

CONDICIONES GENERALES

Asistencia Electrosusados



Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIA ELECTROUSADOS** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 01 8000 423742, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

LA EMPRESA: FLAMINGO

AFILIADO: Es la persona física titular de la TC o préstamo que se haya afiliado al programa.

TITULAR: AFILIADO titular de la TC con la que se efectúa el pago del programa MEFÍA ASISTENCIA.

PESOS COP: La moneda de curso legal vigente en la República de Colombia.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho, acto, accidente, avería o falla en la vivienda de un AFILIADO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador de EL PRESTADOR se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los SERVICIOS.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un BENEFICIARIO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente

REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por EL PRESTADOR telefónicamente al AFILIADO TITULAR a su solicitud.

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL AFILIADO TITULAR en relación a los rubros detallados en el presente.

ELECTRODOMESTICOS: Para los fines de este condicionado general se considera como una máquina o aparato que permite realizar y agilizar algunas tareas domésticas. Ayudan a preparar y cocinar alimentos, sirven para la limpieza del hogar, proveen soluciones de entretenimiento, entre otros.

GARANTIA DEL FABRICANTE: Hace referencia a la garantía otorgada al bien o producto por el fabricante del mismo por el término establecido por el fabricante.

EQUIPO O APARATO: Sinónimos de ELECTRODOMESTICOS.

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.

COSTO PREFERENCIAL: EL PRESTADOR trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que la persona pueda recibir el servicio de la asistencia. Para las asistencias descritas, se definió un período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

PROVEEDOR: Empresa, profesional o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los SERVICIOS descritos en las presentes condiciones generales.

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se devuelve.

SERVICIOS: Los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa de MEFÍA ASISTENCIA.

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación (en plomería, cerrajería y electricidad), daño o condición de salud (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) previa a la contratación del programa o previo a la solicitud de la asistencia. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia, se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación o a la solicitud, por medio de fotografías, preguntas de rutina, además de la evaluación del profesional de EL PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

PROVEEDOR: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece EL PRESTADOR estarán a disposición de los AFILIADOS del programa que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República de Colombia.

REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante de EL AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

RESIDENCIA PERMANENTE: Domicilio dentro del ÁMBITO TERRITORIAL que manifieste tener un AFILIADO, el cual es notificado en la primera llamada. Domicilio que será considerado como el de EL AFILIADO para los efectos de los SERVICIOS de asistencia objeto de estas condiciones generales. Para este punto se tomarán dentro de la instalación, el domicilio el cual se debe estar ubicado en el casco urbano del domicilio que se haya notificado como RESIDENCIA permanente.

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los Asegurados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Soacha, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Calarcá; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Loricá; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja; Tolima: Ibagué, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas, más no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA



ASISTENCIA ELECTROUSADOS



ASISTENCIAS

COBERTURAS

PROTEGE TUS ELECTRODOMÉSTICOS USADOS	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (HASTA 5 AÑOS ANTIGÜEDAD): - TRASLADO Y MANO DE OBRA DEL TÉCNICO - DIAGNÓSTICO Y REPARACIÓN - REPUESTOS NECESARIOS	HASTA \$500.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
BONO FLAMINGO - EN CASO DE NO PODER REPARAR EL ELECTRODOMÉSTICO (HASTA 3 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)	HASTA \$500.000 POR ÚNICA VEZ	
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA (HASTA 2 EQUIPOS POR EVENTO)	HASTA \$250.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
TRANSPORTE DE ELECTRODOMÉSTICO DE GRAN FORMATO A CENTRO TÉCNICO	HASTA \$250.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE TÉCNICO ELECTRICISTA A DOMICILIO	HASTA \$250.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO LÍNEA BLANCA	HASTA \$75.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
CONEXIÓN CON TÉCNICOS PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES EN EL HOGAR	COSTO PREFERENCIAL	
ELECTRODOMÉSTICOS Y GASODOMÉSTICOS	INCLUIDOS	
NEVERAS, NEVECONES, CONGELADORES	SI	
LAVADORAS, SECADORAS, LAVA SECADORAS	SI	
TELEVISORES, HD, LED, SMART-TV	SI	
PORTÁTILES, COMPUTADORES DE ESCRITORIO	SI	
NOTEBOOKS - LAPTOP O COMPUTADOR DE ESCRITORIO	SI	
EQUIPOS DE AUDIO, TEATRO EN CASA, ONE BOX	SI	
DVD, BLUERAY	SI	
AIRES ACONDICIONADO	SI	

PROTEGE TUS ELECTRODOMESTICOS USADOS.

REPARACIÓN DE ELECTRODOMESTICOS USADOS (HASTA 5 AÑOS ANTIGUEDAD)

Consiste en la reparación de equipos o electrodomésticos usados mediante un técnico calificado en averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los electrodomésticos. Dicha cobertura es únicamente válida cuando los electrodomésticos hayan sido adquiridos en Colombia. El técnico es enviado al domicilio. La asistencia cubre el costo del traslado y mano de obra del técnico, diagnóstico y reparación y repuestos o el reemplazo de piezas o partes de los electrodomésticos siempre y cuando se encuentre la pieza de repuesto en el mercado.

Los electrodomésticos tendrán cobertura únicamente cuando los mismos hayan sido adquiridos dentro del territorio nacional y deben tener su origen de falla por fabricación defectuosa, todo sujeto a los términos que se expresan en las presentes condiciones. Sólo se cubre electrodomésticos de uso personal y doméstico que tengan o hayan tenido una garantía del fabricante estipulado por escrito, con

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

una duración mínima de tres (3) meses y que tengan una antigüedad menor o igual cinco (5) años al momento de solicitar el SERVICIO. No incluye equipos que presenten daños por golpes, caídas o deterioro debido al mal uso y estado de los mismos.

BONO - EN CASO DE NO PODER REPARAR EL ELECTRODOMÉSTICO (HASTA 3 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)

Si el electrodoméstico no pudiera ser reparado y/o si el costo de la reparación definitiva superará al de reposición con un equipo nuevo; el cliente tendrá derecho a recibir por única vez UNA BONIFICACION por medio de un **BONO** según el precio de mercado del electrodoméstico, cubriendo hasta un valor de \$500.000 (quinientos mil pesos) siempre que la antigüedad del equipo o aparato no supere los tres (3) años (contados a partir del serial de fabricación) al momento del SERVICIO y se deberá acreditar fehacientemente la compra de dicho equipo o aparato.

EL PRESTADOR pagará la reparación de los electrodomésticos reportados hasta el límite máximo de reparación indicado. EL PRESTADOR se reserva el derecho de elegir libremente el centro de SERVICIO técnico que deba efectuar la reparación. Así mismo, en la reparación podrá utilizar partes, piezas o repuestos genéricos, siempre y cuando no exista la alternativa original en el mercado local y el producto quede en las mismas condiciones objetivas que tenía antes de ocurrir el evento que dio origen a la reclamación.

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA POR MUDANZA. (HASTA DOS (2) EQUIPOS POR EVENTOS).

Cuando EL AFILIADO requiera instalación de electrodomésticos de línea blanca, EL PRESTADOR podrá enviar un técnico para reinstalar nuevamente el electrodoméstico del anterior domicilio al nuevo. Este servicio incluye el traslado del técnico y mano de obra.

TRANSPORTE DE ELECTRODOMESTICO DE GRAN FORMATO A CENTRO TÉCNICO.

Cuando EL AFILIADO necesite ayuda para el envío del electrodoméstico para SERVICIO técnico, EL PRESTADOR coordinará y pagará el traslado del bien dentro del territorio Colombiano, EL PRESTADOR utilizará todos los medios que posee a su alcance para que llegue a destino el equipo y/o aparato.

SERVICIO DE TECNICO ELECTRICISTA A DOMICILIO.

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO (casa, apartamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud de EL AFILIADO se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, realizará sólo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO LÍNEA BLANCA.

Consiste en el mantenimiento preventivo para equipos de línea blanca. Dicha cobertura es únicamente válida cuando los electrodomésticos hayan sido adquiridos en Colombia. El técnico es enviado al domicilio. La asistencia cubre el costo del traslado del técnico, hasta tres (3) horas de mano de obra de mantenimiento y/o el reemplazo de piezas o partes de los electrodomésticos siempre y cuando se encuentre la pieza de repuesto en el mercado. El servicio incluye los siguientes aparatos: Neveras, Nevecones, Congeladores, Lavadoras, Secadoras, Lava Secadoras, Televisores, HD, Led, Smart-TV, Portátiles, Computadores de Escritorio, Notebooks - Laptop o Computador de Escritorio, Equipos de Audio, Teatro en Casa, One Box, Dvd, Blueray y Aires Acondicionado. En el momento de la solicitud de la asistencia de electrodomésticos usados, se le solicitará a EL AFILIADO la factura de compra del equipo.

CONEXIÓN CON TECNICOS PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DEL HOGAR.

Cuando EL AFILIADO requiera uno de los servicios de coordinación y envío de carpinteros, pintores, albañiles, fumigadores, etc., o cualquier conexión en el hogar, EL PRESTADOR podrá enviar un profesional destinado al diagnóstico y/o cotización del trabajo. El costo de éstos servicios será por cuenta exclusiva de EL AFILIADO.

El anterior servicio se prestará siempre y cuando exista en la ciudad la infraestructura adecuada para el servicio solicitado.

4. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

Con el fin que EL AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
2. Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los SERVICIOS, la relación entre EL PRESTADOR y EL AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y EL AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Identificarse como AFILIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

5. EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

- Los servicios que EL AFILIADO haya coordinado por su cuenta sin el previo consentimiento de EL PRESTADOR, desde la fecha que adquiere el producto de asistencia.
- Los servicios adicionales que EL AFILIADO haya contratado directamente con el centro de servicio bajo cuenta y riesgo.
- El producto que aún se encuentre cubierto por la garantía del fabricante o garantía original.
- El mantenimiento, reparación o reemplazo necesario por pérdida o daño total o parcial del producto que resulte de cualquier causa diferente al uso y operación normal de acuerdo con las especificaciones del fabricante incluyendo, pero no limitado a hurto, negligencia, mal uso, abuso, errores en conexión a las redes o a otro equipo, suministro inadecuado de gas, corriente eléctrica o agua, instalación de accesorios durante el transporte (Exceptuando daños sufridos durante el traslado autorizado del producto por parte de EL PRESTADOR del servicio contratado por ella): modificaciones indebidas al producto, daños causados por plagas de animales o insectos, oxidación, polvo, corrosión, baterías defectuosas, derrame de baterías, fósforo quemado, pixeles fundidos por causas diferentes a las especificadas por el fabricante, o cualquier otro evento externo al producto.
- Los elementos de apariencia o estructurales y sus reparaciones: Tales como envolturas, carcazas, cajas, partes decorativas, chasis, bastidor o el marco, etc.
- Los elementos adicionales como accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías en general, líneas y cables externos, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, tomacorriente, enchufes, y partes desechables, recipientes, gabinetes y cajones.
- Los daños causados por exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales, arena, así como los daños ocasionados por golpes, caídas o uso del producto asegurado con fines comerciales o manera distinta al indicado por el fabricante.

6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- EL AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, 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 de EL AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador EL AFILIADO deberá mostrar una identificación con fotografía.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

- Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como AFILIADO activo. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que EL AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales.
- Enviar fotografía de la factura original del electrodoméstico.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS; debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08