICIO SE PRESTARÁ SÓLO COMO UNA ORIENTACIÓN Y EL PERSONAL PROFESIONAL EN NINGÚN MOMENTO DIAGNOSTICARÁ O RECETARÁ MEDICAMENTOS. EL PROFESIONAL DE IGS PODRÁ RECOMENDAR AL AFILIADO QUE CONCURRA A UN CENTRO MÉDICO, EN ESTE CASO EL SERVICIO SERÁ VOLUNTARIO Y DE COSTO TOTAL DEL AFILIADO.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

ASISTENCIA ESCOLAR - TUTORÍA ACADÉMICA TELEFÓNICA:

IGS PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE TUTORÍA ACADÉMICA TELEFÓNICA, A LOS HIJOS MENORES DE 12 AÑOS DEL AFILIADO, A TRAVÉS DE LA CUAL SE COLOCA A SU DISPOSICIÓN UNA ASESORÍA TELEFÓNICA CON UN DOCENTE PARA CUALQUIER DUDA O INQUIETUD RESPECTO A LAS ÁREAS DE ESPAÑOL, MATEMÁTICAS, HISTORIA Y GEOGRAFÍA, CIENCIAS NATURALES, BIOLOGÍA, FÍSICA Y QUÍMICA (ASIGNATURAS DE NIVEL ESCOLAR BÁSICO DE NIVEL PRIMARIO Y/O BACHILLERATO).

EXCLUSIONES:

- 1) LA ASISTENCIA EN EL DESARROLLO DE TAREAS Y/O TRABAJOS.
- 2) LA ASISTENCIA EN RESPUESTA A CONSULTAS SUPERIORES A VEINTE (20) MINUTOS.
- 3) ÁREAS NO MENCIONADAS EN EL PRESENTE ANEXO.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ SIN LÍMITES DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

MENSAJERÍA ESCOLAR POR EMERGENCIA:

SI EL AFILIADO REQUIERE UN SERVICIO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS Y/O ELEMENTOS ESCOLARES PARA SU HIJO(A) MENOR A 12 AÑOS DESDE EL INMUEBLE DE RESIDENCIA PERMANENTE AL COLEGIO, IGS COORDINARÁ EL SERVICIO DE MENSAJERÍA. EL SERVICIO INCLUYE SOLO UN TRAYECTO, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO.

LIMITADO A 4 EVENTOS AL AÑO Y HASTA 5 SMLDV POR EVENTO.

ASISTENCIA CHEF VIRTUAL Y EVENTOS SOCIALES**MESERO, BARMAN O CHEF A DOMICILIO**

IGS PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL AFILIADO CUALQUIERA DE LOS TRES SERVICIOS, (MESERO, BARMAN, CHEF) CON UN AVISO PREVIO MÍNIMO DE 24 HORAS. SOLO INCLUYE EL SERVICIO, LOS INSUMOS, INGREDIENTES, ETC. DEBEN SER PREVIAMENTE COMPRADOS POR CUENTA DEL BENEFICARIO. SOLO APLICA PARA BOGOTÁ, CALI Y MEDELLÍN

LIMITADO A 2 EVENTOS AL AÑO Y HASTA 5 SMLDV POR EVENTO.

VIGILANTE PARA EVENTOS ESPECIALES

IGS ENVIARÁ UN VIGILANTE CON EL FIN DE APOYAR Y MEJORAR LA SEGURIDAD DE LOS ASISTENTES A EVENTOS SOCIALES ESPECIALES PROGRAMADOS POR EL AFILIADO. ESTE SERVICIO IMPLICA UNA OBLIGACIÓN DE MEDIO Y NUNCA DE RESULTADO, POR CUANTO EL SERVICIO NO GARANTIZA LA NO OCURRENCIA DE EVENTOS QUE ATENTEN CONTRA LA SEGURIDAD FÍSICA O PATRIMONIAL DE LOS ASISTENTES. LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN EL ÁREA INMEDIATA AL LUGAR DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO. ESTE SERVICIO NO SE PRESTARÁ EN NINGÚN CASO POR UN TIEMPO SUPERIOR A OCHO (8) HORAS Y EL VIGILANTE NO ESTARÁ ARMADO.

ESTE SERVICIO SOLO APLICA PARA BOGOTÁ, CALI Y MEDELLÍN

LIMITADO A 2 EVENTOS AL AÑO Y HASTA 5 SMLDV POR EVENTO.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN COCINA TÍPICA, COMPRA DE VINOS Y RECETARIO GOURMET

IGS LE ORIENTARA SOBRE RECETAS DE COCINA TÍPICA Y LE HARÁN LLEGAR LA RECETA DE SU PLATILLO PREDILECTO POR CORREO ELECTRÓNICO. DE LA MISMA FORMA PODRÁ CONTAR CON REFERENCIA DE CHEFF'S Y SUS RECETARIOS GOURMET. ASESORÍA EN MENÚS INFANTILES Y EN COMPRA DE VINOS, REFERENCIACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS RELACIONADOS.

ESTE SERVICIO OPERA CON CONSULTAS DE 8 A.M. A 7 P.M. LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LIMITE DE EVENTOS Y SIN LIMITE DE MONTO POR EVENTO.

ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE

CUANDO EL AFILIADO REQUIERA, IGS PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA ENFOCADA EN REDUCCIÓN DE GRASA CORPORAL, ESTA ASISTENCIA SE BRINDARÁ POR PARTE DE ESPECIALISTAS PARA CONSULTAS DEL CUADRO NUTRICIONAL DE LOS ALIMENTOS (CALORÍAS, CARBOHIDRATOS ETC.) ÍNDICE DE GRASA CORPORAL, DIETAS Y REFERENCIACIÓN DE NUTRICIONISTAS, ENVÍO DE INFORMACIÓN VÍA ELECTRÓNICA DE DIETAS Y RECOMENDACIONES PARA LLEVAR UNA ALIMENTACIÓN SANA.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

INFORME DEL ESTADO DE LAS CARRETERAS:

PREVIA SOLICITUD POR PARTE DEL AFILIADO, IGS INFORMARÁ EL ESTADO DE LAS CARRETERAS EN COLOMBIA, INDICANDO SI EXISTEN PROBLEMAS DE ORDEN PUBLICO, TRABAJOS DE REPARACIÓN ADELANTADOS SOBRE LAS MISMAS QUE DIFICULTEN O CAUSEN DEMORAS EN EL TRAYECTO, ESTADO DEL TRÁFICO Y CUALQUIER SITUACIÓN QUE PUEDA AFECTAR LA LIBRE CIRCULACIÓN DE LOS VEHÍCULOS POR LAS VÍAS A SER TRANSITADAS.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

INFORME ACTIVIDADES CULTURALES LOS FINES DE SEMANA:

IGS LE BRINDARA ASESORIA TELEFÓNICA EN CASO QUE EL AFILIADO REQUIERA, INFORMACION DE ACTIVIDADES CULTURALES PROGRAMADAS EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL PAIS.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE MONTO POR EVENTO.

CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICIA, BOMBEROS, ETC.)

CUANDO EL AFILIADO NECESITE CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA COMO POR EJEMPLO CUERPO DE BOMBEROS, DEFENSA CIVIL, HOSPITALES, SERVICIOS DE ASISTENCIA COMUNITARIA, SERVICIOS COMO RED AGUA, ELECTRICIDAD, GAS, RECOLECCIÓN DE RESIDUOS), ORGANISMOS OFICIALES, ETC., A SOLICITUD DEL AFILIADO IGS TRANSFERIRÁ LA LLAMADA CON LOS ORGANISMOS SOLICITADOS, EN TODOS LOS CASOS IGS NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA O FALTA DE LA MISMA POR PARTE DE LOS ORGANISMOS CONTACTADOS.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

IGS SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR Y CUBRIR LOS COSTOS DE LOS MENSAJES URGENTES ANTE EMERGENCIA QUE LE ENCARGUE EL AFILIADO A LOS NÚMEROS QUE ESTE INDIQUE, SIEMPRE DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA

REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNOS Y CENTROS MÉDICOS

CUANDO EL AFILIADO NECESITE REFERENCIAS DE CENTROS DE SALUD, IGS LE PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN DE MÉDICOS ESPECIALISTAS. IGS NO ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN PRESTADA O FALTA DE LA MISMA POR PARTE DE LOS MÉDICOS O CENTROS MÉDICOS CONTACTADOS. ASÍ MISMO PROPORCIONARÁ INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE FARMACIAS DE

TURNO, CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS Y CUALQUIER TIPO DE INFORMACIÓN DE DOMINIO PÚBLICO PARA REFERIR AL AFILIADO.

ESTE SERVICIO SE BRINDARÁ LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO, SIN LÍMITE DE EVENTOS Y SIN LÍMITE DE COBERTURA.

CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

EN CASO QUE EL AFILIADO REQUIERA DE LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SE PROCEDERÁ DE LA SIGUIENTE FORMA:

EL AFILIADO QUE REQUIERA DEL SERVICIO, SE COMUNICARÁ LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO, A NIVEL NACIONAL LA LÍNEA 018000940077 Y DESDE BOGOTÁ AL TELÉFONO FIJO 5114560.

B) EL AFILIADO PROCEDERÁ A SUMINISTRARLE AL FUNCIONARIO DEL PROVEEDOR QUE ATIENDA LA LLAMADA RESPECTIVA, TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA IDENTIFICARLO COMO AFILIADO, ASÍ COMO LOS DEMÁS DATOS QUE SEAN NECESARIOS CON EL FIN DE PODER PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, TALES COMO: LA UBICACIÓN EXACTA DEL AFILIADO; NÚMERO TELEFÓNICO EN EL CUAL LOCALIZARLO; DESCRIPCIÓN POR EL AFILIADO DEL PROBLEMA QUE SUFRE, EL TIPO DE AYUDA QUE PRECISE, ETC.

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 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 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.

EXCLUSIONES GENERALES:

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES INDICADAS EN ALGUNAS DE LAS COBERTURAS, LA COMPAÑÍA NO CUBRIRÁ LOS SIGUIENTES CASOS:

LOS SERVICIOS SERAN PRESTADOS EN LAS CIUDADES DEFINIDAS EN "AMBITO TERRITORIAL" DEL PRESENTE DOCUMENTO, SIEMPRE Y CUANDO LA ZONA NO ESTE ENMARCADA COMO TERRITORIO DE CONFLICTO INTERNO (ZONAS ROJAS) O ZONAS DE TOLERANCIA.

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.

LOS VEHÍCULOS QUE HAYAN SIDO MODIFICADOS, PREPARADOS, O DESTINADOS A CUALQUIER COMPETICIÓN AUTOMOVILÍSTICA.

HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE CUERPOS DE SEGURIDAD.

LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.

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.

TRABAJOS SOLICITADOS PARA EFECTUAR MEJORAS EN EL INMUEBLE O REMODELACIÓN DEL MISMO.

DAÑOS OCASIONADOS POR CIMENTACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN.

DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES O AQUELLOS ORIGINADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA LAS AÉREAS COMERCIALES DE LA VIVIENDA.

SI SE PRESENTA UNA RECLAMACIÓN FRAUDULENTA O ENGAÑOSA; O APOYADA EN PRUEBAS FALSAS.

ENFERMEDADES CRÓNICAS, RECURRENTES O PREEXISTENTES Y SUS TRATAMIENTOS: SE ENTIENDE COMO ENFERMEDAD O AFECCIÓN PREEXISTENTE AQUELLAS PADECIDAS CON ANTERIORIDAD A LA INICIACIÓN DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

LA PRÁCTICA DE DEPORTES, ENTRENAMIENTOS O LA PARTICIPACIÓN EN COMPETENCIAS OFICIALES O EXHIBICIONES.

LA MUERTE PRODUCIDA POR SUICIDIO Y LAS LESIONES Y SECUELAS QUE SE OCASIONEN EN SU TENTATIVA.

LA MUERTE O LESIONES ORIGINADAS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR HECHOS PUNIBLES O ACCIONES DOLOSAS DEL TITULAR.

LA ASISTENCIA Y GASTOS POR ENFERMEDADES O ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN VOLUNTARIA DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, NARCÓTICOS O MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA, NI POR ENFERMEDADES MENTALES Y/O EVENTOS DE ORDEN PSIQUIÁTRICO DE CARÁCTER AGUDO CRÓNICO. ASÍ MISMO, AFECCIONES, ENFERMEDADES, ACCIDENTES O LESIONES DERIVADAS DE LA INGESTIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS DE CUALQUIER TIPO, SUSTANCIAS ENERVANTES, ESTIMULANTES O DEPRESORAS DEL SISTEMA NERVIOSO BEBIDAS ENERGIZANTES O ENERGÉTICAS, ESTEROIDES Y LA MEZCLA DE ESTOS

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).

LO RELATIVO Y DERIVADO DE GASTOS DE ASISTENCIA POR EMBARAZO, EL PARTO, ABORTO Y/O SUS COMPLICACIONES.

LAS EMERGENCIAS Y GASTOS DERIVADOS DE PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETICIÓN.

NO SE PRESTARÁ ASISTENCIA MÉDICA DOMICILIARIA POR COMPLICACIONES DE TRATAMIENTOS COSMÉTICOS, ESTÉTICOS O DE DISMINUCIÓN DE PESO.

RENOVACIONES

SE REALIZAN DE MANERA AUTOMÁTICA SIEMPRE Y CUANDO EL CLIENTE SE ENCUENTRA AL DIA EN LOS PAGOS DEL VALOR MENSUAL DE LA ASISTENCIA.

PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

LAS CANCELACIONES DEBERAN SER TRAMITADAS POR EL AFILIADO ANTE COLSUBSIDIO, QUIEN ES EL ENTE RECAUDADOR Y POR LO MISMO HACE EL CONTROL A TRAVES DE SU SISTEMA.

COLSUBSIDIO DEBERA REMITIR DIARIAMENTE A IGS, LA INFORMACION DE LAS CANCELACIONES DEL PERIODO DEFINIDO.

TERMINACIÓN AUTOMÁTICA POR MORA EN EL PAGO

DE NO SER RECAUDADA EL VALOR DEL PRODUCTO SE ENTENDERÁ POR TERMINADA LA OBLIGACION DE PRESTAR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS.