



Condiciones Generales

Global Hogar Premium





Global Hogar Premium

Asistencias

Asistencia Hogar Plus

- Envío y pago de plomero por emergencia
- Envío y pago de gasista por emergencia
- Servicio de destaponamiento por emergencia
- Envío y pago de electricista por emergencia
- Envío y pago de cerrajero por emergencia
- Envío y pago de vidriero por emergencia
- Servicio de todero - Instalación de lámparas o aplique de luz
- Servicio de todero - Reparaciones menores de electricidad
- Servicio de todero - Armado de muebles modulares nuevos
- Servicio de todero - Instalación de persianas y cortinas nuevas
- Servicio de todero - Cambio de grifería

Protege tus electrodomésticos usados de menos de 5 años

- Reparación de electrodomésticos usados (Hasta 5 años antigüedad):
- Traslado y mano de obra del técnico
 - Diagnóstico y reparación
 - Repuestos necesarios

Bono Flamingo - En caso de no poder reparar el electrodoméstico (Hasta 3 años de antigüedad)

Servicio de instalación de electrodomésticos línea blanca (Hasta 2 equipos por evento)

Transporte de electrodoméstico de gran formato a centro técnico

Servicio de mantenimiento preventivo línea blanca

Conexión con técnicos para trabajos de mantenimiento y reparaciones en el hogar

Coberturas

Montos Máximos

Eventos Máximos

Hasta 10 SMDLV por evento	4 eventos por año
Hasta 5 SMDLV por evento	2 eventos por año
Hasta 10 SMDLV por evento	4 eventos por año
Hasta 10 SMDLV por evento	4 eventos por año
Hasta 10 SMDLV por evento	4 eventos por año
Hasta 10 SMDLV por evento	4 eventos por año
Hasta 10 SMDLV por evento	4 eventos por año

Monto Máximo

Eventos Máximos

Hasta 15 SMDLV por evento	3 eventos por año
Hasta 15 SMDLV única vez	
Hasta 10 SMDLV por evento	3 evento por año
Hasta 10 SMDLV por evento	3 evento por año
Hasta 3 SMDLV por evento	2 evento por año
Costo preferencial	

Electrodomésticos en cobertura

Neveras, Nevecones, Congeladores / Lavadoras, Secadoras, Lava Secadoras / Televisores, Hd, Led, Smart-Tv / Portátiles, Computadores De Escritorio / Equipos De Audio, Teatro En Casa, One Box / Dvd, Blueray / Aires Acondicionados



Global Hogar Premium

Asesoría Jurídica

Orientación legal telefónica en caso de:

- Robo al domicilio o vehículo
- Perdida o robo de documentos
- Materia civil, familiar y penal

Monto Máximo

Sin límite

Eventos Máximos

Sin límite

Servicio de Información

Información de cartelera de cines y espectáculos

Información de noticias relevantes

Información de restaurantes

Conexión con números de emergencia

Monto Máximo

Sin límite

Eventos Máximos

Sin límite



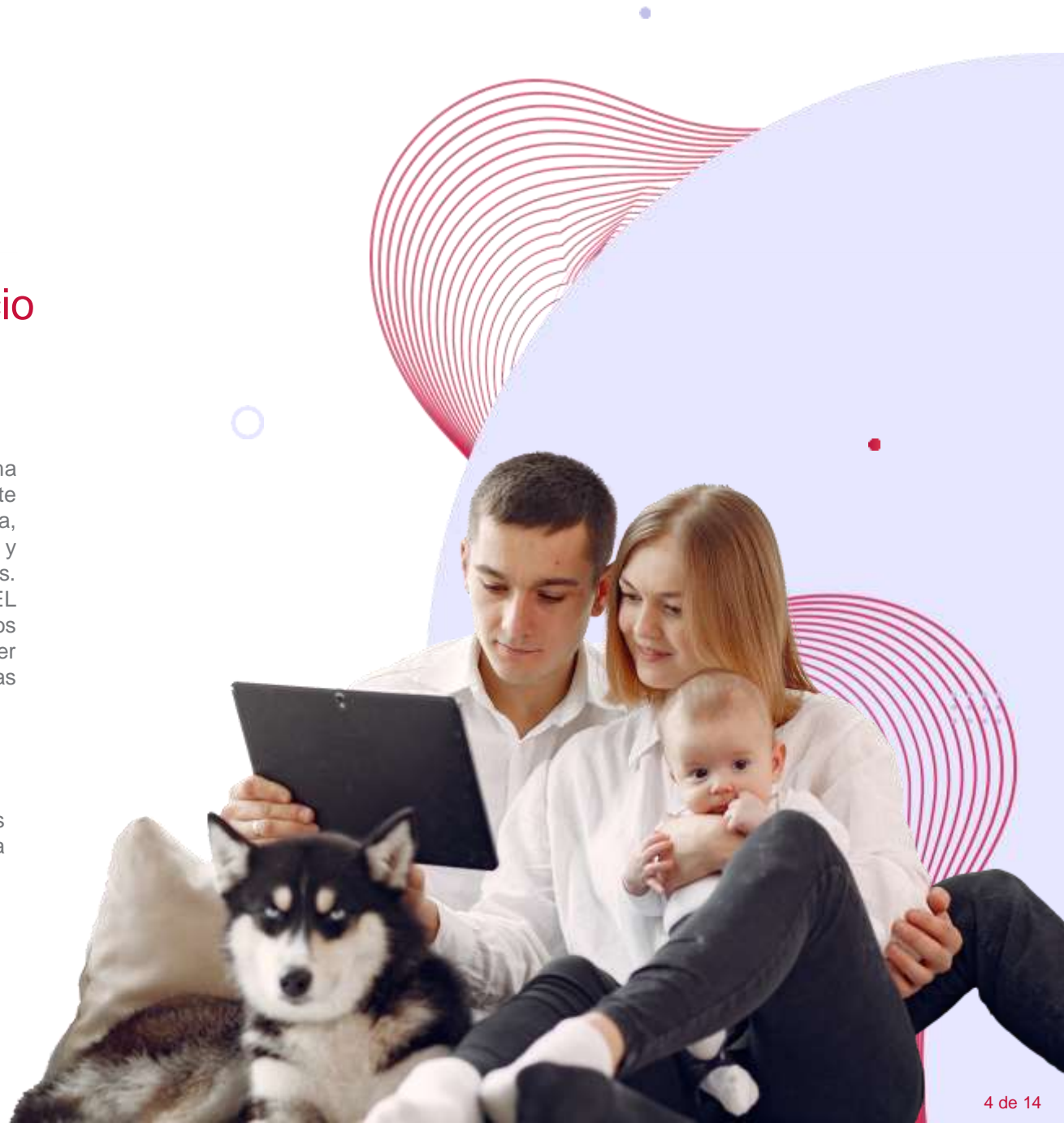
Condiciones generales para la prestación del servicio

1. Introducción

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa GLOBAL HOGAR PREMIUM 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. Beneficios del programa

El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia del programa.



Asistencia Hogar Plus

Envío y pago de plomero por emergencia:

Cuando en el DOMICILIO de EL AFILIADO o BENEFICIARIO se presente rotura, taponamiento o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas a causa de una AVERÍA súbita e imprevista, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR especializado para restablecer el servicio o reparar la AVERÍA, siempre que el estado de las redes lo permitan.

Exclusiones del servicio de Plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura todas la AVERÍAS preexistentes, los trabajos de albañilería y la reparación y/o reposición de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas; aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, 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; arreglo de canales y bajantes, paredes exteriores del inmueble, reparación de goteras y todas las averías relacionadas con humedad por filtraciones. También quedan excluidas todo tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas, o en instalaciones de propiedad de la empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado. Solo se cubre el destaponamiento simple donde no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.

Envío y pago de gasista por emergencia:

Cuando por un hecho súbito e imprevisto se presente una rotura, fuga o avería en las instalaciones fijas de abastecimiento de gas propias del DOMICILIO de EL AFILIADO o BENEFICIARIO que imposibilite su suministro, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Exclusiones del servicio de Gasista: Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación y/o reposición de averías propias de: estufas, calentadores, cocinas, o redes públicas de gas; así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de el proveedor del servicio de gas público. EL PRESTADOR no responderá por daños ocasionados por una fuga, previos al tratamiento del EL PROVEEDOR como, por ejemplo: incendios, intoxicaciones. La presente cobertura no incluye la limpieza de estufas.





Servicio de destaponamientos por emergencia:

Cuando en las instalaciones fijas e internas del DOMICILIO del EL AFILIADO o BENEFICIARIO se produzca una AVERÍA súbita e imprevista que produzca un taponamiento, que imposibilite la evacuación de las aguas, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para realizar las reparaciones, siempre que el estado de las redes lo permitan. Solo se cubre el destaponamiento simple donde no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.

Envío y pago de electricista por emergencia:

Cuando en el DOMICILIO de EL AFILIADO o BENEFICIARIO se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una AVERÍA súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo, el PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan.

La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente se realizará cuando su daño provenga de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del DOMICILIO de EL AFILIADO o BENEFICIARIO.

Exclusiones del servicio de Electricidad: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía, la reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, disyuntores o fusibles.

Envío y pago de cerrajero por emergencia:

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO esté imposibilitado para acceder a su RESIDENCIA PERMANENTE a través de la puerta principal por la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida su apertura, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta. El monto de la cobertura incluye herramientas, traslado de EL PROVEEDOR y mano de obra.

Exclusiones del Servicio de Cerrajería: Quedan excluidas del presente servicio la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades ; así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates. Igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como armarios, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa.

Envío y pago de vidriero por emergencia:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud de EL AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas, sábados de 08:00 a 12:00. Excepcionalmente, EL AFILIADO tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar anteriormente a EL PRESTADOR de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de este. Una vez autorizados, EL AFILIADO deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al REEMBOLSO antes mencionado.



Exclusiones del servicio de Vidriería: Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. No se cubre el cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.

Servicio de todero – instalación para lámparas o apliques de luz nuevos: Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, EL PRESTADOR le enviará un PROVEEDOR técnico para realizar las labores de instalación de lámparas y luminarias en su domicilio, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura. El servicio incluye mano de obra por EVENTO. Cada lámpara y/o luminaria constituye un (1) EVENTO. EL AFILIADO o BENEFICIARIO debe enviar la factura de compra.

Exclusiones del servicio de Instalación para lámparas o apliques de luz nuevos: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación.

Servicio de todero - reparaciones menores de electricidad: Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, EL PRESTADOR le enviará a su DOMICILIO un PROVEEDOR técnico para efectuar las reparaciones menores de electricidad que requiera EL AFILIADO. Siempre que la reparación lo permita y no se requieran trabajos en altura. Aplica únicamente para ajustar conexiones, retirar o reemplazar componentes como fusibles, terminales, cambio de bombillos sencillos, tomacorrientes, realizar pruebas de diagnóstico, medición de tensión.

Solo incluye mano de obra.

Servicio de todero - armado de muebles modulares nuevos: Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, EL PRESTADOR le enviará a su domicilio un PROVEEDOR técnico para realizar el armado de muebles nuevos. El servicio incluye el armado, traslado del personal técnico, colocación y montaje del mueble, basado en los procedimientos descritos en el manual del usuario y/o en el kit de instalación incluido de fábrica.

Para hacer efectivo el servicio, EL AFILIADO deberá enviar al EL PRESTADOR una fotografía del mueble nuevo que requiere armar, copia de la factura y debe contar con el manual del usuario y/o kit de instalación. Cada mueble nuevo constituye un (1) EVENTO, en caso de exceder el monto de cobertura EL AFILIADO deberá asumir el excedente.

Solo incluye mano de obra.

Servicio de todero - instalación de persianas y cortinas nuevas: Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, EL PRESTADOR le enviará a su DOMICILIO un PROVEEDOR técnico para realizar la instalación de cortinas y persianas. El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y/o en el kit de instalación incluido de fábrica.

Para hacer efectivo el servicio, EL AFILIADO deberá enviar al EL PRESTADOR una fotografía de la persiana o cortina que requiere instalar, copia de la factura y debe contar con el manual del usuario y/o kit de instalación. Cada cortina y/o persiana constituye un (1) EVENTO, en caso de exceder el monto de cobertura EL AFILIADO deberá asumir el excedente.

Solo incluye mano de obra.

Servicio de todero - cambio de grifería.

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, EL PRESTADOR le enviará a su DOMICILIO un PROVEEDOR técnico para realizar el cambio de grifería que REQUIERA. Este SERVICIO solo incluye la mano de obra.



Exclusiones específicas al servicio de asistencia en el hogar:

- a. Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el DOMICILIO de EL AFILIADO o BENEFICIARIO, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas de su propiedad.
- b. No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la DOMICILIO EL AFILIADO o BENEFICIARIO.
- c. Daños intencionales de EL AFILIADO o BENEFICIARIO, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, vandalismos, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
- d. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
- e. No se cubre los recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- f. En caso que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por EL AFILIADO, pagando directamente a EL PROVEEDOR del servicio.



Reparación de Electrodomésticos Usados (hasta 5 años de antigüedad)

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO requiera la reparación de un ELECTRODOMÉSTICO usado por AVERÍAS mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas y lo requiera, el PRESTADOR le enviará a su DOMICILIO un PROVEEDOR para que realice la reparación del mismo. La asistencia cubre el costo del traslado del técnico, mano de obra de reparación y/o el reemplazo de piezas o partes, siempre que estas se encuentren disponibles en el mercado y cuyo costo no exceda el monto máximo de la cobertura.

Están dentro de la cobertura de LA ASISTENCIA únicamente los ELECTRODOMÉSTICOS de uso personal y doméstico, adquiridos legalmente dentro del territorio de la República de Colombia DENTRO DE LOS CINCO (5) AÑOS ANTERIORES a la solicitud de LA ASISTENCIA, cuya AVERÍA se origine en defectos del fabricante y cuya garantía legal y/o suplementaria se encuentre expirada.

Por lo anterior, quedan excluidos de la cobertura de LA ASISTENCIA los electrodomésticos de uso o con destinación industrial o comercial, adquiridos sin expedición de factura, también aquellos cuya AVERÍA tenga como causa golpes, caídas o el mal uso.

EL PRESTADOR le solicitará a EL AFILIADO o BENEFICIARIO, todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de LA ASISTENCIA.

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.



Bono flamingo - en caso de no poder reparar el electrodoméstico (hasta 3 años de antigüedad)

Cuando el costo de la reparación o el costo de la reposición del ELECTRODOMÉSTICO supera el de un equipo nuevo de similares características y exceda los QUINCE (15) SMLDV, EL AFILIADO o BENEFICIARIO recibirá siempre que expresamente lo solicite a EL PRESTADOR una GIFT CARD HASTA este mismo valor y por una única vez, para que sea canjeada en su red de establecimientos aliados.

Están dentro de la cobertura de LA ASISTENCIA únicamente los ELECTRODOMÉSTICOS CON MENOS DE TRES AÑOS DE ANTIGÜEDAD que por parte de EL PRESTADOR hayan sido objeto de atención efectiva mediante el servicio de ASISTENCIA de REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS, dentro del mes calendario inmediatamente anterior a la solicitud de la GIFT CARD por parte EL AFILIADO o BENEFICIARIO.

Por lo anterior, quedan excluidos de la cobertura de LA ASISTENCIA los electrodomésticos de uso o con destinación industrial o comercial, adquiridos sin expedición de factura, también aquellos cuya AVERÍA tenga como causa golpes, caídas o el mal uso.

El PRESTADOR le solicitará a EL AFILIADO o BENEFICIARIO, todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de LA ASISTENCIA.

Servicio de instalación de electrodomésticos línea blanca por mudanza. (hasta dos (2) equipos por evento).

Cuando a causa de un cambio definitivo de DOMICILIO (mudanza) de EL AFILIADO o BENEFICIARIO, EL PRESTADOR enviará a un PROVEEDOR para que realice la instalación de hasta DOS (2) ELECTRODOMÉSTICOS de LÍNEA BLANCA en el nuevo DOMICILIO, la instalación se realizará siempre y cuando no requiera de otros profesionales (fontanero, electricista, gas, montaje de muebles de cocina u otros, etc.) y siempre que este se encuentre dentro del ÁMBITO TERRITORIAL del programa de asistencia. Este servicio incluye el traslado del técnico y mano de obra, en caso de exceder el monto de cobertura EL AFILIADO deberá asumir el excedente.

Transporte de electrodoméstico de gran formato a centro técnico.

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO requiera el traslado de un ELECTRODOMÉSTICO de gran formato para su reparación por parte del servicio técnico, el PRESTADOR coordinará y asumirá el costo del transporte desde su DOMICILIO hasta el centro o taller de servicio técnico, siempre que este se encuentre ubicado dentro de la misma ciudad. El traslado comprende únicamente un trayecto.

Servicio de mantenimiento preventivo línea blanca.

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, EL PRESTADOR le enviará a su DOMICILIO un PROVEEDOR para que realice el mantenimiento preventivo de un (1) ELECTRODOMÉSTICO de LÍNEA BLANCA. La asistencia cubre el costo del traslado del técnico, mano de obra del mantenimiento.

EL AFILIADO O BENEFICIARIO debe asumir el reemplazo de piezas o partes que sean necesarios para la presentación del servicio MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LINEA BLANCA.

Están dentro de la cobertura de la ASISTENCIA únicamente los ELECTRODOMÉSTICOS de LÍNEA BLANCA, adquiridos legalmente dentro del territorio de la República de Colombia DENTRO DE LOS TRES (3) AÑOS ANTERIORES a la solicitud de la ASISTENCIA.

Por lo anterior, quedan excluidos de la cobertura de la ASISTENCIA los electrodomésticos de uso o con destinación industrial o comercial, adquiridos sin expedición de factura, aquellos refaccionados, modificados y/o adaptados y también aquellos cuya AVERÍA tenga como causa golpes, caídas o el mal uso.

El PRESTADOR le solicitará a EL AFILIADO o BENEFICIARIO, todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de LA ASISTENCIA.

Conexión con técnicos para trabajos de mantenimiento y reparaciones en el hogar:

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO lo requiera, EL PRESTADOR le brindará vía telefónica los servicios de referencia de carpinteros, pintores, albañiles, instaladores, fumigadores y demás labores relacionadas con reparaciones para el hogar. El costo de estos servicios será por cuenta exclusiva de EL AFILIADO y se prestará siempre y cuando exista en la ciudad de su DOMICILIO la INFRAESTRUCTURA PRIVADA necesaria.

Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.



Asistencia Jurídica

Orientación telefónica:

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera una orientación legal vía telefónica, EL PRESTADOR brindará, los SERVICIOS de referencia y orientación LEGAL exclusivamente y limitada en casi de:

- Robo al domicilio o vehículo.
- Perdida o robo de documentos.
- Materia civil, familiar y penal.

EL PRESTADOR conectará a EL AFILIADO o BENEFICIARIO con un abogado para que lo asista telefónicamente y gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de Investigación Judicial y las diligencias dependiendo de cada caso solicitado por EL AFILIADO o BENEFICIARIO.

La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO.



Servicio de Información

Información de carteleras de cines y espectáculos:

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO lo solicite, EL PRESTADOR le brindará información telefónica actualizada sobre el estado del clima, teatros, restaurantes, centros culturales, etc., cercanos al lugar que indique, siempre que se trate de ciudades principales y se tenga acceso a la información a través de los medios. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación de EL PRESTADOR es de medio y no de resultado.

Información de noticias relevantes:

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO lo solicite, EL PRESTADOR le brindará información telefónica actualizada sobre el estado del clima, teatros, restaurantes, centros culturales, etc., cercanos al lugar que indique, siempre que se trate de ciudades principales y se tenga acceso a la información a través de los medios. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación de EL PRESTADOR es de medio y no de resultado.

Información de restaurantes:

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO lo solicite, EL PRESTADOR le brindará información telefónica actualizada sobre el estado del clima, teatros, restaurantes, centros culturales, etc., cercanos al lugar que indique, siempre que se trate de ciudades principales y se tenga acceso a la información a través de los medios. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación de EL PRESTADOR es de medio y no de resultado.

Conexión con números de emergencia

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera conectarse con los números de emergencia como, por ejemplo: bomberos, policía, defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, SERVICIOS de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, recolección de residuos); EL PRESTADOR le transferirá la llamada a la entidad solicitada. Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.



3. Prestación de los servicios

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los SERVICIOS en forma directa o a través de su red de PROVEEDORES. 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.



4. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

En caso de que EL AFILIADO o BENEFICIARIO requiera alguno de los SERVICIOS contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con el PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b. Comunicarse con el PRESTADOR a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- c. El AFILIADO o BENEFICIARIO procederá a suministrarle al representante del PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el SERVICIO que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del EVENTO. En el momento de solicitar y/o recibir el SERVICIO de asistencia se le requerirá al AFILIADO o BENEFICIARIO un documento de identificación con fotografía.
- d. Queda entendido que los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como AFILIADO o BENEFICIARIO activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del EL PROVEEDOR y mano de obra.



5. Obligaciones del afiliado

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

- a. 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 al PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- b. Solicitar al PRESTADOR de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier SERVICIO cuyo REEMBOLSO pretenda solicitar posteriormente.
- c. Dar aviso oportuno al PRESTADOR del cambio de DOMICILIO del AFILIADO. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su DOMICILIO POR fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre EL PRESTADOR y el AFILIADO o BENEFICIARIO 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.
- d. Identificarse ante los representantes del PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- e. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a LA EMPRESA.





6. Exclusiones generales

- a. Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO no se encuentre activo.
- b. Cuando frente al SERVICIO solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c. Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO no se identifique plenamente ante el PRESTADOR o su PROVEEDOR como afiliado del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- d. Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del PRESTADOR, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.
- e. La mala fe de EL AFILIADO O BENEFICIARIO comprobada por el personal del PRESTADOR.
- f. Los EVENTOS originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g. Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- h. Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
- i. Los EVENTOS originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- j. Los EVENTOS originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k. Los EVENTOS originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- l. Cuando no exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA que permita la prestación del SERVICIO en la zona.
- m. Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO se reporte con morosidad en el pago de las cuotas de la TC de la empresa.
- o. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente A EL AFILIADO O BENEFICIARIO, los BENEFICIARIOS y TERCEROS cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- p. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.





7. Glosario de términos.

Los términos especiales utilizados en las presentes condiciones generales, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

EL PRESTADOR COLOMBIA S.A.S	LA EMPRESA: FLAMINGO	AFILIADO: Es la persona natural que haya facturado el servicio de asistencia con Flamingo
--	--------------------------------	---

BENEFICIARIO: Personas autorizadas por EL AFILIADO para acceder a los servicios del programa de asistencia, que hacen parte de su grupo familiar y con quienes comparte su Residencia permanente.

GRUPO FAMILIAR: Personas que tienen con EL AFILIADO un vínculo de consanguinidad de primer grado (padre, madre e hijos) o de segundo (abuelos, hermanos y nietos), o un vínculo de afinidad de primer grado (suegros y yerno/nuera) o de segundo grado (cuñados).

TITULAR: Persona principal cuyo nombre se expide la tarjeta Mefia con la que se efectúa el pago del programa Global Hogar Premium.

ASISTENCIA: Prestación de ayuda al AFILIADO o BENEFICIARIO que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un EVENTO que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el PRESTADOR y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.

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, Lorica; 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.

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 del AFILIADO O BENEFICIARIO(S). Con relación a las asistencias del programa.

DOMICILIO: Lugar de residencia de la persona con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por EL AFILIADO o BENEFICIARIO al momento de activar el servicio.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia que esté dentro de la cobertura del programa GLOBAL HOGAR PREMIUM.

INFRAESTRUCTURA PRIVADA: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor EL AFILIADO o Beneficiario cuando se presente un evento.

SERVICIOS: Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia a EL AFILIADO o BENEFICIARIO cuando se presente un evento.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria.

AVERÍA: Daño o defecto mecánico, electrónico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.

EMERGENCIA: Es aquella situación de salud en la cual está comprometida la vida del paciente o existe un riesgo inminente de generarse una secuela grave.



GARANTIA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria.

ELECTRODOMÉSTICO: Máquina o aparato que permite realizar o agilizar algunas tareas domésticas. Ayudan a preparar y cocinar alimentos, sirven para la limpieza del hogar, proveen soluciones de entretenimiento, entre otros.

EQUIPO O APARATO: Sinónimos de ELECTRODOMÉSTICO.

LÍNEA BLANCA: Categoría de ELECTRODOMÉSTICOS de gran tamaño, cuyas funciones siempre están relacionadas con la limpieza del hogar, las tareas de cocina y el lavado de ropa, tales como: hornos, hornos microondas, neveras, lavadoras, secadoras, entre otros.

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

COSTO PREFERENCIAL: Beneficio que tiene EL AFILIADO O BENEFICIARIO para recibir los servicios a una tarifa que intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

REEMBOLSO: Dinero que se le devuelve a EL AFILIADO O BENEFICIARIO, persona natural cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este, de acuerdo con el condicionamiento general del producto adquirido.

SMDLV: Salario mínimo diario legal vigente para la República de Colombia, expresado en pesos colombianos. "COP".

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO puede hacer uso de las asistencias descritas, se definió un período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación y para la asistencia médica se definió un período de carencia de 48 horas desde el momento de la afiliación.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual EL AFILIADO y/o beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.

DANE: Departamento administrativo nacional de estadística.

IPC: Impuesto de precios al consumidor.

NOTA: La tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo al incremento del IPC oficial informado DANE, calculado y acumulado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

PREEXISTENCIA: Existencia de una avería, daño o defecto previa a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

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