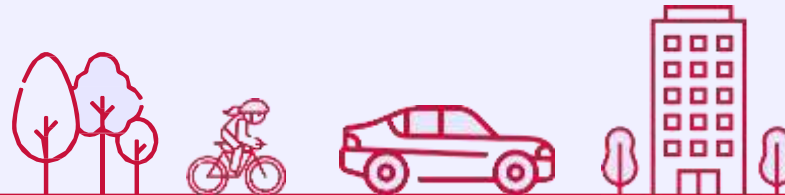




Condiciones Generales

Global Vehicular y Mascota



Global Vehicular y Mascota



Asistencias

Asistencia Carro o Moto

Servicio de traslado en remolque grúa por:

- Avería
- Accidente

Servicio de traslado de pasajeros o acompañantes por remolque grúa (hasta 4 personas)

Auxilio vial en caso de:

- Paso de corriente
- Envío de combustible
- Despinchadura / mecánica ligera

Envío de cerrajero para apertura del vehículo o servicio de mensajería para búsqueda duplicado llave

Coordinación y mensajería para envío de repuestos a taller mecánico

Asesoría Jurídica

Asesoría legal telefónica para trámites de venta de la moto carro

Asesoría legal telefónica en caso de robo de la moto o al hogar

Asesoría legal telefónica en caso de accidente o daños a terceros

Orientación legal telefónica en caso de:

- Materia civil
- Materia familiar
- Materia penal

Asistencia legal telefónica en caso de robo o pérdida de documentos

Coberturas

Montos Máximos

Eventos Máximos

Hasta 10 SMDLV por evento

4 eventos por año

Hasta 3 SMDLV por evento

2 eventos por año

Hasta 6 SMDLV por evento

4 eventos por año

Hasta 6 SMDLV por evento

4 eventos por año

Hasta 3 SMDLV por evento

2 eventos por año

Monto Máximo

Eventos Máximos

Sin límite

Sin límite

Global Vehicular y Mascota



| Asistencia Mascota | Monto Máximo | Eventos Máximos |
|--|-------------------------------|------------------------|
| Consultas veterinarias generales vía telefónica y/ o virtual | Sin límite | Sin límite |
| Envío de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria en caso de: <ul style="list-style-type: none"> - Enfermedad de la mascota (carencia 30 días) - Accidente de la mascota - Ingesta de cuerpo extraño | Hasta 6 SMDLV por evento | 3 eventos por año |
| Ayuda en gastos para medicamentos primarios derivados de la atención primaria | Máximo 3 días - Hasta 6 SMDLV | 3 eventos por año |
| Guardería para la mascota en caso de hospitalización del titular | Máximo 3 días - Hasta 6 SMDLV | 3 eventos por año |
| Servicio de paseador a domicilio para el canino en caso de hospitalización del titular | Máximo 3 días - Hasta 6 SMDLV | 3 eventos por año |
| Compra y envío de alimentos a domicilio en caso de hospitalización del titular | Máximo 3 días - Hasta 6 SMDLV | 3 eventos por año |
| Orientación telefónica y/ o virtual: <ul style="list-style-type: none"> - Control calendario de vacunación - Envío de mascotas por vía terrestre o área - Actividades y torneos de mascotas - Clínicas veterinarias a nivel nacional - Centros estéticos y salón de belleza mascota | Sin límite | Sin límite |
| Asesoría jurídica telefónica primaria en procesos judiciales o conciliatorios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero a la mascota | Sin límite | Sin límite |
| Asistencia Exequial (carencia 60 días) | Monto Máximo | Eventos Máximos |
| Servicio de eutanasia por enfermedad terminal o accidente de la mascota | Hasta 6 SMDLV por evento | 1 evento por año |
| Servicio de disposición final de la mascota (cremación colectiva) | Hasta 6 SMDLV por evento | 1 evento por año |
| Referencia y coordinación para cementerios de mascotas | Sin límite | Sin límite |



Condiciones generales para la prestación del servicio

1. Introducción

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa GLOBAL VEHICULAR Y MASCOTA 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 Vehicular

Los servicios de asistencia vehicular únicamente serán aplicables a vehículos tipo automóvil, camioneta, campero o motocicleta de servicio particular.

Todos los servicios de Asistencia Vial contarán con un límite máximo de cobertura y un número de eventos, aplica para carro o moto. Los límites y eventos no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por EL AFILIADO O BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR que enviará EL PRESTADOR. EL AFILIADO O BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. Para el presente servicio EL PRESTADOR brindará los servicios de asistencia en:

Servicio de traslado en remolque grúa por:

Cuando a causa de un accidente de tránsito o de una AVERÍA el vehículo automotor de propiedad de EL AFILIADO O BENEFICIARIO no pueda circular autónomamente, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar hasta el taller mecánico o lugar más cercano indicado por EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

El SERVICIO se prestará siempre que el punto de recogida del vehículo esté dentro de un radio máximo de 40 kilómetros por carretera por fuera del perímetro urbano de la ciudad de DOMICILIO de EL AFILIADO O BENEFICIARIO. A su vez, la distancia máxima cubierta entre el punto de recogida del vehículo y su punto de destino es de 40 kilómetros por carretera.

La ASISTENCIA no incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras de rescate o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto. El valor del excedente sobre los límites descritos será pagado por EL AFILIADO O BENEFICIARIO. Ni el PRESTADOR ni el PROVEEDOR asumen obligación o responsabilidad frente al transporte de EL AFILIADO O BENEFICIARIO ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

El PRESTADOR le solicitará A EL AFILIADO O BENEFICIARIO, todos los documentos que considere necesarios.



Servicio de traslado de pasajeros o acompañantes por remolque grúa (4 personas)

En caso de accidente o emergencia vial y se haya generado el envío del automóvil al domicilio o al taller por medio del servicio remolque grúa, EL PRESTADOR coordinará el servicio de transporte o el reembolso del mismo para los pasajeros involucrados (hasta 4 personas). Este servicio solo aplica para un trayecto. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de EL PRESTADOR.

Auxilio vial en caso de:



• **Paso de corriente:**

Cuando el vehículo propiedad de EL AFILIADO O BENEFICIARIO presente una avería mecánica por fallas en la batería, EL PRESTADOR le enviará un PROVEEDOR técnico para que le brinde la asistencia mecánica requerida para restablecer la marcha del vehículo, siempre que las características de este lo permitan. En caso contrario se trasladará el vehículo en remolque grúa hasta el taller mecánico o lugar más cercano. El servicio no cubre el reemplazo ni la instalación de la batería.



• **Envío de combustible:**

Cuando el vehículo propiedad de EL AFILIADO O BENEFICIARIO presente una avería por falta de combustible, EL PRESTADOR le enviará un PROVEEDOR para que le suministre un (1) galón para llegar a la estación de servicio más cercana siempre que las normas así lo permitan, en caso contrario se trasladará el vehículo en remolque grúa a la estación de servicio más cercana. EL AFILIADO O BENEFICIARIO debe indicar el tipo de combustible que usa el vehículo.



• **Despinchadura – mecánica ligera:**

Cuando el vehículo de propiedad de EL AFILIADO O BENEFICIARIO sufra un pinchazo en alguna de sus llantas que le imposibilite continuar la marcha, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR para que realice el desmonte de la llanta se traslade al taller más cercano y realice el proceso de despinchadura para luego instalarla. En caso que EL AFILIADO O BENEFICIARIO cuente con la llanta de repuesto se realizará el cambio. Cuando esto no sea posible, se prestará el servicio de remolque grúa o similar hasta el taller mecánico o lugar más cercano. La reposición de la llanta no se encuentra en cobertura.

Cuando a causa de una AVERÍA el vehículo automotor de propiedad de EL AFILIADO O BENEFICIARIO no pueda circular autónomamente, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR de servicio técnico automotriz para que realice la reparación en sitio del vehículo, siempre que sea posible. Este servicio cubre la mano de obra de los repuestos que sean posibles de instalar en el sitio, entendiéndose, que el costo de los repuestos, deben ser costeados por EL AFILIADO O BENEFICIARIO. Solo en caso de ser posible, esta asistencia aplica para los siguientes servicios:

- a. Diagnóstico.
- b. • Puesta en marcha.
- c. • Montallantas móvil (aire para neumáticos).
- d. • Cables de freno, embrague, acelerador.
- e. • Transmisión (Tensado, Cambio de cadena, piñón y corona de transmisión) (MOTO).
- f. • Provisión de repuestos en el momento (bujías, cables, guayas, cadenas y/o neumático).
- g. • Arranque de emergencia por tambor de llave trabada o pérdida de la misma en caso de ser posible.
- h. • Solución de problemas de alarma/inmovilizador de motor.

El presente servicio solo se podrá prestar si el trabajo no afecta la garantía de fábrica. En caso tal EL PRESTADOR no estará obligado a prestar el servicio para no afectar dicha garantía.



Coordinación y mensajería para envío de repuestos a taller mecánico.

Cuando no sea posible adquirir los repuestos para el vehículo de propiedad de EL AFILIADO O BENEFICIARIO en la ciudad en la que se esté realizando su reparación, EL PRESTADOR a solicitud de estos coordinará su consecución y asumirá los gastos de envío de dichas piezas hasta por un peso de 20 kilogramos al taller indicado, siempre que estos se puedan comprar dentro del territorio de la República de Colombia. El costo de compra de los repuestos será asumido siempre por EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

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.

Envío de cerrajero para apertura del vehículo o servicio de mensajería para búsqueda de duplicado de llave.

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera el servicio de cerrajero para su vehículo por el extravío de las llaves o por haberlas dejado dentro del mismo, EL PRESTADOR coordinará el envío de un PROVEEDOR técnico o la entrega en el sitio del duplicado de las llaves y asumirá el costo del SERVICIO. La apertura del vehículo se realizará siempre y cuando esta fuere posible sin causarle daños adicionales.

El SERVICIO se prestará siempre que el punto de asistencia del vehículo esté dentro de un radio máximo de 40 kilómetros por carretera por fuera del perímetro urbano de la ciudad de DOMICILIO de EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

Referencia con talleres mecánicos a nivel nacional.

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO lo solicite, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información de referencia acerca de talleres mecánicos en las ciudades cubiertas dentro del ÁMBITO TERRITORIAL. El PRESTADOR no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados en el lugar referenciado.

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.

Exclusiones generales del servicio de asistencia carro o moto:

Los servicios de asistencia vehicular únicamente serán aplicables a vehículos tipo automóvil, camioneta, campero o motocicleta de servicio particular.

Exclusiones para los servicios de asistencia vial:

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

- a. 1. Motos de más de 10 años de antigüedad.
- b. 2. Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
- c. 3. Si el vehículo no corresponde al inscrito en el momento de la compra de la asistencia.
- d. 4. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).

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.



Asistencia Jurídica.

A solicitud de EL AFILIADO O BENEFICIARIO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, el SERVICIO de orientación legal telefónica en caso de:

- Trámites de venta de la moto o carro.
- Robo de la moto/carro o al hogar.
- Accidente o daños a terceros.
- Materia civil, Materia familiar, Materia penal.
- Robo o pérdida de documentos.

EL PRESTADOR conectará a EL AFILIADO O BENEFICIARIO con un abogado para que lo asista telefónicamente para 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 O BENEFICIARIO.



Asistencia Mascotas.

Consultas veterinarias generales vía telefónica y/o virtual

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera realizar una consulta veterinaria para su MASCOTA relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, EL PRESTADOR lo conectará telefónicamente con un PROVEEDOR de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto. Vía telefónica EL PROVEEDOR solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para LA MASCOTA de EL AFILIADO O BENEFICIARIO. En ningún caso comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con la salud de su MASCOTA.

La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. Cada llamada tendrá una duración máxima de veinte (20) minutos.

Envío de médico veterinario a domicilio o consulta en red veterinaria. Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera asistencia médica veterinaria para su MASCOTA a causa de una ingesta de cuerpos extraños, accidente o enfermedad (30 días de carencia)- NO PREEXISTENTE o que no esté relacionada con patologías PREEXISTENTES, el PRESTADOR enviará a su domicilio un PROVEEDOR de servicios médicos veterinarios o lo remitirá a alguno de los PROVEEDORES de su red veterinaria.

Cuando EL PRESTADOR reciba la llamada telefónica de solicitud del servicio, se realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de la MASCOTA a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su DOMICILIO, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente.

En caso que no haya disponibilidad de médico veterinario para atender el servicio, EL PRESTADOR con previa autorización del centro de atención telefónico, cubrirá hasta el monto máximo de la cobertura en el centro veterinario más cercano a EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

Dentro del mismo mes calendario, el servicio se limitará a uno (1) máximo. Los montos de cobertura por EVENTO no son acumulables. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.

La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. EL PRESTADOR no asumirá costos de medicamentos tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del SERVICIO, los cuales debe asumir exclusivamente EL AFILIADO O BENEFICIARIO.



Ayuda en gastos para medicamentos primarios derivados de la atención primaria.

Cuando LA MASCOTA de EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera medicamentos derivados de la prestación de ASISTENCIA ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTA EN RED VETERINARIA, EL PRESTADOR cubrirá hasta el monto máximo de cobertura siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, se encuentren dentro de la cobertura autorizada y se acredite la remisión del médico veterinario que por parte de EL PRESTADOR haya atendido a la MASCOTA.

Los medicamentos autorizados dentro de este servicio son los siguientes: Antiinflamatorios, Antieméticos, Analgésicos, Antiácidos, Antipirético y Antibióticos. Los tratamientos, procedimientos e instrumentación tales como: fisioterapia, lavados gástricos, cirugías, aplicaciones tópicas, baños, ungüentos, sprays, entre otros están excluidos de la cobertura del servicio y serán asumidos exclusivamente por EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

Guardería para la mascota en caso de hospitalización del titular.

En caso de que EL AFILIADO O BENEFICIARIO se encuentre hospitalizado por un período igual o superior a cinco (5) días, EL PRESTADOR coordinará el servicio de guardería para su MASCOTA hasta por TRES (3) DÍAS con un PROVEEDOR perteneciente a su red, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no cubrirá los costos de traslado de la MASCOTA, ni asumirá responsabilidad por eventuales daños que le sean causados durante su estancia.

EL AFILIADO O BENEFICIARIO debe suministrar la comida para su MASCOTA durante toda su estancia en la guardería y acoger las recomendaciones y disposiciones propias de esta.

Para hacer efectiva la prestación de este servicio se debe demostrar la hospitalización de EL AFILIADO O BENEFICIARIO por medio de un documento válido, emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

Servicio de paseador a domicilio para el canino en caso de hospitalización del titular.

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO lo requieran, EL PRESTADOR coordinará el servicio de paseador a domicilio para su MASCOTA hasta por TRES (3) DÍAS con un PROVEEDOR perteneciente a su red, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por eventuales daños, pérdidas o hurtos ocurridos durante la prestación del servicio.

EL AFILIADO O BENEFICIARIO debe acoger las recomendaciones de seguridad suministradas por EL PROVEEDOR.

Para hacer efectiva la prestación de este servicio se debe demostrar la hospitalización de EL AFILIADO O BENEFICIARIO por medio de un documento válido, emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

Compra y envío de alimentos a domicilio en caso de hospitalización del titular

En caso de que EL AFILIADO O BENEFICIARIO se encuentre hospitalizado por un período igual o superior a cinco (5) días, EL PRESTADOR coordinará el servicio de mensajería para entregar los alimentos para su MASCOTA hasta su domicilio, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no cubrirá los costos de los alimentos para la MASCOTA.

Este servicio es estrictamente de coordinación. 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.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

Para hacer efectiva la prestación de este servicio se debe demostrar la hospitalización de EL AFILIADO O BENEFICIARIO por medio de un documento válido, emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

Orientación telefónica y/o virtual:

Cuando a solicitud de EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera una orientación veterinaria, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto con un profesional que le brinde orientación vía telefónica y/o virtual. Este servicio es exclusivamente y limitado los temas de:

- Control calendario de vacunación.
- Envío de mascotas por vía terrestre o área.
- Actividades y torneos de mascotas.
- Clínicas veterinarias a nivel nacional.
- Centros estéticos y salón de belleza mascota.

Las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Este servicio es estrictamente de 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.

Orientación jurídica telefónica en procesos judiciales o conciliatorios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero a la mascota. Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO requiera asistencia legal por daños a terceros ocasionados por su MASCOTA, EL PRESTADOR lo contactará telefónicamente con un PROVEEDOR de servicios jurídicos. El servicio se limita a brindar orientación jurídica respecto a los procesos judiciales o conciliatorios derivados de los daños o lesiones ocasionados por la MASCOTA a terceros.

La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión realizada por su PROVEEDOR 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 directamente contrate EL AFILIADO O BENEFICIARIO.



Asistencia Exequial Mascotas.

Servicio de eutanasia por enfermedad terminal o accidente de la mascota. Cuando a causa de un ACCIDENTE o ENFERMEDAD se presente una disminución destacable de la calidad de vida de la MASCOTA de EL AFILIADO O BENEFICIARIO, el PRESTADOR coordinará y asumirá el pago del servicio de eutanasia con uno de los PROVEEDORES pertenecientes a su red, siempre que:

- Exista diagnóstico clínico expreso y preciso mediante el cual se demuestre que la eutanasia es la única alternativa para evitarle mayores y más graves padecimientos.
- Autorización escrita por parte del propietario de la MASCOTA para realizar el procedimiento.
- El servicio sea autorizado por el centro de atención telefónico de EL PRESTADOR.

Los costos del traslado de la MASCOTA serán asumidos por EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

La prestación del SERVICIO se sujeta a la disponibilidad del PROVEEDOR del servicio en la ciudad del DOMICILIO de EL AFILIADO O BENEFICIARIO.

El periodo de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días después de haber adquirido el programa de asistencia.



Servicio de disposición final de la mascota (cremación colectiva)

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO lo requiera, el PRESTADOR a través de uno de los PROVEEDORES pertenecientes a su red coordinará el SERVICIO de cremación colectiva de la mascota. EL PRESTADOR proporcionará el servicio únicamente en las principales ciudades del país y donde se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA para hacerlo. El valor del excedente del servicio debe ser cancelado por EL AFILIADO O BENEFICIARIO directamente al PROVEEDOR.

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 periodo de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días después de haber adquirido el programa de asistencia.

Referencia y coordinación para cementerios de mascotas

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO lo requiera, el PRESTADOR le brindará información telefónica actualizada respecto de los centros que en las principales ciudades del país realicen homenajes para despedidas de mascotas. Si EL AFILIADO O BENEFICIARIO lo solicitan, el PRESTADOR podrá coordinar el servicio de exequias para la MASCOTA, cuyo costo será asumido en su totalidad 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.



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.





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. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- e. Identificarse ante los representantes del PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- f. 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.
- R. Mascotas que no sean propiedad de EL AFILIADO O BENEFICIARIO.
- S. El PRESTADOR dará aviso inmediato a la EMPRESA de los SERVICIOS improcedentes por las causas antes citadas, pero si no se pudiera establecer comunicación inmediata se reportará al día hábil siguiente por escrito.
- T. 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.
- U. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.

Además de las exclusiones generales, las siguientes situaciones, circunstancias o causas constituyen exclusiones específicas aplicables a todos los SERVICIOS para MASCOTAS:

- a. Participación de la mascota en riñas con aceptación de EL AFILIADO O BENEFICIARIO.
- b. Actos de guerra, motín, huelga, asonada, conmoción civil o popular y actos mal intencionados de tercero incluyendo terrorismo.
- c. Terremoto, temblor o movimiento sísmico.
- d. Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el ACCIDENTE: tac, escenografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
- e. Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- f. El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del ACCIDENTE.
- g. Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- h. REEMBOLSO por concepto gastos veterinarios por ACCIDENTE de la mascota amparada parágrafo: no se consideran ACCIDENTES las ENFERMEDADES ni las intervenciones quirúrgicas o tratamientos con ellas relacionadas ni los abortos o partos que ocurran 48 horas después del ACCIDENTE.
- i. ENFERMEDADES cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- j. El infarto de miocardio.

No se considera ENFERMEDAD: 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. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.
- 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. Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e. La gestación y el parto normal o eutócico.





7. Glosario de términos.

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

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

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 Vehicular y Mascota.

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 VEHICULAR Y MASCOTA.

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.

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.

ENFERMEDAD: Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por médico legalmente autorizado para ejercer.

A efectos de la cobertura del programa de asistencia, no se considera enfermedad la originada en un Accidente, la enfermedad congénita y/o hereditaria, la enfermedad preexistente o patológica y tampoco las alteraciones de la conducta y/o comportamiento ni la gestación, el parto normal o ectópico.

ENFERMEDAD CONGÉNITA Y/O HEREDITARIA: Anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.

ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA: Condición de salud, alteración o trastorno orgánico que existe con anterioridad al momento de la contratación del plan de asistencias, y que normalmente hubiera sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista diagnóstico médico.

EUTANASIA MASCOTA: Acción de inducir la muerte humanitaria e indolora en un animal que padece una enfermedad incurable, para terminar con su sufrimiento. Su finalidad es evitar sufrimientos insoportables o la prolongación artificial de la vida a la mascota enferma.

DISPOSICIÓN: Procedimiento que se realiza en el momento de fallecimiento de la mascota la cual, se puede realizar de manera colectiva (incineración colectiva, entierro o eliminación).

HOSPITALIZACIÓN: La permanencia del paciente en un hospital o clínica pernoctando en este(a).

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.

INCAPACIDAD: Impedimento para desempeñar las capacidades laborales, académicas y en general las habituales por un tiempo determinado, originado en una enfermedad o en un accidente. Para efectos de las asistencias que requieran la presentación de incapacidad, únicamente serán aceptadas las que provengan de EPS, ARL o medicina prepagada. Las incapacidades generadas por el médico a domicilio derivadas de la asistencia dada por el PRESTADOR, no serán aceptadas.

INCINERACIÓN O CREACIÓN: Combustión completa de la materia orgánica hasta su conversión en cenizas.

MASCOTA: Animal doméstico o domesticado que convive con el ser humano para fines de compañía principalmente y que es absolutamente dependiente del ser humano para asegurar su bienestar y supervivencia. Para efectos de las asistencias aquí contempladas, únicamente se entenderá como mascota al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el DOMICILIO de EL AFILIADO O BENEFICIARIO

URGENCIA: Es aquella situación de salud en la cual la vida del paciente no se encuentra comprometida, pero se requiere una atención oportuna con el fin de evitar secuelas.

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 condicionado 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.

PREEXISTENCIA MÉDICA: Existencia de una patología, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) 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.

DANE: Departamento administrativo nacional de estadística.

IPC: Impuesto de precios al consumidor, es 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.

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.