



Asistencia Salud
Condiciones Generales

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Asistencia Salud Serfinanza

Condiciones generales de prestación de los servicios

Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. Glosario de términos | 2 |
| 1.1 Definiciones | 2 |
| 2. Asistencia Salud Serfinanza | 3 |
| 2.1 Definición de coberturas | 4 |
| 2.2 Coberturas Médicas | 4 |
| 2.3 Coberturas Adulto Mayor | 9 |
| 3. Como acceden los clientes a los servicios | 10 |
| 4. Obligaciones del afiliado (garantías) | 10 |
| 5. Reembolsos | 11 |
| 6. Independencia | 11 |
| 7. Exclusiones generales | 11 |

1. Glosario de términos

1.1 Definiciones

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

IGS: Integral Group Solution S.A.S.

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

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.

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

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Referencia: Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente 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 servicio de asistencia solicitado.

Costo preferencial: Servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

2. Asistencia Salud Serfinanza

| ASISTENCIAS PRINCIPALES | COBERTURAS | EVENTOS POR AÑO |
|--|--------------------------|-------------------|
| COBERTURAS MÉDICAS | MONTO MÁXIMO POR EVENTO | MÁXIMO DE EVENTOS |
| Orientación médica telefónica | Sin límite | Sin límite |
| Video doctor | Sin límite | 6 Eventos |
| Consulta médica virtual de especialistas (medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología, dermatología. | Sin límite | 1 Evento |
| Médico a domicilio por emergencia | \$120.000 | 3 Eventos |
| Enfermera a domicilio para inyectología | | |
| Terapias físicas o respiratorias básicas a domicilio o en red | \$120.000 | 2 Eventos |
| Exámenes de laboratorio a domicilio (hemograma completo, glucosa, grupo sanguínea, emo (elemental y microscopio de orina) | \$120.000 | 2 Eventos |
| Lectura de exámenes médicos | Sin límite | 2 Eventos |
| Orientación psicología telefónica virtual | Sin límite | 6 Eventos |
| Orientación nutricional telefónica virtual | Sin límite | |
| Limpieza dental básica | \$120.000 | 1 Evento |
| Orientación dental telefónica | Sin límite | Sin límite |
| COBERTURAS ADULTO MAYOR | MONTO MÁXIMO POR EVENTO | EVENTOS ANUALES |
| Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos | \$80.000 | 2 Eventos |
| Servicios de acompañamiento a cita médica | \$115.000 (MÁX. 4 HORAS) | 2 Eventos |
| Recordatorio de ingesta de medicamentos | Sin límite | Sin límite |
| Transporte a citas médicas (ida y vuelta) | \$180.000 | 1 Evento |

2.1 Definición de coberturas

2.2 Coberturas Médicas:

Orientación médica telefónica:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, IGS brindará, de acuerdo con 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 debe 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:

En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica virtual, IGS brindará de acuerdo con 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 un link de conexión mediante aplicaciones como zoom, meet o por whatsapp, para que un profesional médico coordinado con un tercero por el proveedor del servicio 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. (no se realizarán entrega de medicamentos)
- 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 está limitada a un número de seis (6) eventos por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Consulta médica virtual de especialistas (medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología, dermatología):

Por solicitud previa del afiliado o miembro del grupo familiar, realizada a través de la línea de atención indicada para la prestación de la asistencia, IGS brindará una consulta médica virtual con especialistas en (medicina interna, pediatría, psiquiatría, neurología, gastroenterología y dermatología).

Por medio de la línea de asistencia el paciente recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual mediante una aplicación o vía whatsapp. Un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará 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 deja constancia que cada consulta médica con alguna especialidad contará como evento hasta el límite de la cobertura.

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

Los servicios de médico a domicilio por emergencia y enfermera a domicilio para 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 coordinará a través de un tercero el envío de un profesional médico hasta el lugar de residencia del afiliado. Este servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano siempre y cuando sea una zona de fácil acceso. El profesional realizará un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico, el seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado.

Esta cobertura se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado o miembro del grupo familiar. Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina.

Exclusiones:

- 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 IGS 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 a domicilio para inyectología:

Cuando el afiliado o miembro de su grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición una enfermera para realizar la aplicación de medicamentos, si y solo si; se justifica la necesidad y se cuenta con una orden médica y con previa firma de un documento que constate el consentimiento y comprensión por parte del afiliado y/o paciente acerca del medicamento que se administrará (medio, vía y técnica de administración, propósito, efectos adversos y reacciones principales y secundarios, así como el actuar en caso de presentarse estos efectos y/o reacciones).

Los únicos medicamentos autorizados por IGS 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. Este servicio se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada, a nivel nacional para el afiliado o grupo familiar y en la vivienda registrada por el afiliado o el grupo familiar dentro del perímetro urbano en las principales ciudades del país.

Exclusiones del servicio de enfermería:

- 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.
- IGS no cubre el valor de los medicamentos.
- Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de IGS.
- 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).

Estas coberturas están limitadas a un número de tres (3) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)

Terapias físicas o respiratorias básicas a domicilio o en red:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS prestará el servicio de terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio o en red, con previa presentación de orden médica. Para el caso de las terapias físicas, el objetivo 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.

Por otro lado, la terapia respiratoria a domicilio o en red se encargará 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.

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

Exámenes de laboratorio a domicilio (hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, emo (elemental y microscópico de orina):

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

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

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 estos.

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

Los servicios de orientación psicológica telefónica o virtual y orientación nutricional telefónica o 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.

Orientación psicológica telefónica o virtual:

En caso de 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.

En caso de orientación virtual, en la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico (virtual) por medio de un link de conexión mediante aplicaciones como zoom, meet o por whatsapp, con el fin de que un profesional, coordinado con un tercero por el proveedor del servicio realice la orientación psicológica correspondiente.

Orientación nutricional telefónica o virtual:

En caso que el afiliado o grupo familiar 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.) lonchera balanceada para niños menores de 15 años, índice de grasa corporal, dietas y referencias de nutricionistas, envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana y estilo de vida saludable.

En caso de orientación virtual, en la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico (virtual) por medio de un link de conexión mediante aplicaciones como zoom, meet o por whatsapp, con el fin de que un profesional, coordinado con un tercero por el proveedor del servicio realice la orientación nutricional correspondiente.

Estas coberturas están limitadas a un número de seis (6) eventos en bolsa por año y se prestará sin monto límite de cobertura.

Limpieza dental básica:

Cuando el afiliado lo requiera IGS pone a su disposición profesionales odontológicos en red para realizar limpieza básica dental que contempla la remoción de cálculo "supra gingival", placa dental y manchas que se depositan sobre los dientes, y no requiera anestesia dental, no aplica en inflamación de encías, sangrado y zonas con pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales, sangrado de encías y halitosis, uso de anestesia y medicamentos. 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.

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

Orientación dental telefónica:

En caso de que el afiliado o grupo familiar requiera una orientación dental telefónica, IGS brindará, de acuerdo a las condiciones de la asistencia; orientación dental telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia; un profesional en odontología coordinado por IGS con un tercero realizará la orientación en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional en odontología 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 dental telefónica.

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

2.3 Coberturas Adulto Mayor:

Mensajería para recoger resultados de exámenes médicos:

En caso que el afiliado o grupo familiar mayor de 60 años lo requiera, IGS se encargará de coordinar el envío de personal calificado para recoger los resultados de sus exámenes médicos. Se brindará únicamente el servicio de trayecto del laboratorio al domicilio del afiliado mayor de 60 años. El servicio está sujeto a las condiciones y horario de entrega del laboratorio clínico para la entrega de los resultados los cuales deben ser suministrados por el afiliado. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o del miembro del grupo familiar mayor de 60 años, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad.

Esta cobertura está limitada a un número de dos (2) eventos por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000)

Servicio de acompañamiento a cita médica:

Si el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años lo requiere, a su solicitud IGS se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a citas médicas. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio tendrá una duración de (máx. 4 horas). El servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con IGS y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio no incluye medio de transporte.

No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (no neurológicos, no cardiológicos, no estéticos, no oxígeno-dependientes).

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

Recordatorio de ingesta de medicamentos:

IGS pone a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar mayor de 60 años, expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el afiliado necesite que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos a su solicitud IGS armará el calendario de llamadas y se comunicará con el afiliado mayor de 60 años para hacer el recordatorio.

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

Transporte a citas médicas (ida y vuelta):

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar, requiera el traslado a una cita medica programada, IGS coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que brindará desplazamiento desde el lugar indicado hasta el centro hospitalario

donde tenga la cita médica. Este servicio se prestará de ida y vuelta, es decir, después del desplazamiento al centro de atención se movilizará al afiliado o miembro del grupo familiar al lugar de residencia.

Esta cobertura se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Para acceder a esta asistencia el afiliado o miembro del grupo familiar deberá dar previo aviso telefónico a la línea de asistencia, con no menos de seis (6) horas de antelación.

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)

3. Como 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 comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea **018000933045** y desde bogotá al teléfono fijo **(691) 5804588**.
- 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.

4. Obligaciones del afiliado (garantías):

El afiliado estará obligado 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.
- El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.