



Condiciones Generales

Asistencias Flamingo



<https://www.gag.com.co/sitio/mi>



Asistencias Flamingo

Producto Fidelización

Asistencias las 24 horas los 365 días del año

Asistencias	Coberturas	
Asistencia Hogar	Monto Máximo	Eventos Máximos
Envío y pago de plomero por emergencia	Hasta \$300.000 por evento	2 eventos por vigencia
Envío y pago de cerrajero por emergencia	Hasta \$300.000 por evento	
Envío y pago de electricista por emergencia	Hasta \$300.000 por evento	
Envío y pago de vidriero por emergencia	Hasta \$300.000 por evento	
Servicio de instalaciones para lámparas, apliques de luz o plafones nuevos	Hasta \$300.000 por evento	
Servicio de instalaciones para espejos nuevos	Hasta \$300.000 por evento	1 evento por vigencia
Servicio de armado para estanterías y muebles modulares nuevos	Hasta 3 horas de técnico	
Asistencia Médica	Monto Máximo	Eventos Máximos
Orientación médica telefónica y/o virtual	Hasta 45 minutos por evento	2 eventos por vigencia
Orientación nutricional telefónica y/o virtual	Hasta 45 minutos por evento	
Orientación psicológica telefónica y/o virtual	Hasta 45 minutos por evento	
Envío de médico al domicilio por accidente o enfermedad	Hasta \$200.000 por evento	1 evento por vigencia
Asistencia legal	Monto Máximo	Eventos Máximos
Orientación legal telefónica en caso de: <ul style="list-style-type: none"> - Robo al domicilio o vehículo - Accidente de tránsito y comparendos - Pérdida o robo de documentos - Materia civil, familiar y penal 	Hasta 45 minutos por evento	2 eventos por vigencia
Asistencia Mascotas	Monto Máximo	Eventos Máximos
Consulta veterinaria general vía telefónica	Hasta 45 minutos por evento	2 eventos por vigencia
Asesoría legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero a la mascota	Sin límite	2 eventos por vigencia



Beneficio válido por compras hasta el 31 del 2024 diciembre del 2024
<https://www.gag.com.co/sitio/micrositios/mefia/beneficios/>

Línea atención sin costo
01 8000 423742 (Opc. 1)

Línea directa Medellín
(604) 5603191



Condiciones generales para la prestación del servicio

1. Introducción

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIAS FLAMINGO** 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 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 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 vidriero por emergencia:

Cuando por un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas externas que hagan parte de la fachada exterior del DOMICILIO del AFILIADO, el PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para realizar el reemplazo de la pieza dañada. El servicio se prestará de lunes a viernes entre las 08:00 y las 19:00 horas. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del PROVEEDOR y mano de obra.

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. Vidrios con diseños especiales o acabados, vidrios rotos, deteriorados, o con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la asistencia. No se cubren materiales discontinuados, marcos, ventanas, ni cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio. Adicional, la reposición de vidrios no es objeto de garantía. Materiales que no estén a la venta en la ciudad de residencia en caso que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad, el costo será a cargo del AFILIADO.

Servicio de instalaciones para lámparas, apliques de luz o plafones nuevos:

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo requiera, EL PRESTADOR le enviará un PROVEEDOR técnico para realizar las labores de instalación de lámparas, apliques de luz o plafones en su domicilio, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

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. Cada instalación de lámpara, aplique de luz o plafón constituye un (1) EVENTO.

Para hacer efectivo el servicio, EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá enviar al EL PRESTADOR una fotografía de la lámpara, aplique de luz o plafón que requiere instalar, copia de la factura y debe contar con el manual del usuario y/o kit de instalación, en caso de exceder el monto de cobertura EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá asumir el excedente.





Servicio de instalaciones para espejos nuevos: Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo requiera, EL PRESTADOR le enviará un PROVEEDOR técnico para realizar las labores de instalación de espejos en su domicilio, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

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. Cada instalación de espejo constituye un (1) EVENTO.

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

Servicio de armado para estanterías o muebles modulares nuevos Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo requiera, EL PRESTADOR le enviará un PROVEEDOR técnico para realizar las labores de armado y montaje de estanterías o muebles modulares en su domicilio, siempre que el armado existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

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. Cada armado y montaje de estanterías o mueble constituye un (1) EVENTO.

Para hacer efectivo el servicio, la estantería o mueble modular debió ser pagado con la tarjeta mefia o el fiao en los almacenes Flamingo o distribuidores autorizados. EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá enviar al EL PRESTADOR una fotografía de la estantería o mueble que requiere armar, copia de la factura y debe contar con el manual del usuario y/o kit de armado, en caso de exceder el monto de cobertura EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá asumir el excedente.

Los servicios de instalaciones o armado serán prestados por máximo 3 horas.

Exclusiones de servicios de instalaciones y armados: Quedan excluidas del presente servicio

- Cualquier tipo de desinstalación.
- Lámparas, apliques de luz, plafones, espejos, estanterías o modulas que no sean nuevos
- Otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance del programa



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.





Asistencia Médica

Orientación médica telefónica y/o virtual:

Cuando el AFILIADO O BENEFICIARIO(S) requieran realizar una CONSULTA MÉDICA que pueda ser resuelta o aclarada, el PRESTADOR lo pondrá en contacto con un PROVEEDOR de servicios médicos. EL PROVEEDOR solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para el AFILIADO O BENEFICIARIO(S) y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de EL AFILIADO O BENEFICIARIO(S). Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Orientación nutricional telefónica y/o virtual:

Cuando el AFILIADO O BENEFICIARIO(S) requieran una orientación telefónica relacionada en tema de nutrición, como buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.), dietas y referenciación en estilo de vida saludable, EL PRESTADOR pondrá en contacto con un PROVEEDOR especializados en el área para la orientación telefónica y/o virtual. Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Orientación psicológica telefónica y/o virtual:

Cuando el AFILIADO O BENEFICIARIO(S) requieran una referencia o consulta en temas relacionados con el área de psicología, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto vía telefónica y/o virtual con un profesional de psicología para la consulta. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud del AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el PROVEEDOR. Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Envío de médico a domicilio:

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requieran atención médica domiciliaria con previa autorización del médico general de EL PRESTADOR, se enviará un médico general hasta su DOMICILIO siempre que este se ubique dentro del perímetro urbano de la ciudad o municipio dentro del ÁMBITO TERRITORIAL. Este servicio incluye el costo de la visita, chequeo, revisión o diagnóstico derivado de la atención médica. El médico solamente está autorizado para recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre.



Asistencia Legal

Orientación legal telefónica:

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requieran una orientación legal vía telefónica, EL PRESTADOR brindará, los SERVICIOS de referencia y orientación LEGAL exclusivamente y limitada en caso de:

- Robo al domicilio o vehículo.
- Accidente de tránsito y comparendos
- 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.





Asistencia Mascotas

Los SERVICIOS establecidos en este punto se prestarán a primera utilización, al realizar el primer reporte el call center realizará la inscripción de la mascota que recibe el beneficio, máximo una por afiliado: perro o gato, de conformidad con el siguiente procedimiento y condiciones particulares:

- 1) Se entiende como MASCOTA únicamente al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el DOMICILIO del AFILIADO.
- 2) Antes de dar la asistencia a la MASCOTA, el AFILIADO por medio de WhatsApp, le brindará al PRESTADOR todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad y foto de carné de vacunación. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.

Los SERVICIOS descritos en este apartado se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un SERVICIO el AFILIADO deberá validar con el PRESTADOR si cuenta con Red de servicio en su zona de DOMICILIO. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el AFILIADO deberá trasladarse a la ciudad principal más cercana para acceder al SERVICIO requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de REEMBOLSO, previa autorización por parte del PRESTADOR.

Consultas veterinarias generales vía telefónica y/o virtual:

Cuando EL AFILIADO O BENEFICIARIO(S) 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.

Asesoría legal 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(S) 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.





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:

- El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con el PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- Comunicarse con el PRESTADOR a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- 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.
- 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.
- 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:

- 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.
- Solicitar al PRESTADOR de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier SERVICIO cuyo REEMBOLSO pretenda solicitar posteriormente.
- 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.
- Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- Identificarse ante los representantes del PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- 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: GLOBAL ASSIST 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).

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.

ÁMBITO TERRITORIAL: Es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales, el cual se extiende a nivel nacional.

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

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.

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.

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.

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 Asistencias Flamingo.

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.



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.

Se acuerda un tiempo máximo de hasta 3 meses para solicitar garantía de los servicios de plomería, electricidad, instalaciones y armados.

No es objeto de garantía el cambio de ubicación de una instalación

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

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.

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

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

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: 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.

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.

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.

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.

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.

TITULAR: Persona principal cuyo nombre se expide la tarjeta Mefia con la que se efectúa el pago del programa Asistencias Flamingo.

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.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas mas no taxativas y se utilizar para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.