

HACEMOS QUE DISFRUTES CADA MOMENTO JUNTO A TU MASCOTA.

Con la **Asistencia Plena Mascotas** le ofrecemos a tu mejor amigo desde vacunación médica a domicilio hasta un chip de localización para que no se pierda.

**Conoce nuestros planes llamando
al 744 7474, opción 2**

Cualquiera que sea tu energía, con Enel X,
puedes usarla de una nueva forma.

What's your power?

IGS | Integral
Group
Solution

enel x



CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS
DE ASISTENCIAS

TABLA DE CONTENIDO

1.	Asistencia Plena Mascotas _____ 6 (cobertura para perros y gatos)
2.	¿Cómo acceden los afiliados a los servicios? ____ 18
3.	Obligaciones del afiliado (garantías) _____ 19
4.	Reembolsos _____ 20
5.	Independencia _____ 20
6.	Permanencia _____ 20
7.	Exclusiones _____ 21
7.1	Exclusiones Generales _____ 21

NOTA:

Para solicitar los servicios comuníquese a la línea nacional 01 8000 999 171 o desde Bogotá al teléfono fijo 511 4534.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definiciones

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

Grupo familiar: personas en primer y segundo grado de consanguinidad (conyugue, padres, hijos, hermanos, abuelos y nietos) que vivan 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: la activación de la asistencia quedará vigente en un máximo de 10 días hábiles posterior al primer pago.

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.

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 emergencia, urgencia o 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 que para los efectos del presente condicionado debe ser 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 colombiano.

Emergencia: para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.

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.



1.

ASISTENCIA PLENA MASCOTAS

(COBERTURA PARA PERROS Y GATOS)

ASISTENCIA PLENA MASCOTAS		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
COBERTURAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ENFERMEDAD/EMERGENCIA A DOMICILIO O EN RED (COPAGO \$20.000)	\$100.000	4 EVENTOS
VACUNACIÓN MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO		
PIPETA ANTI-PULGAS	\$100.000	1 EVENTO
DESPARASITACIÓN DE MASCOTAS		
TRASLADO DE LA MASCOTA POR ACCIDENTE A VETERINARIA	\$90.000	3 EVENTOS
ENVÍO DE MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADOS DE LA CONSULTA	\$50.000	2 EVENTOS
SERVICIO PASEO DE CANINOS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO (Máx. 3 días)	\$170.000	1 EVENTO
SERVICIO DE GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN O INCAPACIDAD DEL AFILIADO (Máx. 3 días)		
AUXILIO Y COORDINACIÓN PARA LA ESTERILIZACIÓN DE LAS MASCOTAS	HASTA \$170.000	1 EVENTO carencia 30 días
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALÓN DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE		
SERVICIO DE CREMACIÓN: RETIRO DE LA MASCOTA EN EL LUGAR DE VELACIÓN POR TRES HORAS EN CAPILLAS. COFRE FÚNEBRE ESPECIAL PARA MASCOTAS (AUXILIO Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO)	\$300.000	1 EVENTO carencia 30 días
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CEMENTERIO PARA MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
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 POR 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
PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES ESPECIALIZADAS EN CASO DE EXTRAVÍO DE LA MASCOTA	\$70.000	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA E INFORMACIÓN DE EVENTOS PARA MASCOTAS, LUGARES PET FRIENDLY, JORNADAS DE ADOPCIÓN Y ESTERILIZACIÓN	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA CON HOTELES Y VETERINARIOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CHIPS PARA MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE



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.

La asistencia se prestará sin límite de eventos al año y sin límite de cobertura.



Consulta Médica Veterinaria por enfermedad/emergencia a domicilio o en red **(co-pago \$20.000)**

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.

Exclusiones del servicio médico veterinario
Además de las exclusiones mencionadas:

- Se excluye de la cobertura denominada "Consulta Médica Veterinaria por enfermedad/emergencia" las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.
- La asistencia se prestará por cuatro (4) eventos al año con un límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000) por evento con un co-pago de \$20.000.

Las Asistencias: vacunación médica veterinaria a domicilio, pipeta antipulgas y desparasitación de mascotas, se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año y con un tope máximo de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).



Vacunación Médica Veterinaria

IGS prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, incluyendo costo de la vacuna. Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo.

Esta asistencia solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carné de vacunas al día.

Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización telefónica del médico veterinario coordinado por IGS.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación.



Pipeta Anti-pulgas

En caso que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de pipeta anti pulgas. Esta se aplicará sobre la piel del can con el fin de eliminar las pulgas en los perros.

IGS cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.



Desparasitación de Mascota

En caso que el afiliado lo requiera, IGS cubrirá el servicio de desparasitación para la mascota. IGS cubrirá el costo de la desparasitación hasta el límite establecido.

Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.



Traslado de la Mascota por Accidente a la Veterinaria

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia por accidente de la mascota, IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado a la mascota.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia donde se encuentre la mascota, dentro del perímetro urbano.

Para acceder a esta asistencia la mascota deberá contar con carné de vacunas al día y que la mascota no haya sido operada o intervenida quirúrgicamente los 2 últimos meses.

El servicio se prestará por un límite máximo de tres (3) eventos por año con un monto máximo de noventa mil pesos (\$90.000) por evento.



Envío de Medicamentos Derivados de la Consulta

En caso que la mascota requiera el envío de medicamentos derivados de la consulta veterinaria por emergencia, el propietario de la mascota podrá solicitar el envío de medicamentos.

Este servicio se prestará en, en la ciudad de residencia de la mascota en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. Esta asistencia solo se podrá requerir siempre que se tenga fórmula médica con sello del médico veterinario tratante e historia clínica de la emergencia (accidente, cirugía o emergencia médica). IGS únicamente asumirá el envío de

medicamentos, el propietario de la mascota debe asumir los costos de los medicamentos.

La asistencia se prestará por dos (2) eventos durante la vigencia con un monto máximo de cincuenta mil pesos (\$50.000) por evento.

Las Asistencias: servicio de paseo de caninos en caso de hospitalización o incapacidad del afiliado, servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización o incapacidad del afiliado se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año con un monto máximo de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000) por evento.



Servicio Paseo de Caninos en Caso de Hospitalización o Incapacidad del Afiliado

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado o tiene una incapacidad por un periodo superior a 3 días, IGS Asistencias brindará y coordinará el envío hasta su domicilio de un paseador para perros por un máximo de 2 horas. Hasta por tres (3) días.

El responsable de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas e 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 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.



Servicio de Guardería para Mascotas por Hospitalización o Incapacidad del Afiliado

Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado o tiene una incapacidad por un periodo superior a 3 días, IGS brindará 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.

El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas (incluida tos de perreras) e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación. El afiliado debe remitir soportes de la incapacidad al momento de solicitar el servicio.



Referencia y Coordinación con Salón de Belleza, Boutiques y Clínicas Veterinarias

A petición del propietario de la mascota, IGS gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias cercanos a su perímetro urbano.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario. Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

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



Las Asistencias Exequiales: servicio de eutanasia por enfermedad o accidente grave y servicio de cremación se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año con un monto máximo de cobertura de trescientos mil pesos (\$300.000) por evento.



Servicio de Eutanasia por Enfermedad o Accidente Grave

IGS brindará el servicio de eutanasia de la mascota hasta el tope de cobertura, por accidente o enfermedad grave comprobada.

IGS realizará el pago 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.



Servicio de Cremación

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación en donde se incluyen los siguientes servicios:

- Retiro de la mascota en el lugar del fallecimiento.
- Sala de velación por tres horas en capillas de la fe.
- Cofre fúnebre especial para mascotas (una referencia).
- Auxilio y coordinación de 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

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



Referencia y Coordinación con Cementerios de Mascotas

IGS en desarrollo de la asistencia, pone a disposición de sus afiliados una red de asistencia funeraria que será operada por un tercero, el cual asume la obligación en todo caso de suministrar y prestar los servicios que se describen y se definen en el servicio exequial para mascotas.

IGS no se hace responsable del servicio exequial que prestan los cementerios, toda vez que IGS solo se encargará de referenciar y coordinar el cementerio más cercano que tenga convenio con la compañía. IGS no se hará cargo de ningún tipo de costo que genere esta asistencia. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de coberturas.

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.

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



Publicaciones en Redes Especializadas en Caso de Extravío de la Mascota

Cuando el afiliado requiera el servicio de ayuda en búsqueda y localización de la mascota registrada, IGS le brindará asistencia a través de publicaciones en redes especializadas, se realizará máximo una publicación por cada vez que la mascota se encuentre extraviada.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y con un límite de cobertura máximo de setenta mil pesos (\$70.000) por evento.



Referencia y Coordinación de Adiestrador de Perros

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS Asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre adiestradores profesionales para su mascota.

Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el afiliado serán cubiertos por el afiliado. La asistencia se prestará por eventos ilimitados y sin límite de cobertura.



Referencia e Información de Eventos para Mascotas, Lugares Pet Friendly, Jornadas de Adopción y Esterilización

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre eventos para mascotas, lugares pet friendly, jornadas de adopción y esterilización para su mascota.

Los costos de los servicios adquiridos por el afiliado con cualquier proveedor serán asumidos por el mismo. La asistencia se prestará por eventos ilimitados y sin límite de cobertura.



Referencia con Hoteles y Veterinarios

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre hoteles y veterinarios para su mascota.

Los costos de los servicios contratados con el proveedor por el afiliado serán cubiertos por el afiliado. La asistencia se prestará por eventos ilimitados y sin límite de cobertura.



Referencia y Coordinación de Chips para Mascotas

A través de la línea de atención al cliente del call center de IGS Asistencia, el propietario de la mascota tendrá acceso a información sobre proveedores que presten el servicio de chips para mascotas.

Los costos de los servicios contratados por el afiliado con los proveedores serán cubiertos por el afiliado.

La asistencia se prestará por eventos ilimitados y sin límite de cobertura.

2.

¿CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS?

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

- El afiliado o persona del grupo familiar que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **01 8000 999 171** y desde Bogotá al teléfono fijo **511 4534**.
- El afiliado o persona del grupo familiar 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.
- El proveedor confirmará si el afiliado o persona del grupo familiar tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o persona del grupo familiar 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 persona del grupo familiar 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.

3.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

El afiliado y grupo familiar estan obligados en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados 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.
- Para la prestación de la asistencia es necesario que el afiliado o persona del grupo familiar presente los documentos necesarios como (orden médica) en caso de requerirse.
- Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- IGS será responsable por consecuencias adversas directamente relacionadas por la falta de implementación o acatamiento de sus recomendaciones.



4.

REEMBOLSOS

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.

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.

5.

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.

6.

PERMANENCIA

Estas asistencias no cuentan con cláusula de permanencia.

7.

EXCLUSIONES

7.1

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 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.
- 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).

NOTA:

Las tarifas del servicio de asistencia contratado se incrementarán el primero (1) de enero de cada año, aplicándose el incremento de mayor valor existente entre el IPC anual acumulado certificado por el DANE a diciembre del año inmediatamente anterior, y el porcentaje del aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).



Servicios prestados por
IGS | Integral Group Solution

enel x



| @enelxcolombia



| Enel X

enelx.com/co