

Asistencia Movilidad Complemento SOAT



Condiciones
Generales

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante GLOBAL ASSIST o EL PRESTADOR, con su programa **ASISTENCIA COMPLEMENTO SOAT** 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 a los números (☎️) **018000413630 - 6045603160**, dispondremos todos los recursos necesarios para asistirle, directamente y/o a través de nuestra amplia red de proveedores, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

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

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

ASISTENCIA MOTO O CARRO		COBERTURA	
		MONTO MÁXIMO	EVENTOS
TRASLADO Y REMOLQUE EN GRÚA EN CASO DE:			
POR AVERÍA		HASTA \$5400.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR VIGENCIA
POR ACCIDENTE			
TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CASO DE TRASLADO EN GRÚA DEL VEHÍCULO		HASTA \$ 100.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
AUXILIO VIAL EN CASO DE:			
PASO DE CORRIENTE		HASTA \$ 200.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR VIGENCIA
ENVÍO DE COMBUSTIBLE			
SERVICIO DE MONTALLANTAS O DESPINCHADURA		HASTA \$ 200.000 POR EVENTO	
LAVADO DE VEHÍCULO (AUTOMOTOR - OPERA POR REEMBOLSO)		HASTA \$50.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR VIGENCIA
ENVÍO DE CERRAJERO PARA APERTURA DEL VEHÍCULO		HASTA \$ 150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA BÚSQUEDA DE DÚPLICADO DE LLAVE		HASTA \$ 150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
PEQUEÑOS ACCESORIOS		MONTO MÁXIMO	EVENTOS
VIDRIO LATERAL			
PELICULA DE SEGURIDAD			
TAPA DE GASOLINA			
BRAZO LIMPIAPARABRISAS			
BOMBILLO EXTERIOR			
LUNA DE ESPEJO EXTERIOR			
MANIJA DE PUERTA EXTERIOR			
EMBLEMA O BOCEL EXTERIOR		HASTA \$200.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR VIGENCIA
LLANTAS ESTALLADAS		MONTO MÁXIMO	EVENTOS
CORTES			
IMPACTOS CON OBJETOS CONTUNDENTES			
FRACTURAS			
PIEDRAS			
IMPACTO POR BACHE O HUECO		HASTA \$200.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR VIGENCIA
ASISTENCIA LEGAL		MONTO MÁXIMO	EVENTOS
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA PARA TRÁMITES DE VENTA DE LA MOTO O CARRO			
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE LA MOTO O CARRO			
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O DIVIGENCIAS A TERCEROS			
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FOTOMULTAS O COMPARENDOS			
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL DOMICILIO			
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN:			
MATERIA CIVIL			
MATERIA FAMILIAR			
MATERIA PENAL			
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

2.1 ASISTENCIA MOTO O CARRO

Estos servicios cubren la atención el vehículo registrado por el asociado al adquirir el programa de asistencias. En caso de que el asociado no haya registrado previamente un vehículo en el programa de asistencia, la cobertura se asignará automáticamente al primer vehículo para el cual se solicite un servicio.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán solo en el ámbito territorial. Para efectos de este programa de servicio, se considera emergencia una situación accidental y/o fortuita que imposibilite al vehículo continuar la marcha por sus propios medios. En caso de no poderse solucionar el acontecimiento en el lugar del hecho, se gestionará el traslado del vehículo hasta el domicilio del asociado o hasta el taller más cercano.

Los tiempos de prestación del servicio pueden variar dependiendo de la emergencia, ubicación y disponibilidad de los proveedores, en todo caso se le notificará al asociado con anterioridad.

Para el caso de que el vehículo se encuentre a nombre de un tercero, se deberá validar por parte del prestador que sea beneficiario del asociado para la prestación del servicio.

Traslado y remolque en grúa

Cuando a causa de un accidente de tránsito o de una avería el vehículo automotor 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 taller más cercano.

La distancia máxima cubierta entre el punto de recogida del vehículo y su punto de destino es de 40 kilómetros. 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 asociado.

Ni el prestador ni el proveedor asumen obligación o responsabilidad frente al transporte de los pasajeros al punto de destino del vehículo.

El prestador le solicitará, todos los documentos que considere necesarios.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 6 horas

Transporte de pasajeros en caso de traslado en grúa del vehículo

En caso de accidente de tránsito o avería, y se haya utilizado el servicio de traslado y remolque en grúa. El prestador coordinará un medio de transporte para los pasajeros involucrados.

El medio de transporte podrá ser un taxi o vehículo particular, según disponibilidad y distancia del traslado. El servicio aplica únicamente para un trayecto y para el número de ocupantes permitido en la tarjeta de propiedad del vehículo, sin exceder la capacidad máxima establecida.

No se prestará el servicio si los pasajeros no se encontraban en el vehículo en el momento del accidente o avería. Los pasajeros podrán solicitar autorización para trasladarse en otro vehículo distinto al coordinado por el prestador. En caso de ser aprobada, el prestador realizará el reembolso correspondiente hasta monto máximo de cobertura. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización del prestador.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 horas

Envío de auxilio mecánico para carro en caso de:

- **Paso de corriente (carga de batería):** Cuando el vehículo automotor a causa de una avería relacionada con la batería no pueda circular autónomamente, el prestador enviará un proveedor técnico para restablecer el funcionamiento y marcha del vehículo, siempre que las características del mismo lo permitan

La asistencia se brindará siempre que sea posible reiniciar la batería sin causar daños al vehículo.

En situaciones en las que la batería no pueda ser reiniciada en el lugar, se facilitará temporalmente una batería de reemplazo para permitirle desplazarse hasta el taller o punto de servicio más cercano. Si no es posible suministrar una batería temporal, el prestador con previa autorización utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, se podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta asumiendo el costo total del servicio.

Este servicio no incluye el reemplazo ni la instalación de una batería nueva. Ni el prestador ni el proveedor asumen obligación o responsabilidad frente al transporte de los pasajeros al punto de destino del vehículo.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 6 horas

Envío de combustible (1 galón): Cuando el vehículo automotor a causa de falta de combustible no pueda circular autónomamente, 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.

Este servicio no aplica si el vehículo se encuentra estacionado o parqueado, sino únicamente cuando la falta de combustible ocurra mientras se encuentra en circulación en carretera.

Para hacer efectiva la asistencia, se deberá compartir una fotografía del tacómetro del vehículo donde se evidencie que el tanque de combustible está vacío.

Si no es posible suministrar el galón de combustible, el prestador con previa autorización utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, se podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta asumiendo el costo total del servicio. Ni el prestador ni el proveedor asumen obligación o responsabilidad frente al transporte de los pasajeros al punto de destino del vehículo.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 6 horas

Servicio de montallantas o despinchadura

Cuando el vehículo del asociado sufra un pinchazo en alguna de sus llantas que le imposibilite continuar la marcha, el prestador gestionará con prontitud un proveedor técnico. Si el asociado dispone de una llanta de repuesto, el proveedor la cambiará para que el asociado pueda continuar su marcha.

En caso de que no tenga una llanta de repuesto o el pinchazo sea irreparable en el lugar, el proveedor se trasladará con la llanta dañada al taller o centro de reparación más cercano y luego regresará al lugar donde se encuentra el vehículo del asociado para reinstalar la llanta reparada, cuando no se tenga disponibilidad de un taller o centro de reparación el prestador con previa autorización del asociado utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el asociado, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, el asociado podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta asumiendo el costo total del servicio.

Ni el prestador ni el proveedor asumen obligación o responsabilidad frente al transporte del asociado ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 6 horas

Lavado de vehículo (automotor - opera por reembolso)

Cuando el asociado requiera realizar el lavado de su vehículo automotor, el prestador reconocerá un reembolso por el servicio, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el programa de asistencia.

El servicio incluye lavado exterior e interior del vehículo, según el monto máximo de cobertura. El servicio debe ser realizado en un establecimiento formalmente constituido y autorizado para prestar el servicio de lavado de vehículos.

El asociado deberá presentar la factura o comprobante de pago correspondiente para solicitar el reembolso.

El prestador reconocerá el reembolso hasta el monto máximo de cobertura establecido en la asistencia. El asociado deberá gestionar el pago del servicio y solicitar el reembolso conforme a los procedimientos indicados por el prestador.

La solicitud de reembolso debe ser presentada dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes de lavado el vehículo, adjuntando la documentación requerida.

Exclusiones:

- No aplica para lavados realizados en domicilios o lugares no autorizados.
- No cubre servicios adicionales como polichado, encerado o desmanchado profundo.
- No se reconocerán facturas emitidas a nombre de terceros.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Ver Ítem 5. Reembolsos

Envío de cerrajero para apertura del vehículo

En caso de extravío, daño de las llaves o si estas quedan dentro del vehículo, el prestador cubrirá el costo del envío de un cerrajero para realizar la apertura del vehículo, siempre que sea posible sin causar daños adicionales.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 horas

Servicio de mensajería para búsqueda de duplicado de llave

En caso de que el asociado requiera el envío del duplicado de la llave del vehículo, el prestador coordinará el servicio, sujeto a la disponibilidad de mensajería en la zona y a la presentación de la documentación que acredite la propiedad del vehículo.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 horas

2.2 PEQUEÑOS ACCESORIOS

Cuando se requiera el reemplazo de alguno de los siguientes accesorios: Vidrio lateral, película de seguridad, tapa de gasolina, brazo limpiaparabrisas, bombillo exterior, luna de espejo exterior, manija de puerta exterior, emblema o bocel exterior a causa de hurto o rotura por accidente, el prestador asumirá el valor de compra del repuesto nuevo original en un taller adscrito a nuestra red de proveedores, pero si este no se consigue en el mercado nacional porque requiere importación, ha sido descontinuado o tenía un diseño exclusivo podremos adquirir un repuesto genérico nuevo con tu autorización.

La asistencia no incluye servicios adicionales como mano de obra por instalación, accesorios no originales o modificados para el modelo de la motocicleta (Por ejemplo: luces exploradoras, luces halógenas, luces estroboscópicas, espejos panorámicos, lujos, elementos personalizados, entre otros) ni cualquier otro no especificado.

Para hacer efectiva la cobertura, el asociado deberá presentar prueba del incidente, incluyendo fotografías del daño y, en caso de hurto, copia de la denuncia interpuesta ante la autoridad competente.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Tiempo de prestación del servicio: Disponibilidad del accesorio

2.3 LLANTAS ESTALLADAS

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto por cortes, impactos con objetos contundentes, fracturas, piedras, impacto por bache o hueco se produzca el estallido de una o más llantas del vehículo registrado el prestador realizará el reemplazo en uno de los talleres adscritos a la red de proveedores:

Únicamente se encuentran en cobertura:

- Las llantas con medidas del diseño original, es decir, las llantas que cumplan con las características de ancho y alto originales indicados por el fabricante.
- La profundidad del labrado en el área de contacto no sea inferior a la permitida por la normatividad vigente
- La marca y desgaste de la llanta coincida con la de su pareja.

Si no es posible reemplazar la llanta, se podrá solicitar la asistencia traslado y remolque en grúa haciendo uso del evento disponible que tengas para ello o pagando el costo del servicio.

No se incluyen daños ocasionados por desgaste natural, mal uso, falta de mantenimiento, pinchazos, vandalismo o participación en competencias o actividades extremas.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 6 horas

2.4 ASITENCIA LEGAL

El prestador no asumirá costos asociados a trámites legales, honorarios de abogados particulares o gestiones adicionales ante entidades gubernamentales o aseguradoras.

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la prestación del servicio dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado y no nos hace responsables por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrata de forma particular.

Asesoría legal telefónica para trámites de venta de la moto o carro

Cuando el asociado requiera asesoría legal en los trámites de compra venta del vehículo el prestador te contactará con un abogado que brindará la orientación telefónica necesaria en aspectos relacionados, tales como: procesos de traspaso de propiedad, impuestos, multas, costo de trámites, tiempos de espera, entidades encargadas, entre otros.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Asesoría legal telefónica en caso de robo de la moto o carro

Cuando el asociado requiera asesoría legal porque fuiste víctima de hurto del vehículo registrador, el prestador te contactará con un abogado que brindará la orientación telefónica necesaria para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Asesoría legal telefónica en caso de accidente automovilístico o daños a terceros

Cuando el asociado vaya conduciendo el vehículo registrado y sufra un accidente de tránsito, el prestador brindará asesoría jurídica telefónica inmediata con un abogado especializado en materia de tránsito.

El abogado orientará sobre los procedimientos a seguir en caso de accidente con o sin heridos. Información sobre derechos y obligaciones del conductor ante las autoridades de tránsito. Instrucciones sobre la documentación necesaria para reportar el incidente. Apoyo en la interpretación de pólizas de seguros y asesoría en procesos de reclamación.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Asesoría legal telefónica en caso de foto multas o comparendos

Cuando el asociado requiera una asesoría legal por recibir una foto multa o un comparendo, el prestador te brindará asesoría jurídica telefónica con un abogado.

El abogado te orientará sobre el proceso de verificación y validación de la infracción, opciones de pago, plazos para presentar recursos o impugnaciones, así como los procedimientos para solicitar descuentos o acuerdos de pago.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Asesoría legal telefónica en caso de robo del domicilio

Cuando el asociado requiera asesoría legal porque fuiste víctima de hurto del domicilio el prestador te contactará con un abogado que brindará la orientación telefónica necesaria para presentar las denuncias correspondientes ante las autoridades competentes.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Orientación legal telefónica en materia civil, familiar, penal

A solicitud del asociado, el prestador brindará, conectará al asociado con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para:

Derecho Civil: Contratos, resolución de conflictos, procedimientos legales, propiedad y herencia.

Derecho Familiar: Divorcio, custodia, pensión alimentaria, mediación familiar.

Derecho Penal: Presentación de denuncias, procedimientos penales, derechos y representación legal.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Asistencia Legal Telefónica en Caso de Pérdida o Robo de Documentos

Cuando el asociado sea víctima de la pérdida o robo de documentos personales, el prestador le brindará asesoría legal telefónica para orientarlo en el proceso de recuperación y reposición de los mismos.

El servicio incluye instrucciones para realizar la denuncia ante las autoridades competentes y obtener la constancia de pérdida o robo. Información sobre las entidades a las que debe acudir para reportar y bloquear documentos, como bancos, notarías o autoridades gubernamentales.

El prestador no cubre los costos administrativos asociados a la reposición de documentos.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

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

El prestador solicitará todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la asistencia.

Exclusiones para los servicios de Moto o Carro: Los servicios de asistencia vehicular únicamente serán aplicables a vehículos tipo automóvil, camioneta, campero o motocicleta de servicio particular.

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

1. Motos de más de 10 años de antigüedad.
2. Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
3. Si el vehículo no corresponde al inscrito en el momento de la compra de la asistencia.
4. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).
5. Vehículos de uso comercial, transporte público, ni aquellos que operen en plataformas de movilidad o servicio de mensajería.

El prestador le solicitará al asociado todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la asistencia.

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.

El periodo de carencia para solicitar los servicios de Asistencia Movilidad_Complemento Soat es de treinta (30) días posteriores a la adquisición del programa de asistencia.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el asociado requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El asociado que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b. El asociado 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 asociado un documento de identificación con fotografía.
- c. Queda entendido que los servicios de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el asociado activo, de conformidad con sus condiciones generales.

- d. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el proveedor y mano de obra.
- e. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

5. REEMBOLSOS

- a) Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
- b) Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
- c) El asociado cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación del prestador para radicar los documentos
- d) Todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras
- e) En situaciones en las que no se cuente con disponibilidad de la red de proveedores, el prestador procederá a autorizar el reembolso por un monto de hasta el máximo de cobertura permitido.
- f) En todo caso el asociado deberá solicitar previa autorización al prestador, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicador para prestar la asistencia.

En ningún caso el prestador realizará reembolso sin que el asociado haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados al asociado en el momento de tener la autorización por parte del prestador.

En todo caso el prestador es autónomo de decidir si autoriza o no con el reembolso.

6. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

Con el fin de que el asociado 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 asociado 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.
- d. Queda entendido que en caso de que el asociado establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el asociado 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 asociado se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

- e. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- f. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- g. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la empresa.

7. EXCLUSIONES GENERALES

Los servicios de asistencia no se prestarán cuando se presente alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o causas:

- a. Cuando el asociado 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 asociado no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como asociado del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- d. Cuando el asociado no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
- e. La mala fe del asociado comprobada por el personal del prestador.
- f. Los eventos originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, 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 asociado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al asociado 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.
- o. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

8. 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: Cooperativa Belén Ahorro y Crédito

ASOCIADO: Es la persona titular del plan de asistencia adquirido mencionado en el presente documento, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estas Condiciones Generales.

ACCIDENTE GRAVE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario de riesgo vital a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria

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: El derecho a las prestaciones se extiende a los ASOCIADOS que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, 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, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Loricá; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa; Tolima: Ibagué, Flandes, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto, Ipiales; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

ASISTENCIA: Prestación de ayuda al asociado 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.

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

CÓDIGO AMARILLO: Es aquella situación en la que no existe riesgo inminente de muerte, pero que requiere asistencia médica oportuna. una rápida actuación médica. Toda urgencia puede ser cubierta por unidades en un lapso de tiempo no mayor a 20 minutos desde que ingresa la llamada hasta que se hace contacto con el paciente.

CÓDIGO ROJO: Situación que, por la gravedad y riesgo inminente de muerte de una persona, exige asistencia médica inmediata. en un lapso de tiempo no mayor a los 10

minutos desde que ingresa la llamada a la central de despacho hasta que se hace contacto con el paciente.

CÓDIGO VERDE: El diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente, ni de emergencia ni de urgencia en la intervención médica y es susceptible de un seguimiento telefónico, mientras el asociado recibe atención de su médico. El operador médico orientará al familiar o a quién solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

CONTACTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del ASOCIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por el prestador que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del asociado con relación a las asistencias del programa.

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

DOMICILIO: Lugar de residencia del asociado 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 asociado al momento de activar el servicio.

EMERGENCIA: Situación de peligro o desastre latente o inminente que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las persona o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.

EMERGENCIA MÉDICA: Situación de salud que compromete la vida del paciente o le puede generar una secuela grave.

ENFERMEDAD CONGÉNITA 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.

ENFERMEDAD CRÓNICA: Las enfermedades crónicas son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta

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.

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.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador telefónico, del PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los asociados.

GARANTÍA: 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 acordó garantía por mano de hombre y repuestos de hasta 3 meses.

INCIDENTE: Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.

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

MONTO MÁXIMO POR EVENTO: Cantidad máxima que pagará el prestador en caso de presentarse un evento.

PERÍODO DE CARENIA: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos especificados en anexo correspondiente. Se define un periodo de carencia de treinta (30) días posteriores a la adquisición del programa de asistencia

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el asociado 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 / PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación, 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. En caso que se determine que el evento reportado por el asociado es proveniente de una preexistencia, este no será atendido dentro del servicio de asistencia. Los eventos ocurridos deberán ser reportados por el asociado máximo 5 días posterior al suceso.

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

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se le devuelve al asociado cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.

Se acuerda un tiempo máximo de hasta 60 días para solicitar garantía de los servicios de plomería y electricidad. Para todas las demás asistencias, no aplica garantía.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa asistencias.

VEHÍCULO: Para efectos de este programa de asistencia, se considera vehículo a cualquier automóvil o motocicleta registrado bajo la titularidad del asociado o autorizado para su uso. No aplica para vehículos de uso comercial, de transporte público, ni aquellos que operen en plataformas de movilidad o servicio de mensajería.

URGENCIA: situación de salud, peligro o desastre que no compromete la vida de las personas o animales involucrados, ni su seguridad física o la de sus bienes, pero requiere una atención oportuna para evitar consecuencias graves.

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