

# HACEMOS QUE TODO FUNCIONE DENTRO Y FUERA DE TU HOGAR

Con la **Asistencia Plena Hogar + Plus Mascotas** te ofrecemos desde la reparación de electrodomésticos o pasear a tu perro, hasta servicios de grúa para tu auto.

**Conoce nuestros planes llamando  
al 744 74 74, opción 2**

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

What's your power?



ICS | Integral  
Group  
Solution

enel x



CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS  
DE ASISTENCIAS

# TABLA DE CONTENIDO

1.	Asistencia Plena Hogar + Plus Mascotas	6
2.	¿Cómo acceden los clientes a los servicios?	30
3.	Obligaciones del afiliado (garantías)	31
4.	Reembolsos	32
5.	Independencia	32
6.	Permanencia	32
7.	Exclusiones	33
7.1	Exclusiones generales	33

## 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 (cónyugue, 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 condiciones generales.

**Referencia:** información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado al momento de 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.

**Enfermedad (Asistencia Veterinaria):** toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.

**La ingesta de un cuerpo extraño (Asistencia Veterinaria):** entendido como un objeto no alimenticio que tras su ingestión ocasiona un proceso patológico con alteraciones en la estructura y/o funcionalidad digestiva, requiriendo tratamiento veterinario y/o cirugía.

**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 HOGAR + PLUS MASCOTAS

ASISTENCIA PLENA HOGAR		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
HOGAR	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Plomería (Únicamente en caso de emergencia, no cubre tubería galvanizada ni albañilería).		
Electricidad (A consecuencia de una avería súbita e imprevista).	\$170.000	3 Eventos
Cerrajería (Únicamente se realizará la apertura de la puerta principal, no se realiza cambio de chapa).		
Vidriería (Vidrios que formen parte del cerramiento de la vivienda).		
Cubrimiento daños a terceros por agua a causa de reparaciones realizadas por IGS Excluye daños en pisos en maderas, cocinas integrales y alfombras.	\$150.000	1 Evento
Todero en casa donde podrá utilizar uno (1) de los siguientes servicios por evento: Sustitución de grifos / Instalación de cortinas / Colocación de cuadros o artículos de decoración / Mano de obra pintura / Instalación de lámparas o apliques de luz / Pantallas de TV / Armado muebles.	\$120.000	3 Eventos
Todos los insumos y materiales deben ser suministrados por el afiliado. La asistencia cubre traslado del profesional y mano de obra.		
Mano de obra para reparación de Electrodomésticos y/o Gasodomésticos. El servicio se brindará para electrodomésticos y gasodomésticos que tengan máximo 5 años de fabricación con factura. El servicio no cubre accesorios ni mantenimientos.	\$300.000	1 Evento
Servicio de empleada doméstica a causa de incapacidad u hospitalización superior a tres días (Máximo 4 horas).	\$80.000	3 Eventos
Referenciación y Conexión de Profesionales. (Si el afiliado acepta tomar el servicio debe cubrir con los gastos que se generen por el servicio prestado).	Sin Límite	Sin Límite
Orientación Legal Telefónica (Civil de familia, derecho penal y laboral), afiliación a seguridad social, robo o hurto del hogar, revisión documentos de contratación personal).	Sin Límite	Sin Límite
Eventos sociales en casa (Barman, Chef, Mesero o Vigilante en Casa).		
Solo incluye el servicio, los insumos, ingredientes, etc., deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado. Aviso previo mínimo de 72 horas (Las siguientes fechas estarán sujetas a disponibilidad del servicio 24/25/31 de diciembre y 1/2 de enero, día de las madres).	\$161.000	1 Evento
Tutor Académico telefónico para materias básicas (Primaria y Secundaria).	Ilimitados	2 Eventos
ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Orientación Médica Telefónica 24 horas, los 365 días del año	Sin Límite	Sin Límite
Consulta Médica a Domicilio por Emergencia (No incluye toma de muestras de laboratorios o medicamentos, no incluye movilización del paciente a centros médicos).	\$100.000	2 Eventos
Servicio de ambulancia por emergencia (Dependiendo de la emergencia el traslado en ambulancia básica o ambulancia medicalizada hasta el centro médico más cercano).	Sin Límite	2 Eventos
ASISTENCIA VIAL	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
Conductor Elegido (Aviso previo mínimo 4 horas de antelación, aplica únicamente para el vehículo registrado al solicitar el primer servicio).	\$70.000	2 Eventos
Servicio de grúa para auto o moto (1 galón de Gasolina, pinchazo). No aplica para vehículos de servicio público, vehículos de más de 3 toneladas o que estén en pique y placa). Traslado de bicicleta por accidente (Únicamente en los casos que sea por caso fortuito o imprevisto).	\$130.000	3 Eventos
Auxilio vial auto/moto (El servicio de suministro de gasolina es hasta un límite de un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado).		
Auxilio vial bicicletas		
Cerrajería Vehicular por Emergencia (Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la primera Asistencia Vial).	\$130.000	2 Eventos
Ambulancia por Accidente de Tránsito (Ámbito de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano).	Sin Límite	2 Eventos
Orientación Legal Via Telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Referencia de Talleres Mecánicos (Si el afiliado acepta tomar el servicio debe cubrir con los gastos que se generen por el servicio prestado).	Sin Límite	Sin Límite
ASISTENCIA MASCOTAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO	MÁXIMO DE EVENTOS
COBERTURA ÚNICAMENTE PARA PERROS Y GATOS MAYORES A TRES (3) MESES Y HASTA DOCE (12) AÑOS DE EDAD		
Orientación Veterinaria Telefónica	Sin Límite	Sin Límite
Guardería por Viaje 1 Evento - Máximo 3 días continuos (El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas, aviso previo mínimo 48 horas de antelación. El afiliado deberá llevar la comida de la mascota para evitar trastornos gastrointestinales).	\$190.000	
Consulta Médica Veterinaria a Domicilio por Emergencia a causa de Accidente o Enfermedad No requiere Copago. No se incluye ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.	\$70.000	
Traslado de Mascotas por Emergencia (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).	\$90.000	5 Eventos al Año
Asistencia Fúnebre - Eutanasia por Accidente o Enfermedad Comprobada (Exclusión para mascotas con menos de 3 meses al momento del fallecimiento o más de 12 años de edad al momento de ingresar a la asistencia).	\$200.000	Para Guardería únicamente 1 evento al año
Asistencia Fúnebre - Cementerio o Cremación de Mascotas (No se realiza entrega de cenizas). (Exclusión para mascotas con menos de 3 meses al momento del fallecimiento o más de 12 años de edad al momento de ingresar a la asistencia).	\$200.000	
Vacunación veterinaria a Domicilio (Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo, solo será prestada para mascotas mayores de un año que cuenten con un carné de vacunas al día).	\$90.000	

**Las Asistencias:** servicio de plomería, electricidad, cerrajería y vidriería, se prestarán en bolsa por un máximo de tres (3) eventos al año con un límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).



## Servicio de Plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados. No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño. No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia y en ningún caso por falta de mantenimiento, o por deterioro de materiales.

### Exclusiones

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas,

depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado, reparación en áreas comunes y cajas de inspección.

- No cubre tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad.
- 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 (cortocircuito), 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

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 vivienda, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso a la vivienda y el correcto cierre de la puerta de la misma.

En caso 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 de esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio del afiliado.

### Exclusiones

- Quedan excluidas de la presente cobertura, el suministro de chapas y cerraduras, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas o chapas de seguridad, electrónicas, importadas, o de diseño especial.
- 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 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 discontinuados, 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.





## Daños a Terceros por Agua



Cuando a consecuencia de un daño de plomería en el inmueble del afiliado causado a consecuencia de una asistencia prestada por IGS, se vean afectadas las propiedades vecinas de terceros, IGS enviará al inmueble afectado, previo acuerdo con el titular, un técnico especializado para la reparación de mampostería (corrección de humedades en muros hasta resane) en las propiedades vecinas de terceras personas. Esta asistencia cubre costo de materiales y mano de obra hasta el tope de cobertura.

### Exclusiones

- En caso de aceptarse solo mediante el pago de sumas de dinero; se perderá el derecho a esta asistencia.
- Daños en pisos en maderas, cocinas integrales y alfombras.
- Daños ocurridos en un periodo superior a 48 horas.

En caso de no encontrarse los materiales de la misma referencia IGS podrá utilizar materiales de características similares.

La asistencia se brindará por un (1) evento al año, y con un límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000) por evento.



## Todero en Casa

En caso que el afiliado requiera un técnico para arreglos locativos menores en la vivienda IGS coordinará el envío de un profesional que le ayudará con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros o artículos de decoración, mano de obra en pintura, instalación de lámparas o apliques de luz, pantallas de T.V., armado de muebles.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

El servicio se prestará para muebles nuevos. Todos los insumos y materiales deben ser suministrados por el afiliado. La asistencia cubre traslado del técnico o profesional y mano de obra.

Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad. La asistencia se brindará por tres (3) eventos al año, y con un límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000) por evento.





## Reparación de Electrodomésticos y Gasodomésticos *(incluidos computadores)*

Traslado de técnico a domicilio para diagnóstico y reparación de electrodomésticos de línea blanca, gasodomésticos y computadores.

Mano de obra para reparación de electrodoméstico línea blanca / gasodoméstico / computador.

IGS asumirá el costo de mano de obra de un servicio de reparación de electrodomésticos de línea blanca, gasodomésticos y computadores, con los profesionales previamente autorizados por IGS, según los siguientes términos y condiciones:

- En caso de la avería mecánica, eléctrica o electrónica que produce la incapacidad de una pieza o componente electrónico para funcionar conforme a las especificaciones del fabricante.
- El servicio garantiza, única y exclusivamente la reparación de los siguientes electrodomésticos de línea blanca: lavadora, nevera, horno tostador (se excluye horno microondas).
- El servicio garantiza, única y exclusivamente la reparación de los siguientes gasodomésticos: calentador, termotanque, cocina (estufa doméstica, horno a gas).
- El servicio se brindará para electrodomésticos y gasodomésticos que tengan máximo 5 años de fabricación, con factura.
- El servicio se brindará para computadores que tengan máximo dos años de compra, nuevos con garantía no vigente con factura.
- El servicio no cubre accesorios.
- El servicio no incluye mantenimiento.
- Para computadores la cobertura no aplica para software.
- IGS asumirá los gastos indicados para el traslado del técnico, reparación, mano de obra de electrodomésticos usados hasta el límite de cobertura y garantiza la conexión con los profesionales adecuados en un plazo de 48 horas, desde que el afiliado lo solicite.
- No aplican repuestos.
- El servicio se prestará exclusivamente en la vivienda afiliada en la ciudad de Bogotá.



## Servicio de Empleada Doméstica (por accidente u hospitalización del titular)

Si el afiliado requiere esta cobertura, a causa de incapacidad u hospitalización superior a tres (3) días, IGS asignará una empleada de hogar que realizará la limpieza interna del domicilio (limpieza de sala, comedor, cocina, baños y habitaciones) por un periodo máximo de 4 horas, limitado a un costo de ochenta mil pesos (\$80.000) por evento.

Este servicio debe ser solicitado con 12 horas de anticipación. IGS solicitará al afiliado el soporte médico que valide su incapacidad por accidente u hospitalización en el momento de la solicitud del servicio.

Esta asistencia no se prestará en caso de que en la vivienda del afiliado no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del servicio.

Este servicio no incluye material de limpieza ni trabajos especiales de limpieza.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año, con un límite de cobertura máximo de ochenta mil pesos (\$80.000).

**Las Asistencias:** mesero, barman o chef a domicilio y vigilante para eventos especiales, se prestarán en bolsa por un máximo de un (1) evento al año con un límite de cobertura de ciento sesenta y un mil pesos (\$161.000).



## Mesero, Barman o Chef a Domicilio

IGS pondrá a disposición del afiliado cualquiera de las tres asistencias.

Solo incluye el servicio, los insumos, ingredientes y demás, deben ser previamente comprados por cuenta del afiliado.

IGS pondrá a disposición del afiliado el servicio con un aviso previo mínimo de 72 horas.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia y en el domicilio del afiliado.



## 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 se prestará dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia.



## Referencia y Conexión con Profesionales

Cuando el afiliado requiera de servicios de conexión en el hogar con técnicos profesionales de las siguientes áreas: pintura, albañilería, carpintería, ornamentación, decoración, arquitectura, ingeniería civil, jardinería o técnicos de instalación de sistemas de sonido, IGS a solicitud del afiliado podrá referenciar y enviar un profesional que le atienda estos servicios en temas de hogar.

Si el afiliado acepta tomar el servicio debe cubrir con los gastos que se generen por el servicio prestado. IGS no cubre bajo ningún motivo los costos generados por los servicios que decida utilizar el afiliado. Este servicio se brindará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.







## Tutor Académico Telefónico para Materias Básicas

IGS pone a disposición del afiliado y grupo familiar, expertos profesores en educación básica primaria y secundaria las 24 horas del día, los 365 días del año para consultas telefónicas sobre asignaturas básicas como español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física, química.

Este servicio se brindará por (2) eventos durante la vigencia y sin límite de monto por evento, cada llamada no debe superar los 15 minutos.



## Orientación Legal Telefónica *(civil de familia, derecho penal y laboral, afiliación a seguridad social, robo o hurto del hogar, revisión documentos de contratación personal)*

La compañía a través del servicio de orientación legal, atenderá telefónicamente las consultas, dudas o problemas, sobre temas legales.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual

el afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La asistencia se prestará sin limite de eventos, sin límite de cobertura y máximo 15 minutos por evento.

# ASISTENCIA VIAL



## Conductor Elegido

En caso que el afiliado decida ingerir una bebida alcohólica, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, IGS pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente asistencia.

El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado al menos con cuatro (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 afiliado 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 les 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 técnico-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. La asistencia se prestará a un solo vehículo. No se realizarán paradas durante el trayecto. No aplica para vehículos de transporte público. Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la primera Asistencia Vial.

Esta cobertura se brindará por un máximo de (2) eventos por año y con un límite de cobertura máximo de setenta mil pesos (\$70.000).

**Las Asistencias:** servicio de grúa para auto, traslado de bicicleta por accidente y auxilio vial por emergencia auto/moto, auxilio vial por emergencia bicicleta se prestarán en bolsa por un máximo de tres (3) eventos al año con un límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).



## Servicio de Grúa auto/moto

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o motocicleta, IGS enviará y pagará (hasta el tope de cobertura) por los servicios de grúa para que el auto/moto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado en el perímetro urbano y hasta 30 kms fuera del mismo, siempre y cuando se encuentre ubicado en la ciudad de residencia, en todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

IGS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo durante su traslado.

Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la primera Asistencia Vial.

Toda carga que se encuentre en el vehículo debe ser removida antes de que el vehículo sea trasladado por seguridad.

No se trasladan pasajeros. No aplica para vehículos de servicio público, vehículos de más de 3 toneladas o que estén en pico y placa.



## Traslado de la Bicicleta en Caso de Accidente

En caso de que el afiliado sufra un accidente en bicicleta, IGS enviará un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado y trasladarla al domicilio o taller más cercano dentro de la zona urbana de la ciudad de residencia.

Este servicio será prestado únicamente en las situaciones que por caso fortuito o imprevisto, el afiliado desee tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad.



## Auxilio Vial Básico para Bicicleta por Emergencia

En caso de que la bicicleta del afiliado requiera de reparación de guaya o de parches por pinchazo de las llantas, IGS enviará un vehículo para retirar la bicicleta del afiliado y trasladarla al taller más cercano de la red de proveedores de IGS.

Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia.



## Auxilio Vial Básico para Auto/Moto por Emergencia

En caso que el automóvil del afiliado requiera cambio de llanta por pinchada o suministro de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que el automóvil/moto pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

El servicio de suministro de gasolina es hasta un límite de un (1) galón, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado.

El servicio de cambio de llanta por pinchada para automóvil, se realizará si el afiliado cuenta con el repuesto en buen estado.

Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia. Aplica para el vehículo/moto registrado en el momento de solicitar la primera Asistencia Vial.

El cambio de llanta no aplica para moto.



## Servicio de Cerrajería auto por Emergencia

En caso de inmovilización del auto del afiliado a consecuencia de pérdida o extravío de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo, IGS pondrá a disposición del afiliado, un cerrajero para que este realice “asistencia de emergencia” necesaria para restablecer el acceso al vehículo.

Quedan excluidas de la presente asistencia el suministro de cerraduras o llaves del vehículo. Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia. Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la primera Asistencia Vial.

La asistencia se prestará por un monto límite de ciento treinta mil pesos (\$130.000) por evento, con un límite de 2 eventos al año.



## Asistencia Legal Telefónica en Accidente de Tránsito

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito, IGS asesorará al afiliado, mediante comunicación telefónica.

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.

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



## Referencia Talleres Mecánicos

Cuando el afiliado necesite referencias de talleres mecánicos, IGS le proporcionará información de centros especialistas, le indicará las direcciones y números de teléfonos, sin que IGS asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

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



## Ambulancia por Accidente

En caso que el afiliado requiera un servicio de ambulancia dentro del territorio nacional, a consecuencia de un accidente automovilístico ocurrido mientras el afiliado se desplaza en su vehículo, que constituya una emergencia 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 se prestará por un máximo de dos (2) eventos al año y sin límite de cobertura.

# SERVICIOS ESPECIALIZADOS



## Orientación Médica Telefónica

En caso de que el afiliado o grupo familiar requieran 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 realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.
- La asistencia se prestará sin límite de eventos durante la vigencia y sin límite de cobertura.



## Médico a Domicilio por Emergencia

En caso de que el afiliado o grupo familiar requiera una consulta médica en sitio, IGS prestará para el afiliado (a nivel nacional) y para el grupo familiar (en la vivienda registrada por el afiliado) de acuerdo a las condiciones de la asistencia; la coordinación logística y monitoreo del servicio de consulta de un médico general (no especialista) al domicilio o sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, con el fin de cubrir la necesidad derivada de una emergencia.

El médico deberá identificar correcta y rápidamente, la necesidad del afiliado o grupo familiar determinando, la respuesta más adecuada para resolverla, en función del contexto y de las disponibilidades, sin necesidad de que el paciente se movilice de su domicilio o sitio donde se brinde el servicio, orientándolo sobre los conductos que tiene que seguir.

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

Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina del call coordinado con un tercero.

No incluye el costo o la aplicación de tratamientos iniciales, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.

El médico coordinado IGS para brindar el servicio, no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.

- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.

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



## Servicio de Ambulancia por Emergencia

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera un servicio de transporte dentro del territorio colombiano a consecuencia de una lesión súbita, traumatismo o enfermedad inesperada que constituya una emergencia vital y que requiera un traslado médico, IGS coordinará dependiendo de la emergencia el traslado en ambulancia

básica o ambulancia medicalizada y hará seguimiento hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

La asistencia se brindará por dos (2) eventos durante la vigencia, sin límite de cobertura.

# ASISTENCIA PLUS 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 coordinado por IGS con un tercero, 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.



**Las Asistencias:** servicio de guardería para mascotas por viaje del afiliado, consulta veterinaria a domicilio por accidente, traslado de mascotas por emergencia, eutanasia, cementerio mascotas, cremación o vacunación, se prestarán en bolsa por un máximo de cinco (5) eventos al año y se podrán utilizar en una misma cobertura o en diferentes coberturas, sin exceder el total de eventos al año.



## Servicio de Guardería para Mascotas por Viaje del Afiliado

Si el propietario de la mascota debe viajar por mínimo 3 días, IGS brindará el servicio de guardería para mascotas hasta por 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 deberá enviar a IGS los soportes del viaje en el momento de la solicitud del servicio (tiquetes, reserva, etc).

La asistencia se prestará con un límite de cobertura de ciento noventa mil pesos (\$190.000) por evento.



## Consulta Médica Veterinaria a Domicilio por Accidente

En caso de accidente de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, IGS coordinará el servicio de consulta veterinaria, en el domicilio del afiliado o en red a criterio del médico veterinario del call center coordinado por IGS con un tercero.

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.

El servicio se brindará por un monto máximo de setenta mil pesos (\$70.000).



## Traslado de la Mascota por Emergencia

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia por emergencia de la mascota; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota al centro veterinario.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia permanente de la mascota dentro del perímetro urbano.

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

El servicio se prestará por un monto máximo de noventa mil pesos (\$90.000).



## Eutanasia

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



## Cremación o Cementerio de Mascotas

Si la mascota muere como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, IGS prestará servicio de cremación o cementerio dependiendo de la usanza de cada lugar.

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

La asistencia se prestará con un límite de cobertura máximo de doscientos mil pesos (\$200.000).



## 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 del médico veterinario del call center de IGS.

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

El servicio se prestará por un monto máximo de noventa mil pesos (\$90.000).



## 2.

# ¿CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS?

En caso que el afiliado o persona del grupo familiar 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 al 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 están 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 contrata 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 procedimientos 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 clausula 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

[www.enelx.com/co](http://www.enelx.com/co)