



**MULTI
ASISTENCIA
FINCOMERCIO**

Condiciones generales de
prestación de los servicios

www.fincomercio.com

MULTIASISTENCIA FINCOMERCIO

Condiciones generales de prestación de los servicios

Contenido

Glosario de términos	p. g. 2
Multiasistencia Fincomercio	p. g. 4
Coberturas	p. g. 6
Cómo acceden los clientes a los servicios	p. g. 22
Obligaciones del afiliado (garantías)	p. g. 23
Reembolsos	p. g. 23
Independencia	p. g. 24
Exclusiones generales	p. g. 24

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Definiciones

- **Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.
- **IGS:** Integral Group Solution S.A.S.
- **Grupo familiar:** personas en primer grado de consanguinidad (padres o conyugue e hijos) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos, suegros).
- **Mascota:** mascota que tendrá acceso a las coberturas de la presente asistencia. Perro o gato
- **Coordinación:** actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.
- **Periodo de vigencia:** periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
- **Gestión:** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- 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 anexo.
- **Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitado.
- **Situación de asistencia:** cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.
- **Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.
- **Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **Enfermedad:** toda alteración involuntaria del estado de salud de un animal cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un veterinario legalmente autorizado para ejercer.

No se considerarán enfermedades a efectos de las coberturas de esta asistencia:

- A) Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente
 - B) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivértebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - patologías asociadas al síndrome de braquiocefálico - hernias umbilicales no traumáticas.
 - C) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
 - D) La gestación y el parto normal o eutócico.
- **Costo preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

MULTIASISTENCIA FINCOMERCIO

Asistencias	Cobertura	Eventos por año
Asistencias Médicas	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Servicio de ambulancia	Sin límite	2 eventos
Orientación médica telefónica	Sin límite	Sin límite
Video doctor adulto y pediátrico	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio por emergencia	\$120.000	4 eventos
Enfermera a domicilio para inyectología		
Coordinación y examen de (mamografía/antígeno prostático)	\$115.000	1 evento
Exámenes de laboratorio (hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO (elemental y microscópico de orina)	\$115.000	1 evento
Lectura de exámenes médicos	\$50.000	2 eventos
Terapias físicas o respiratorias básicas a domicilio	\$115.000	3 eventos
Segunda opinión médica	Sin límite	1 evento
Prueba COVID (antígeno) (co-pago 30.000)	\$180.000	1 evento
Asistencia Hogar	Monto máximo por evento	Máximo de Eventos
Servicio de plomería	\$170.000	1 evento
Servicio vidriería	\$170.000	
Servicio de electricista	\$120.000	3 eventos
Servicio de cerrajería	\$100.000	
Servicio retiro de escombros	\$200.000	1 evento
Mensajería pequeños paquetes	\$50.000	2 eventos
Asesoría en redacción de documentos legales: contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compra venta de inmuebles	Sin límite	2 eventos

Asistencia Hogar Express	Monto máximo por evento	Máximo de Eventos
Armado de muebles		
Instalación de lámparas o apliques de luz		
Envío de técnico a domicilio para instalación de canaletas para cobertura de cableado	\$120.000	3 eventos
Sellado con silicona por filtraciones		
Instalación soporte TV o artículos decorativos		
Instalación de grifería		

Asistencia Hogar	Monto máximo por evento	Máximo de Eventos
Servicio de plomería	\$170.000	1 evento
Servicio vidriería	\$170.000	
Servicio de electricista	\$120.000	3 eventos
Servicio de cerrajería	\$100.000	
Servicio retiro de escombros	\$200.000	1 evento
Mensajería pequeños paquetes	\$50.000	2 eventos
Asesoría en redacción de documentos legales: contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compra venta de inmuebles	Sin límite	2 eventos

Asistencia Movilidad Auto/Moto/Bici	Monto máximo por evento	Máximo de Eventos
Remolque grúa o transporte por accidente o avería auto o moto	\$130.000	1 evento
Auxilio vial auto /moto: <ul style="list-style-type: none"> • Paso de corriente • Envío de combustible • Cambio de llanta (auto) 	\$130.000	2 eventos
Revisión puesta a punto para viaje auto/moto	\$120.000	1 evento
Mantenimiento básico de la bici: engrase rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena, plato y piñones, ajuste de frenos, suministro de aire	\$90.000	1 evento

Asistencias Bienestar	Monto máximo por evento	Máximo de Eventos
Clase virtual de batidos saludables	Sin límite	3 eventos
Clase entrenamiento personalizado virtual	Sin límite	
Orientación psicológica telefónica o virtual	Sin límite	Sin límite
Orientación nutricional telefónica o virtual	Sin límite	
Asistencia Mascotas (Gato/Perro)	Monto máximo por evento	Máximo de Eventos
Orientación veterinaria telefónica	Sin límite	Sin límite
Traslado de la mascota por enfermedad o accidente	\$120.000	2 eventos
Consulta veterinaria por emergencia a domicilio o en red	\$120.000	2 eventos

COBERTURAS

Asistencias Médicas

Servicio de ambulancia

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

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

Orientación médica telefónica

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado por IGS con un tercero realizará la clasificación de la gravedad de su

padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Exclusiones:

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

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

Video doctor adulto y pediátrico

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

En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se 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.

- Se realizará una historia clínica electrónica
- Se prescriben recetas electrónicas.
- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

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

Los servicios de médico a domicilio por emergencia y enfermera para curaciones básicas e inyectología, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Médico a domicilio por emergencia

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

- Bajo criterio médico se podrá realizar la formulación de tratamiento
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por Integral Group Solution Colombia para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante

Enfermera para curaciones básicas e inyectología

En caso que el afiliado o grupo familiar requiera curaciones básicas que no ameriten traslado al hospital ni atención por un profesional médico, IGS enviará para el afiliado a nivel nacional y para el grupo familiar hasta el domicilio registrado por el afiliado, dentro del perímetro urbano una enfermera para realizar las curaciones (excluyendo curaciones complejas o debridaciones), en caso de ser necesario la enfermera podrá aplicar medicamentos que estén formulados por un médico, el afiliado debe presentar la orden médica al momento de la prestación del servicio.

Los únicos medicamentos autorizados por Integral Group Solution Colombia para la aplicación en sitio son: anti-inflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, anti-histamínicos, aplicados por vía oral, intramuscular o endovenosa, siempre bajo la autorización comprobable de un médico.

Condiciones del servicio:

- Este servicio se brindará según las indicaciones dadas por el médico y límites de la asistencia contratada.
- Para la coordinación del servicio de inyectología, es necesario que el afiliado presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (máximo 3

meses desde su expedición) y describir la siguiente información:

- Membrete de la institución médica.
 - Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
 - Cuidados necesarios para el paciente.
 - Nombre, firma y cédula del médico.
- Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el afiliado.
 - IGS no cubre el valor de los medicamentos.

Exclusiones:

- Este servicio se prestará a nivel nacional para el afiliado y para el grupo familiar únicamente en el domicilio registrado por el afiliado
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de Integral Group Solution.
- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento.
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológica, no cardiológica, no estética).
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

Esta cobertura está limitada a un número de cuatro (4) eventos por año y un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Coordinación y examen de (mamografía/antígeno prostático)

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y a solicitud de este, IGS prestará la coordinación y examen preventivo de mamografía o antígeno prostático para acceder a este servicio el afiliado debe presentar orden médica, el examen se realizará en la red de proveedores de IGS, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado. La coordinación y examen de mamografía/citología o antígeno prostático son excluyentes (mujer u hombre), límite de edad desde los 25 años en adelante.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Exámenes básicos a domicilio

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS reconocerá los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO (elemental y microscópico de orina, parcial de orina). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del afiliado a domicilio o en la red de proveedores a

nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. IGS solicitará la orden médica del examen requerido por el afiliado y grupo familiar. Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. A 10:00 a.m. Los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el afiliado, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Lectura de exámenes médicos

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

Terapias físicas y respiratorias básicas a domicilio o en red

Terapias físicas básicas a domicilio o en red:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio o en la red proveedores a nivel nacional, su misión principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando a los usuarios programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: neurología, lesiones deportivas, ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para así poder prestar una ayuda en los tres casos antes mencionados. Para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible. Para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe presentar orden médica vigente y debe solicitar el servicio con mínimo 12 horas de anticipación, el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Terapias respiratorias básicas a domicilio o en red

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, con previa presentación de orden médica, este servicio encargado de promover, mejorar,

acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, o personas que con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud fisioterapeuta, con experiencia en problemas pulmonares. Para las terapias respiratorias el profesional cuenta y dependiendo el caso con un nebulizador, bromuro para cumplir con el objetivo de mejorar la condición respiratoria del afiliado. En otros casos la terapia se hace con masajes los cuales ayudan a la persona a expulsar de manera más rápida y a mejorar su respiración. El paciente de requerir las terapias respiratorias y dependiendo su condición debe aportar la careta para realizar la misma. El tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento quince mil pesos (\$115.000).

Segunda opinión médica

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS dará cobertura de segunda opinión médica (nacional presencial/virtual/telefónica) en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genito - urinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, radiología, urología, y cirugía vascular. La segunda opinión médica contempla lo siguiente: la recepción de la documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica, la emisión de un concepto médico, que a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Se deja constancia que los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido, no están incluidos en la asistencia. El afiliado o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Prueba COVID (antígeno) (co-pago 30.000)

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera y a solicitud de este, IGS prestará la coordinación y prueba COVID (antígeno) en la red de proveedores, para acceder a este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe brindar información de su estado de salud, si dentro de los últimos 14 días hubo contacto con una persona positiva para COVID, la prueba se realizará en la red de proveedores de IGS, este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado. Para la prestación de este servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe realizar un co-pago de \$30.000 pesos al prestador del servicio.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento ochenta mil pesos (\$180.000).

Asistencia bienestar

Los servicios de clase virtual de batidos saludables y clase entrenamiento personalizado virtual, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Clase virtual de batidos saludables

Cuando el afiliado o miembro su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un nutricionista especializado en la elaboración de batidos saludables, quien le brindara información sobre ingredientes a utilizar y beneficios de los mismos. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m.

Clase entrenamiento personalizado virtual

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS pondrá a su disposición virtualmente un especialista en entrenamiento deportivo para realizar una clase personalizada según el objetivo del afiliado (reducción de medidas, tonificación, etc.), este servicio únicamente incluye un entrenamiento por evento. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán sin monto límite de cobertura.

Los servicios de orientación nutricional virtual o telefónica y orientación psicológica virtual o telefónica, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Orientación psicológica telefónica o virtual

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica o virtual. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente y/o su grupo familiar.

Orientación nutricional telefónica o virtual

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar de primer grado de consanguinidad lo requiera, IGS prestará el servicio de asistencia nutricional telefónica o virtual. 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 y estilo de vida saludable.

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestara sin monto límite de cobertura.

Asistencia hogar

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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

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

Servicio de vidriería

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

Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.

Exclusiones:

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

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento setenta mil pesos (\$170.000).

Servicio de electricista

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional) que corresponde a la residencia permanente del afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado

que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que IGS no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados 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.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

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 puerta principal de la vivienda, a solicitud del afiliado IGS enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de la misma. En caso ser necesario se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra, esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas de la vivienda del afiliado.

Exclusiones:

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

Esta cobertura está limitada a un número de tres (3) eventos por año y se prestarán con un monto límite de cobertura de cien mil pesos (\$100.000).

Servicio retiro de escombros

Cuando a consecuencia de una remodelación de vivienda que no requiera licencia de construcción. La recolección y retiro de escombros se realizará siempre que el afiliado entregue los escombros debidamente presentados y de acuerdo con una programación establecida. Se entiende por escombros todo residuo sólido sobrante de la actividad correspondiente a la construcción, de la realización de obras civiles u otras actividades conexas en el hogar del afiliado.

Este servicio deberá ser solicitado por el afiliado en días hábiles de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.

Exclusiones: todo tipo de material, elementos concretos y agregados sueltos de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo en excavación que corresponda a lugares diferentes al hogar del afiliado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año, con un límite de cobertura máximo de doscientos mil pesos (\$200.000).

Mensajería de pequeños paquetes

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará y pagará el servicio de mensajería para pequeños paquetes dentro del perímetro urbano, en horario hábil de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 12:00 pm, se prestará el servicio de mensajería de tipo personal cubriendo el transporte de sobres y paquetes hasta por cinco (5) kilos y de fácil transporte dentro del baúl del mensajero. El afiliado deberá suministrar a IGS la información necesaria acerca del elemento que será transportado.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y un monto límite de cobertura de cincuenta mil pesos (\$50.000).

Asesoría en redacción de documentos legales: contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compra venta de inmuebles

IGS a solicitud del afiliado, prestará los servicios de asesoría legal telefónica en redacción de documentos legales, mediante opiniones verbales y escritas en relación al asunto indicado para la elaboración de documentos legales tales como contratos de trabajo, derechos de petición, arrendamientos, contratos de compra venta de inmuebles. No aplica adelantamiento, gestión de trámites o costos del mismo. Solo aplica para documentos de carácter laboral, civil y personal del afiliado.

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

Asistencia Hogar Express

Los servicios de armado de muebles en el hogar, instalación de lámparas o apliques de luz, envío de técnico para instalación de canaletas para cobertura de cableado, sellado con silicona por filtraciones, instalación de soporte tv o artículos decorativos e instalación de grifería, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo a su necesidad.

Armado de muebles en el hogar

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

Exclusiones:

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

Instalación de lámparas, luminarias o apliques de luz

El afiliado podrá solicitar la mano de obra para efectuar la instalación de lámparas en el interior de la residencia permanente, que necesiten ser reemplazadas o instaladas, las cuales siempre deben ser provistas por el afiliado. La instalación de luminaria o lámpara se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma o código eléctrico. Esta cobertura tendrá un límite de uno (1) a tres (3) puntos de instalación.

Exclusiones:

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

Envío de técnico a domicilio para instalación de canaletas para cobertura de cableado

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a disposición del afiliado el envío de un técnico a domicilio, para brindar servicio técnico en instalación de canales para cubrir cableado. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o alguna persona mayor de edad asignada por él, deberá estar presente durante la visita del técnico. El servicio solo se prestará en el lugar de residencia permanente del afiliado. Esta asistencia solo cubre los gastos de mano de obra, todos los materiales requeridos para esta instalación deberán correr por cuenta del afiliado, la instalación se realizará desde que la labor esté dentro de las normas del código eléctrico.

Sellado con silicona por filtraciones

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar, requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su residencia permanente dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, IGS gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento hasta el monto límite de cobertura, el valor de este servicio incluye traslado del técnico, mano de obra y materiales (silicona). Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación, para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.

Instalación de soportes tv o artículos decorativos

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar requiera realizar la instalación de soportes para tv, cuadros o artículos decorativos, IGS enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación del tv. Este servicio debe ser coordinado con mínimo 48 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de lunes a

viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o alguna persona mayor de edad asignada por él, deberá estar presente durante la visita del técnico.

Exclusiones:

- Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
- El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del afiliado, proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación de la pantalla plana – plasma – LCD.
- El técnico ni la compañía prestadora, serán responsables por daños, rotura del equipo electrónico instalado (pantalla plana –plasma – LCD) o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peo material del soporte.

Instalación de grifería

En caso que el afiliado o miembro del grupo familiar lo solicite, IGS gestionará de un técnico para realizar la instalación de grifería o llaves en el domicilio del afiliado. Los repuestos no estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) Por el servicio de asistencia. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el afiliado.

Estas coberturas estás limitadas a un numero de tres (3) eventos por año con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Asistencia Movilidad Auto/Moto/Bici

Remolque grúa o transporte por accidente o avería auto o moto

En caso de accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil o moto, IGS enviará y pagará por los servicios de grúa para que el vehículo o moto cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. 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 o moto durante su traslado.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tienen un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

Auxilio Vial Auto /Moto

Paso de corriente

En caso que la motocicleta o auto del afiliado o grupo familiar requiera reiniciación de batería (paso de corriente), IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que la motocicleta pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado o grupo familiar deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

Envío de combustible

En caso de inmovilización del auto o moto del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de falta de gasolina, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender eventualidad, el servicio de suministro de gasolina es hasta tres (3) galones, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

Cambio de llanta (auto)

En caso de inmovilización del vehículo del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de pinchazo del vehículo, IGS organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender eventualidad. Por lo tanto, se brindará el servicio, incluida la mano de obra, el servicio de cambio de llanta se prestará solo si el afiliado cuenta con la llanta de repuesto. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

Estas coberturas están limitadas a un número de dos (2) eventos por año y tienen un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos (\$130.000).

Revisión puesta a punto para viaje auto/moto

En caso que el afiliado requiera una revisión diagnóstico puesta a punto para viajes de trayectos superiores a 250 km IGS pondrá a disposición un centro especializado, donde realizarán una revisión general del vehículo (auto/moto), temperatura del motor, estado de las llantas, control líquido de frenos, fuerza y potencia del motor, un check electrónico para localizar averías y se indicará las condiciones del mismo. El afiliado asumirá cualquier gasto de reparación, en mano de obra y repuestos. El servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado dentro del perímetro urbano.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000).

Mantenimiento básico de la bici

Se cubre el mantenimiento que pueda necesitar la bicicleta del afiliado o miembro del grupo familiar en temas de:

- Engrase de rodamiento.
- Centrado de llantas.
- Lubricación de cadena, plato y piñones.
- Ajuste de frenos
- Suministro de aire para la bicicleta o vulcanización

Exclusiones:

No se garantizan por esta cobertura los siguientes daños:

- Quedan excluidos los daños causados por dolo o mala fe del afiliado o conductor de la bicicleta.
- Quedan excluidos los daños producidos por no observarse las instrucciones contenidas en los manuales de los fabricantes respecto del uso del bien garantizado.
- Quedan excluidos los daños causados por manipulación de los equipos por personas no autorizadas por el fabricante.
- Quedan excluidos los daños de carácter estético.
- Quedan excluidas las reclamaciones por pérdidas de utilidad del aparato por falta de piezas de repuesto, o basadas en la disminución de la capacidad, potencia o calidad inicial, incluso tras la sustitución de un componente cubierto por la garantía.
- Quedan excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos funcionalmente de manera fija e inseparable a la bicicleta.

Esta cobertura está limitada a un número de un (1) evento por año y tiene un monto límite de cobertura de noventa mil pesos (\$90.000).

Asistencia Mascotas (Gato O Perro)

Orientación veterinaria telefónica

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

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

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

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

Traslado de la mascota por enfermedad o accidente

Si el propietario de la mascota requiere traslado para la mascota a la veterinaria como consecuencia de una enfermedad o accidente que sea considerada como una emergencia, dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; IGS coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición. La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

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

Consulta veterinaria por emergencia a domicilio o en red

En caso de enfermedad súbita de la mascota o accidente ocurrido 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 o en red veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

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

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:

- A) El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000121603** y desde Bogotá al teléfono fijo **3570303**.
- 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) Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D) el proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- E) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F) En caso que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A. Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. 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.

Reembolsos

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

Independencia

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

Exclusiones generales

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

- 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.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.