

Asistencia Salud



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 SALUD** 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 SALUD	COBERTURA	
	MONTO MÁXIMO	EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	HASTA 30 MIN. POR EVENTO	12 EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL		12 EVENTOS POR AÑO
ACOMPANIAMIENTO EN SALUD MENTAL/BIENESTAR DEL SER		6 EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	HASTA \$200.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD	HASTA \$200.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO DE ENFERMERA A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD	HASTA \$200.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
TRASLADO MÉDICO TERRESTRE:	HASTA \$500.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
TRASLADO BÁSICO A CENTRO MÉDICO		
TRASLADO DE EMERGENCIA EN UNIDAD MEDICALIZADA	HASTA \$50.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE TRASLADO PARA CITAS MÉDICAS A CONSULTORIO O CLÍNICA	HASTA \$150.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE TOMA DE MUESTRAS A DOMICILIO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO	HASTA \$50.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES O DILIGENCIAS PARTICULARES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
AGENDAMIENTO TELEFÓNICO DE CITAS MÉDICAS		
SERVICIO DE RECORDATORIO TELEFÓNICO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON PROFESIONALES MÉDICOS ESPECIALISTAS		

ASISTENCIA MÉDICO ESPECIALISTAS	MONTO MÁXIMO	EVENTOS
MÉDICO ESPECIALISTA EN CONSULTORIO O CLÍNICA (PSICOLOGÍA, OPTOMETRÍA, MEDICINA INTERNA, GINECOLOGÍA, UROLOGÍA, CARDIOLOGÍA, ONCOLOGÍA, ORTOPEDIA)	HASTA \$250.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ESPECIALISTA NUTRICIONISTA A DOMICILIO Y/O CONSULTORIO MÉDICO	HASTA \$200.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
TERAPIAS BÁSICAS FÍSICAS O RESPIRATORIAS A DOMICILIO	HASTA \$200.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA EN CASO DE INTERNACIÓN/HOSPITALIZACIÓN	MONTO MÁXIMO	EVENTOS
SERVICIO ACOMPAÑANTE NOCTURNO POR INTERNACIÓN	HASTA 8 HORAS POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
LAVADERO DE ROPA A DOMICILIO (RETIRO, LAVADO Y ENTREGA)	HASTA \$80.000 POR EVENTO	
EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO POR INTERNACIÓN	HASTA 6 HORAS POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE PASEO Y ASEO DE MASCOTAS	1 PASEO DIARIO	
ASISTENCIA TECNOLÓGICA	MONTO MÁXIMO	EVENTOS
ASISTENCIA TELEFÓNICA Y POR EMAIL PARA CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES: FACEBOOK, INSTAGRAM	HASTA 30 MIN. POR EVENTO	12 EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y REMOTA PARA CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS: IMPRESORAS, SCANNER, CÁMARAS, MONITORES Y WEBCAMS		
ASISTENCIA REMOTA DE OPTIMIZACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL COMPUTADOR: LIMPIEZA DE VIRUS Y SOFTWARE MALICIOSO, INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS Y ANTI SPYWARE, MANTENIMIENTO PREVENTIVO		
ASISTENCIA TELEFÓNICA AL CELULAR PARA CREACIÓN, INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN: TIENDAS O CUENTAS APP STORE, PLAY STORE, APPS DE WINDOWS		

Los servicios establecidos en este punto se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el asociado o cualquiera de sus beneficiarios deberá validar con el prestador si cuenta con red médica en su zona de residencia.

La prestación del servicio se sujeta a la disponibilidad de la red de proveedores, en las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el asociado o cualquiera de sus beneficiarios deberá trasladarse a la ciudad o municipio próximo más cercano para poder recibir el servicio requerido. Los costos de traslados serán asumidos por el asociado o beneficiario(s).

Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

La responsabilidad del 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.

2.1 ASISTENCIA SALUD

Orientación médica telefónica y/o virtual

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera una orientación médica telefónica, el prestador lo pondrá en contacto con un médico general para que le brinde orientación. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el asociado o cualquiera de sus beneficiarios y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud. Si el asociado o cualquiera de sus beneficiarios solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

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: Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 2 horas.

Orientación nutricional telefónica y/o virtual

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera orientación en temas relacionadas como: Buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.) 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.

Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el asociado o cualquiera de sus beneficiarios y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Si el asociado o cualquiera de sus beneficiarios solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

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 24 horas hábiles.

Acompañamiento en salud mental/bienestar del ser

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera una referencia, consulta o acompañamiento de su bienestar en Gestión de emociones, Hábitos y entornos saludables, Movimiento y transformación, Desarrollar competencias que fortalezcan la humanidad, el prestador hasta 30 minutos lo pondrá en contacto vía telefónica con un profesional para orientarlo y aconsejarlo. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de el prestador con la salud del asociado o cualquiera de sus beneficiarios, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

Si el asociado o cualquiera de sus beneficiarios solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

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 24 horas hábiles.

Orientación psicológica telefónica y/o virtual

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera una referencia o consulta en temas relacionados con el área de psicología, el prestador los pondrá en contacto vía telefónica con un profesional de psicología para la consulta. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de el prestador con la salud del asociado o cualquiera de sus beneficiarios, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

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 24 horas hábiles.

Envío de médico a domicilio por accidente o enfermedad

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios sufra un accidente o enfermedad no preexistente o el que no esté relacionada con patologías preexistentes; el prestador gestionará el traslado del médico al domicilio asociado o cualquiera de sus beneficiarios, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del asociado o cualquiera de sus beneficiarios si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el asociado o cualquiera de sus beneficiarios a terceros.

Para el proceso de coordinación de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar al asociado o cualquiera de sus beneficiarios a un centro médico o enviar el médico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para la solicitud y brindar el servicio de la forma correcta.

Este servicio incluye el costo de la visita, chequeo, revisión, medicamentos utilizados en el momento de la prestación del servicio o diagnóstico derivado de la atención médica.

El médico solamente está autorizado para recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. No se incluyen los medicamentos recetados o tratamientos posteriores a la misma.

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: Casos de emergencia hasta 3 horas, Casos no urgentes hasta 12 horas.

Envío de enfermera a domicilio por accidente o enfermedad

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios sufra un accidente o tenga una enfermedad no preexistente que no esté relacionada con patologías preexistentes y requiera Inyectología (Intramuscular o vía venosa), cambio de sonda vesical, curaciones de baja complejidad, retiro de puntos, el prestador enviará una enfermera hasta su domicilio.

El servicio está sujeto a la disponibilidad de la enfermera, el prestador hará lo posible por enviarlo a menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro médico más cercano, previamente autorizado por el prestador. Este servicio incluye solo el costo de la visita. Los costos de los implementos médicos deben ser asumidos por el asociado o cualquiera de sus beneficiarios.

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 24 horas hábiles.

Traslado médico terrestre

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera atención prioritaria de urgencia a consecuencia de un accidente o enfermedad grave y necesite ser trasladado a un consultorio o clínica, el prestador coordinará el envío del taxi, vehículo particular, unidad médica básica o especializada o el reembolso del mismo con previa autorización de el prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de el prestador.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, en todo caso el prestador lo contactará vía telefónica con un médico general quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional procederá con la coordinación y asignación del transporte.

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: Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 2 horas.

Servicio de traslado para citas médicas a consultorio o clínica

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera un servicio de traslado para citas médicas a consultorio o clínica el prestador coordinará el envío del taxi, vehículo particular o el reembolso del mismo con previa autorización de el prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de el prestador.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, Para acceder al beneficio, el asociado o beneficiario deberá enviar soporte de la cita médica.

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 24 horas hábiles.

Servicio de toma de muestras a domicilio para exámenes de laboratorio

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera exámenes de laboratorio, se enviará un profesional para que realice los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: Cuadro hemático, ALT (Alanina aminotransferasa), creatinina, parcial de orina.

Para solicitar este servicio se debe tener una remisión de médico general o especialista. En caso de no poder prestarse el servicio en el domicilio se coordinará en un consultorio o clínica

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

Servicio de mensajería para recoger resultados de exámenes o diligencias particulares

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera el servicio de recogida de exámenes médicos o mensajería personal, el prestador coordinará la recogida y/o entrega desde y/o hacia su ubicación, siempre que el origen y destino se encuentren dentro de la misma ciudad del domicilio registrado y dentro del ámbito territorial del servicio.

El servicio incluye únicamente el costo del envío de mensajería, cualquier otro gasto adicional deberá ser asumido por el asociado o beneficiario. Solo se aceptarán envíos que no sean de valor y cuyo peso no supere los 10 kg. No se incluyen trámites administrativos ni la recolección de documentos que requieran firma o validación presencial.

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 24 horas hábiles.

Agendamiento telefónico de citas médicas

Quando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requieran información y coordinación de algún centro médico, consultorios de médicos generales y/o especialistas; El prestador dará toda la información pertinente de estas, y coordinará la cita que el asociado o beneficiario(s) requiera. Por último, entiéndase que este servicio es netamente de coordinación, en ningún momento el prestador asumirá los costos de las consultas o derivados de la misma; Esta es una obligación de medio, no de resultado.

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 centro médico

Servicio de recordatorio telefónico de ingesta de medicamentos

Quando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios necesite tomar medicamentos a una hora específica, el prestador le recordará vía telefónica al asociado o beneficiario(s) si este lo requiere.

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: Disponibilidad del asociado o beneficiario(s)

Referencia y coordinación con profesionales médicos especialistas

Quando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requieran información y coordinación con médicos especialistas; El prestador dará toda la información pertinente de estas, y coordinará la cita que el asociado o beneficiario(s) requiera. Por último, entiéndase que este servicio es netamente de coordinación, en ningún momento el prestador asumirá los costos de las consultas o derivados de la misma; Esta es una obligación de medio, no de resultado.

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 centro médico

2.2 ASISTENCIA MÉDICO ESPECIALISTAS

Médico especialista en consultorio o clínica

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera una cita con un médico especialista (PSICOLOGÍA, OPTOMETRÍA, MEDICINA INTERNA, GINECOLOGÍA, UROLOGÍA, CARDIOLOGÍA, ONCOLOGÍA, ORTOPEDÍA) el prestador coordinará y pagará el servicio hasta el monto máximo de cobertura.

El tiempo para la prestación de servicios es de 15 días hábiles y para solicitar este servicio el asociado o beneficiario debe tener una orden médica vigente emitida por un médico general o especialista con antigüedad menor a la fecha de inicio de vigencia del programa de asistencias.

Este servicio incluye el costo de la consulta médica. No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la prestación del servicio, tampoco los recetados o tratamientos posteriores a la misma.

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 15 días hábiles

Servicio de especialista nutricionista a domicilio y/o consultorio médico

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera una cita con un médico especialista en nutrición, el prestador coordinará y pagará el servicio hasta el monto máximo de cobertura.

El tiempo para la prestación de servicios es de 7 días hábiles, este servicio puede ser a domicilio o consultorio depende de la disponibilidad de la red de proveedores del prestador. vigencia del programa de asistencias. El servicio podrá prestarse a domicilio o en consultorio, dependiendo de la disponibilidad de la red de proveedores del prestador.

Este servicio incluye el costo de la consulta. No se incluyen exámenes, suplementos nutricionales, ni costos adicionales derivados de la consulta.

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 7 días hábiles

Terapias básicas físicas o respiratorias a domicilio

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios requiera una terapia física o respiratoria básica a domicilio, el prestador coordinará con un profesional en salud que lo atenderá en su domicilio. En caso de no poder prestarse el servicio en el domicilio se coordinará en un consultorio o clínica según la disponibilidad de la red de proveedores del prestador.

Para solicitar este servicio el asociado o beneficiario(s) debe tener una orden médica vigente emitida por un médico general o especialista con antigüedad menor a la fecha de inicio de vigencia del programa de asistencias.

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

2.3 ASISTENCIA EN CASO DE INTERNACIÓN/HOSPITALIZACIÓN

Servicio acompañante nocturno por internación

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre hospitalizado y requiera un servicio de acompañante nocturno, el prestador coordinará y asumirá el costo del acompañante quien brindará compañía y asistencia básica no médica hasta ocho (8) horas, si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del asociado o beneficiario(s), el asociado o beneficiario(s) debe suministrar todos los implementos necesarios incluyendo la comida, el acompañante se acogerá a todas las recomendaciones y disposiciones suministradas por el asociado o beneficiario(s).

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización del asociado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

Prestación del servicio: 10:00 pm a 6:00 am

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Lavadero de ropa a domicilio (retiro, lavado y entrega)

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentren hospitalizados y requieran de un servicio de lavandería hasta 3kg, el prestador coordinará la recolección, traslado a la lavandería, servicio y entrega de la ropa lavada y planchada

en máximo 5 días hábiles en el domicilio si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

Este servicio se prestará en ciudad de residencia del asociado o beneficiario(s), a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización del asociado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

EXCLUSIONES:

- No se prestará el servicio a zapatos de tela
- Ropa del hogar (cortinas, sábanas, cubre lechos, cobijas, etc.)
- No se reciben prendas de vestir en mal estado
- No se reciben prendas manchadas, descosidas o rasgadas
- No se reciben prendas tejidas
- No se reciben prendas delicadas o que requieran algún servicio de lavado especial.

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 5 días hábiles

Empleada doméstica a domicilio por internación

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera de un servicio de aseo para el domicilio; el prestador coordinará y asumirá el costo del servicio hasta ocho (8) horas, si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia del asociado o beneficiario(s), el servicio incluye únicamente de manera general barrer, trapear, sacudir, limpiar ventanas, limpiar baños y sacar la basura. En caso que el asociado o beneficiario(s) requiera un aseo profundo en su domicilio deberá asumir el costo total del servicio.

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización del asociado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

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 5 días hábiles

Servicio de paseo y aseo de mascotas

Para hacer efectivo el servicio paseo y aseo de mascotas, se debe acreditar la hospitalización del asociado o beneficiario(s) por un periodo igual o mayor a cinco (5) días, enviando un soporte emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

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 24 horas hábiles

Paseo canino: Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre hospitalizado y requiera un servicio de paseo para su mascota, el prestador coordinará el servicio para su mascota máximo una hora 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. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, el asociado o beneficiario(s) deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino

EL asociado o beneficiario(s) debe acoger las recomendaciones de seguridad suministradas por el proveedor.

Para hacer efectivo el servicio, el asociado o beneficiario(s) debe acreditar la hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.

Aseo para la mascota: Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre hospitalizado y requiera un servicio de peluquería y baño, el prestador coordinadora y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en la red veterinaria del prestador, los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

Si la mascota utiliza elementos de aseo en específicos, asociado o beneficiario(s) deberá suministrarlo a la red veterinaria, de lo contrario se aplicará el utilizado por el proveedor asignado. El prestador no será responsable de los efectos secundarios que pueda causar los elementos de aseo utilizados por el proveedor.

Si asociado o beneficiario(s) desea colocarle elementos de belleza a su mascota deberá suministrarlo a la red veterinaria.

Exclusiones para los servicios de asistencia médica:

- a) Cirugía plástica o cosmética u odontológica.
- b) Intento de suicidio o lesiones provocadas intencionalmente, estando o no en uso de las facultades mentales.
- c) Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación del seguro. Esta exclusión aplica así declares que padeces la enfermedad antes de contratar el seguro.
- d) Lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.
- e) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas, trastornos del sueño, alcoholismo o drogadicción.

2.4 ASISTENCIA TECNOLÓGICA

Asistencia telefónica y por email para configuración de cuentas de correo electrónico y redes sociales: facebook, Instagram

A solicitud de asociado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador brindará, orientación telefónica y vía e-mail, en configuración de redes sociales. el prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

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 24 horas hábiles

Orientación telefónica y remota para configuración de periféricos: impresoras, scanner, cámaras, monitores y webcams

A solicitud de asociado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador brindará, orientación telefónica y remota, en configuración de periféricos. el prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

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 24 horas hábiles

Asistencia remota de optimización y mantenimiento preventivo al computador: limpieza de virus y software malicioso, instalación de antivirus y anti spyware, mantenimiento preventivo

A solicitud de asociado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador brindará, asistencia remota, en optimización y mantenimiento preventivo al computador. el prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

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 24 horas hábiles

Asistencia telefónica al celular para creación, instalación y desinstalación: tiendas o cuentas app store, play store, apps de Windows

A solicitud de asociado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador brindará, orientación telefónica, para creación, instalación y desinstalación de tiendas o cuentas app store, play store, apps de Windows. el prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

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 24 horas hábiles

Exclusiones en asistencia tecnológica:

- 1) Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 2) Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios no se identifique como tal.
- 3) Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- 4) Los servicios de asistencia que el asociado o cualquiera de sus beneficiarios haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización.
- 5) Cuando el software no esté debidamente licenciado.
- 6) Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- 7) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.

- 8) Soporte a la instalación de programas crackeados o piratas.
- 9) Recuperación de archivos eliminados por accidente.
- 10) El soporte a servidores, administración de servidores y proxys. 1
- 11) No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.
- 12) Soporte a cuentas y/o equipos corporativos, solo computadores de uso doméstico.

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 Salud 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 o cualquiera de sus beneficiarios requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El asociado o cualquiera de sus beneficiarios que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b. El asociado o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS

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

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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como asociado o cualquiera de sus beneficiarios del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- d. Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
- e. La mala fe del asociado o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al asociado o cualquiera de sus beneficiarios 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.

BENEFICIARIO: Son beneficiarios del asociado el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. En caso de que el asociado no tenga cónyuge ni hijos, podrán ser beneficiarios sus padres, siempre que residan con él de forma permanente.

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 ASOCIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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.

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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS 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 o cualquiera de sus beneficiarios con relación a las asistencias del programa.

COSTO PREFERENCIAL: El prestador trasladará a sus asociado o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios.

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 CARENCIA: 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 o cualquiera de sus beneficiarios 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 o cualquiera de sus beneficiarios es proveniente de una preexistencia, este no será atendido dentro del servicio de asistencia. Los eventos ocurridos deberán ser reportados por el asociado o cualquiera de sus beneficiarios máximo 5 días posterior al suceso.

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

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se le devuelve al asociado o cualquiera de sus beneficiarios 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.

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.