

Asistencia Fidelización



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 FIDELIZACIÓN** 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 (☎) **3336025610 - chat 3045684724**, 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

ASISTENCIAS LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS

COBERTURAS

ASISTENCIA HOGAR Y EVENTOS SOCIALES

SERVICIO DE ELECTRICISTA
SERVICIO DE VIDRIERO
SERVICIO DE CERRAJERO
SERVICIO DE PLOMERO
SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES MODULARES NUEVOS
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS NUEVAS
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS NUEVAS
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS POR MUDANZA
SERVICIO PARA EVENTOS SOCIALES:
MESERO
BARMAN
CHEF A DOMICILIO

MONTOS MÁXIMOS

HASTA \$200.000 POR EVENTO

HASTA \$200.000 POR EVENTO

HASTA 2 EQUIPOS POR EVENTO

HASTA \$150.000 POR EVENTO
MAX 6 HRS

HASTA \$150.000 POR EVENTO
MAX 4 HRS

EVENTOS MÁXIMOS

4 EVENTOS POR AÑO

1 EVENTO POR AÑO

1 EVENTO POR AÑO

1 EVENTO POR AÑO

ASISTENCIA MASCOTAS

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL
CONSULTAS MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O ATENCIÓN EN RED DE VETERINARIAS POR:
INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS
ACCIDENTE
ENFERMEDAD
MEDICAMENTOS DERIVADOS DE CONSULTA MÉDICA VETERINARIA
TRASLADO BÁSICO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA (ACCIDENTE O ENFERMEDAD)
SERVICIO DE BAÑO, PELUQUERÍA, CORTE DE UÑAS Y OTROS
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE
GUARDERÍA POR HOSPITALIZACIÓN, INCAPACIDAD O VIAJE
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFONICA EN PROCESO JUDICIALES O CONCILIATORIOS EN OCASIÓN DE DAÑO O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA

MONTOS MÁXIMOS

SIN LÍMITE

HASTA \$150.000 POR EVENTO

HASTA \$50.000 POR EVENTO

HASTA \$50.000 POR EVENTO

HASTA \$100.000 POR EVENTO
CO-PAGO \$15.000

HASTA \$200.000 POR EVENTO

HASTA DOS (2) DÍAS POR EVENTO

SIN LÍMITE

EVENTOS MÁXIMOS

12 EVENTOS POR AÑO

2 EVENTOS POR AÑO

1 EVENTO POR AÑO

1 EVENTO POR AÑO

2 EVENTOS POR AÑO
MÁX 1 POR SEMESTRE

1 EVENTO POR AÑO

1 EVENTO POR AÑO

6 EVENTOS POR AÑO

ASISTENCIA BICICLETAS

MANTENIMIENTO BÁSICO DE LA BICICLETA:

ENGRASE DE RODAMIENTOS, CENTRADO DE LLANTAS

AJUSTE DE FRENOS Y LUBRICACIÓN DE CADENA PLATO Y PIÑONES

TRASLADO DE LA BICICLETA EN CASO DE ENFERMEDAD O EN CASO DE ACCIDENTE

COORDINACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTO PARA LA BICICLETA

MONTO MÁXIMO

HASTA \$100.000 POR EVENTO

HASTA \$100.000 POR EVENTO

HASTA \$50.000 POR EVENTO

EVENTOS MÁXIMOS

1 EVENTO POR AÑO

1 EVENTO POR AÑO

1 EVENTO POR AÑO

ASISTENCIA MÉDICA

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL

SERVICIO DE MÉDICO GENERAL A DOMICILIO O EN CLÍNICA

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL

MONTO MÁXIMO

SIN LÍMITE

HASTA \$150.000 POR EVENTO

SIN LÍMITE

EVENTOS MÁXIMOS

12 EVENTOS POR AÑO

2 EVENTOS POR AÑO

12 EVENTOS POR AÑO

ASISTENCIA VEHICULAR

SERVICIO DE REMOLQUE EN GRÚA CARROS Y MOTOS:

EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA

ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA CARRO O MOTO:

PASO DE CORRIENTE, CAMBIO DE LLANTA (DESPINCHADA) Y ENVÍO DE COMBUSTIBLE

ENVÍO DE CERRAJERO PARA APERTURA DEL VEHÍCULO

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIO CIVIL, PENAL, FAMILIAR Y COMERCIAL

MONTO MÁXIMO

HASTA \$150.000 POR EVENTO

HASTA \$150.000 POR EVENTO

HASTA \$150.000 POR EVENTO

MÁXIMO 45 MIN. POR EVENTO

EVENTOS MÁXIMOS

2 EVENTOS POR AÑO

2 EVENTOS POR AÑO

2 EVENTOS POR AÑO

12 EVENTOS POR AÑO

ASISTENCIA ODONTOLÓGICA

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PALIATIVA URGENTE O APREMIANTE PARA LAS SIGUIENTES EMERGENCIAS: ENDODÓNTICAS,

PROTÉSICAS, PERIODONTALES, QUIRÚRGICAS

ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA

MONTO MÁXIMO

HASTA \$200.000 POR EVENTO

SIN LÍMITE

EVENTOS MÁXIMOS

2 EVENTOS POR AÑO

2 EVENTOS POR AÑO

2.1 ASISTENCIA HOGAR Y EVENTOS SOCIALES

Servicio de electricista

Cuando en el domicilio del afiliado 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 del afiliado.

El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Exclusiones al servicio de electricidad: Quedan excluidas del presente servicio, reformas, 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.

Servicio de vidriero

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 Plomero

Cuando en el domicilio del afiliado 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. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Exclusiones del servicio de plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura todas la AVERÍAS preexistentes, reformas, 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.

Servicio de cerrajero

Cuando el afiliado esté imposibilitado para acceder a su domicilio 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. En caso que la cerradura quede inutilizada solo se cubrirá el cambio, en todo caso el afiliado cubrirá el costo de la cerradura o guarda nueva.

El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del 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, rejas.

Servicio de armado de muebles modulares nuevos

Cuando el afiliado lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar el armado de muebles nuevos, siempre que sea posible y no se requiera trabajo en altura.

El servicio incluye el armado, traslado de un (1) técnico, colocación y montaje del mueble, basado en los procedimientos descritos en el manual del usuario y/o en el kit de instalación incluido de fábrica.

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado deberá enviar al prestador una fotografía del mueble nuevo que requiere armar, copia de la factura y debe contar con el manual del usuario y/o kit de instalación. Cada armado de mueble nuevo constituye un (1) evento, en caso de exceder el monto de cobertura el afiliado deberá asumir el excedente. Solo incluye mano de obra.

El tiempo para la atención del técnico y prestación del servicio es de 48 horas hábiles y se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Servicio de instalación de cortinas o persianas nuevas

Cuando el afiliado lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar la instalación de cortinas y persianas nuevas, siempre que sea posible y no se requiera trabajo en altura.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra, basado en los procedimientos descritos en el manual del usuario y/o en el kit de instalación incluido de fábrica.

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

El tiempo para la atención del técnico y prestación del servicio es de 48 horas hábiles y se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Servicio de instalación de lámparas y luminarias nuevas

Cuando el afiliado lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar las labores de instalación de lámparas y luminarias nuevas, siempre que sea posible 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.

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado deberá enviar al prestador una fotografía de la lámpara y/o luminaria que requiere instalar, copia de la factura y debe contar con el manual del usuario y/o kit de instalación. Cada instalación constituye un (1) evento, en caso de exceder el monto de cobertura el afiliado deberá asumir el excedente. Solo incluye mano de obra.

El tiempo para la atención del técnico y prestación del servicio es de 48 horas hábiles y se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Servicio de instalación de electrodomésticos por mudanza

En caso de una mudanza del hogar del afiliado, el prestador pondrá a disposición un técnico especializado para la instalación del aparato de línea blanca (lavadora – nevera – calentador – estufa doméstica) que lo requiera y comprobará su correcto funcionamiento, siempre que la instalación que ya existe lo permita y no requiera de otros profesionales (fontanero, electricista, gas, montaje de muebles de cocina u otros, etc.).

Solo incluye mano de obra y hasta 2 equipos por evento.

El tiempo para la atención del técnico y prestación del servicio es de 48 horas hábiles y se prestará en la ciudad de residencia del afiliado, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

Servicio para eventos sociales

En caso que el afiliado requiera un mesero, barman o chef a su domicilio para algún evento social; El prestador, coordinará el servicio. Para hacer efectivo el servicio se debe coordinar con 7 días anticipación. El prestador, en ningún momento asumirá el costo de los ingredientes o adicionales diferentes al servicio.

Este servicio solo aplica para las ciudades principales y en el domicilio matriculado por el afiliado. Solo se puede utilizar un servicio por evento social. este servicio implica una obligación de medio y nunca de resultados y puede ser utilizado exclusivamente en la residencia permanente del afiliado.

En caso que el afiliado solicite servicio de mesero, la asistencia se brindará hasta el monto máximo de cobertura o hasta 6 horas, lo que primero ocurra.

En caso que el afiliado solicite servicio de barman o chef, la asistencia se brindará hasta el monto máximo de cobertura o hasta 4 horas, lo que primero ocurra.

Exclusiones generales al servicio de asistencia en el hogar:

- Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el domicilio del afiliado, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Aplican exclusiones por asistencia.
- No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del domicilio del afiliado.
- Daños intencionales del afiliado, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
- Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
- 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.
- En caso que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado, pagando directamente al proveedor del servicio.

- g) Los servicios aplicarán únicamente en caso de emergencia, excluyendo los casos por falta de mantenimiento o por deterioro.
- h) No se brindará el servicio en caso de requerir trabajo en altura.
- i) Cualquier tipo de desinstalación.
- j) Lámparas, apliques de luz, plafones, espejos, estanterías o modulas que no sean nuevos
- k) Otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance del programa

2.2 ASISTENCIA MASCOTAS

La asistencia se brindará únicamente a la mascota que el afiliado escoja al momento de la activación del programa o a primera utilización, al realizar el primer reporte el call center realizará la inscripción de la mascota que recibe el beneficio. Para lo cual, previo a la activación del servicio, se validará y aceptará el registro de una (1) mascota por afiliado.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán a la mascota, perro o gato, con una edad mínima de 1 mes y máxima de 12 años, de conformidad con el siguiente procedimiento y condiciones particulares:

- 1) Se entiende como mascota únicamente al perro o gato de propiedad del afiliado y que conviva de forma permanente en su domicilio.
- 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: Cédula del afiliado propietario, foto de la mascota, raza, edad y foto de carné de vacunación.

Los servicios descritos en este apartado se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura privada adecuada para hacerlo.

En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para prestar un buen servicio, el afiliado deberá trasladarse a la ciudad principal o municipio más cercano para acceder al servicio requerido. Los costos de traslados serán asumidos por el afiliado.

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.

Orientación médica veterinaria telefónica o virtual

Cuando el afiliado requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto. 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. Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota del afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor. 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. Cada llamada tendrá una duración máxima de treinta (30) minutos.

Consultas médicas veterinaria a domicilio y/o atención en red de veterinarias (por ingesta de cuerpos extraños, accidente o enfermedad)

Cuando el afiliado requiera asistencia médica veterinaria para su mascota a causa de una ingesta de cuerpos extraños, accidente o enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes, el prestador lo contactará con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de la mascota a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su domicilio, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente la mascota.

En caso que no haya disponibilidad de médico veterinario cercano al domicilio del afiliado para atender el servicio, el afiliado deberá trasladarse hasta el centro veterinario más cercano y autorizado por el prestador, el prestador cubrirá el valor de la consulta y el traslado hasta el monto máximo de la cobertura. En caso de exceder el monto máximo de cobertura el afiliado asumirá el excedente.

No se encuentran en cobertura los medicamentos recetados ni tratamiento posterior a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros.

El profesional veterinario es quien determina si la atención es en el domicilio o en red veterinaria.

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.

Medicamentos derivados de consulta médica veterinaria en red por accidente

Cuando la mascota del afiliado requiera medicamentos utilizados en la atención del médico veterinario en clínica brindada por el prestador, el prestador cubrirá hasta el monto máximo de cobertura siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, se encuentren dentro de la cobertura autorizada y se acredite la remisión del médico veterinario que por parte del prestador haya atendido a la mascota.

Los medicamentos autorizados dentro de este servicio son los siguientes: Antiinflamatorios, Analgésicos, y Antibióticos.

Tratamientos, procedimientos e instrumentación tales como: fisioterapia, lavados gástricos, cirugías, aplicaciones tópicas, baños, ungüentos, sprays, entre otros están excluidos de la cobertura del servicio y serán asumidos exclusivamente por el afiliado.

Traslado básico de la mascota en caso de emergencia (accidente o enfermedad)

Cuando la mascota del afiliado requiera ser trasladada de urgencia a un centro médico veterinario a causa de un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o de una enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes; el prestador coordinará el envío del transporte o el reembolso del mismo, previa autorización del prestador.

Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de el prestador. El servicio solamente cubre un trayecto.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, puede ser un transporte público (Taxi) o vehículo particular (Automóvil), en todo caso el prestador lo contactará telefónicamente con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional veterinario procederá con la coordinación y asignación del transporte.

Servicio de baño, peluquería, corte de uñas y otros

Cuando el afiliado requiera el servicio de baño, peluquería, corte de uñas y otros, 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, el afiliado 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.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas y está sujeto a disponibilidad del prestador. El afiliado podrá solicitar máximo un servicio por semestre.

Para hacer efectivo el servicio el afiliado deberá cancelar un copago de quince mil pesos (\$15.000).

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 2:00 pm

Si el afiliado desea colocarle elementos de belleza a su mascota deberá suministrarlo a la red veterinaria.

Servicio de eutanasia por enfermedad terminal o accidente grave de la mascota

Cuando el afiliado lo solicite para su mascota, el prestador coordinará y asumirá el pago del servicio de eutanasia con uno de sus proveedores, siempre que:

- Exista diagnóstico clínico expreso y preciso mediante el cual se demuestre que la eutanasia es la única alternativa para evitarle mayores y más graves padecimientos.
- Se presente una merma destacable de la calidad de vida de la mascota, como consecuencia de un accidente o enfermedad.

Los costos del traslado de la mascota serán asumidos por el afiliado. La prestación del servicio se sujeta a la disponibilidad de la red veterinaria. El prestador realizará las gestiones necesarias para que el servicio sea programado con la menor brevedad.

Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria de el prestador, en caso contrario el prestador no estará obligado en reembolsar si el afiliado procedió de manera particular.

Guardería por hospitalización, incapacidad o viaje

Cuando el afiliado se encuentre hospitalizado, incapacitado o tenga un viaje, en cualquiera de los casos por un periodo igual o superior a tres (3) días, el prestador coordinará el servicio de guardería para su mascota hasta por dos (2) días con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador no cubrirá los costos de traslado de la mascota, ni asumirá responsabilidad por eventuales daños que le sean causados durante su estancia.

El afiliado deberá suministrar la comida para su mascota durante toda su estancia en la guardería y acoger las recomendaciones y disposiciones propias de esta.

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado debe acreditar la hospitalización, incapacidad o viaje por un periodo igual o mayor a tres (3) días, presentando la incapacidad emitida por la entidad, institución de salud a cargo o soportes del viaje.

En todo caso el prestador podrá solicitar toda la documentación que sea necesaria. La asistencia se brindará hasta el monto máximo de cobertura o hasta 2 días, lo que primero ocurra.

Orientación legal telefónica en proceso judiciales o conciliatorios, en ocasión de daño o lesiones causados por la mascota.

Cuando el afiliado 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 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. El prestador no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que directamente contrate el afiliado.

Exclusiones de los SERVICIOS para mascotas:

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) Si no tiene el carné de vacunación de la mascota no se prestarán los SERVICIOS DE BAÑO, PELUQUERÍA, CORTE DE UÑAS Y OTROS, GUARDERÍA POR HOSPITALIZACIÓN, INCAPACIDAD.
- b) No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación ni parto.
- c) Ninguna enfermedad infecciosa o contagiosa que pueda adquirir la mascota en guarderías.
- d) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- e) En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
- f) Cuando se evidencie negligencia del afiliado, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.
- g) Remisiones por especialistas
- h) Mascotas que no sean propiedad del afiliado. Los servicios siempre deben ser autorizados por el afiliado.
- i) Participación de la mascota en riñas con aceptación del afiliado.
- j) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escenografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
- k) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- l) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.

- m) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- n) Reembolso por concepto gastos veterinarios por accidente de la mascota amparada parágrafo: no se consideran accidentes las enfermedades ni las intervenciones quirúrgicas o tratamientos con ellas relacionadas ni los abortos o partos que ocurran 48 horas después del accidente.
- o) Enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- p) El infarto de miocardio.

No se considera ENFERMEDAD, a efectos de las coberturas de esta asistencia:

- a) Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.
- b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes:
 - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula.
 - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.
- c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o eutócico.

2.3 ASISTENCIA BICICLETAS

Mantenimiento básico de la bicicleta:

En caso que la bicicleta del afiliado requiera mantenimiento general, **engrase de rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena plato, piñones y ajustes de frenos**, el prestador coordinará y asumirá el costo del envío de un técnico de servicios para solucionar las eventualidades mencionadas, de tal forma que la bicicleta pueda movilizarse por sus propios medios. Las reparaciones adicionales, deberán ser asumidas por el asegurado.

El mantenimiento será realizado dentro de los límites de la capacidad y disponibilidad del proveedor, quedando sujeto a las condiciones de accesibilidad y herramientas necesarias para realizar dicho mantenimiento. Por lo tanto, si no es posible realizar el mantenimiento en el domicilio del afiliado, el afiliado deberá trasladar la bicicleta hasta el taller, asumiendo en su totalidad el costo del traslado.

Traslado de la bicicleta en caso de enfermedad o en caso de accidente

Cuando el afiliado requiera traslado como consecuencia de enfermedad o accidente durante el recorrido y dentro del perímetro urbano, el prestador gestionará y cubrirá el costo del traslado de la bicicleta al domicilio o taller más cercano dentro de la zona urbana. Este servicio será prestado únicamente en los casos que por caso fortuito o imprevisto el afiliado desee tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad.

Solo se encuentra en cobertura un trayecto hasta el monto máximo de cobertura.

Coordinación y envío de piezas de repuesto para la bicicleta

Cuando el afiliado requiera un repuesto para su bicicleta, el prestador le proporcionará la coordinación de la consecución y envío, desde donde se encuentre disponible, hasta el lugar su ubicación, siempre que se cuenta con la infraestructura privada que lo permita. El prestador no asumirá el costo de las piezas y se proporcionará el servicio indicado únicamente en las principales ciudades.

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

2.4 ASISTENCIA MÉDICA

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 afiliado 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 afiliado o beneficiario(s) deberán trasladarse a la ciudad o municipio próximo más cercano para poder recibir el servicio requerido. Los costos de traslados serán asumidos por el afiliado 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.

Orientación médica telefónica y/o virtual con médico general

Cuando el afiliado o beneficiario(s) 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 afiliado y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud. Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Servicio de médico general a domicilio o en clínica

Cuando el afiliado o beneficiario(s) 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 del afiliado o beneficiario (s), para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del afiliado o beneficiario(s) 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 afiliado o beneficiario(s) 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 afiliado o beneficiario(s) 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 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 incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la prestación del servicio, tampoco los recetados o tratamientos posteriores a la misma.

Orientación nutricional telefónica y/o virtual

Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios requieran 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 afiliado o beneficiario(s) y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Si el afiliado o beneficiario 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 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 afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

2.5 ASISTENCIA VEHICULAR

Servicio de remolque en grúa carros y motos en caso de accidente o avería

Cuando a causa de un accidente de tránsito o de una avería el vehículo automotor de propiedad del afiliado no pueda circular autónomamente, el prestador gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar hasta el taller mecánico o lugar más cercano indicado por el afiliado.

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 afiliado.

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

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

Envío de auxilio mecánico para carro en caso de:

- **Paso de corriente (carga de batería):** Cuando el vehículo automotor de propiedad del afiliado 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 al afiliado 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 del afiliado utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el afiliado, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, el afiliado 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 del afiliado ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

Envío de combustible (1 galón): Cuando el vehículo automotor de propiedad del afiliado 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.

Si no es posible suministrar el galón de combustible, el prestador con previa autorización del afiliado utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el afiliado, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, el afiliado 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 afiliado ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

- **Despinchadura:** Cuando el vehículo del afiliado sufra un pinchazo en alguna de sus llantas que le imposibilite continuar la marcha, el prestador gestionará con prontitud un proveedor técnico. Si el afiliado dispone de una llanta de repuesto, el proveedor la cambiará para que el afiliado 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 afiliado para reinstalar la llanta reparada, cuando no se tenga disponibilidad de un taller o centro de reparación el prestador con previa autorización del afiliado utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano indicado por el afiliado. siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, el afiliado 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 afiliado ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo.

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 afiliado para la prestación del servicio.

Envío de cerrajero para apertura del vehículo

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

Orientación legal telefónica en materia civil, penal, familiar y comercial

A solicitud del afiliado, el prestador brindará, vía telefónica, el servicio de orientación legal telefónica en caso de:

- Materia civil, Materia familiar, Comercial y Materia penal.

El prestador conectará al afiliado con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para:

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

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

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

Derecho Comercial: Contratos comerciales, resolución de disputas, regulación de empresas, protección de derechos comerciales.

Y las diligencias dependiendo de cada caso solicitado por el afiliado.

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.

Exclusiones para los servicios de asistencia vial:

- a) Motos de más de 10 años de antigüedad.
- b) Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
- c) Si el vehículo no corresponde al inscrito en el momento de la compra de la asistencia. Aplican exclusiones según la validación del prestador de servicio.
- d) Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).
- e) Si el vehículo no aparece registrado a nombre del afiliado.

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

2.6 ASISTENCIA ODONTOLÓGICA

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 afiliado 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 afiliado o beneficiario(s) deberán trasladarse a la ciudad o municipio próximo más cercano para poder recibir el servicio requerido. Los costos de traslados serán asumidos por el afiliado 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.

Asistencia odontológica de urgencia por accidente o dolor agudo en clínica o consultorio odontológico

Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios(s) requiera atención odontológica prioritaria de urgencia a consecuencia de un accidente o dolor agudo, el prestador coordinará el servicio de asistencia odontológica con el proveedor (consultorio o clínica) disponible más cercano a su domicilio o ubicación indicada al momento de realizar la solicitud.

El servicio solamente se prestará dentro de las primeras doce (12) horas posteriores a la ocurrencia del accidente o evento. El servicio incluye el calmante para el dolor (analgésicos), las radiografías necesarias y la entrega del plan de tratamiento. El costo del tratamiento posterior derivado de la urgencia odontológica no está incluido dentro de la cobertura del servicio.

Exodoncias o extracciones: Cuando el afiliado beneficiario(s) utilice los servicios de **atención odontológica de urgencia por accidente o dolor agudo en clínica o consultorio** tendrá derecho a la extracción o exodoncia de alguna pieza dental, ya sea dientes permanentes, dientes temporales, dientes fracturados o restos radiculares (exceptuando muelas cordales). El prestador coordinará la cita en clínica dental. el prestador no asumirá el costo de ningún medicamento o procedimiento postoperatorio. este servicio incluye:

- Exodoncias o Extracciones simples en dientes permanentes (es el procedimiento por el que se practica el retiro de un diente o parte de este de la cavidad oral, mediante unas técnicas y un instrumental específicos, sin que implique procedimientos quirúrgicos que requieran remoción de tejidos como hueso o encía).

- Exodoncias o Extracciones simples en dientes temporales (en dientes de leche)
Exodoncias o Extracciones simples en dientes fracturados
- Exodoncias o Extracciones simples en dientes restos radiculares (dientes deteriorados)
- **Radiografías periodontal o protésica:** Cuando el afiliado beneficiario(s) utilice los servicios de **atención odontológica de urgencia por accidente o dolor agudo en clínica o consultorio odontológico** conforme a las condiciones descritas, tendrá derecho a las radiografía periodontal o protésica, de acuerdo con los procedimientos odontológicos sugeridos por el proveedor.
- **Endodoncia:** Cuando el afiliado beneficiario(s) utilice los servicios de **atención odontológica de urgencia por accidente o dolor agudo en clínica o consultorio odontológico** conforme a las condiciones descritas, tendrá derecho a la endodoncia, de acuerdo con los procedimientos odontológicos sugeridos por el proveedor.

El servicio únicamente se prestará dentro de las primeras doce (12) horas posteriores a la ocurrencia del accidente o evento. El servicio incluye calmante para el dolor (analgésicos), las radiografías necesarias y la entrega del plan de tratamiento. El costo del tratamiento posterior derivado de la urgencia odontológica no está incluido dentro de la cobertura del servicio.

El PRESTADOR no asumirá el costo de ningún medicamento o procedimiento postoperatorio. Se exceptúan las muelas cordales.

Orientación odontológica telefónica

Cuando el afiliado requiera una consulta odontológica, el prestador lo pondrá en contacto con un odontólogo o médico general para que le brinde orientación vía telefónica. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre.

Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el afiliado y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud

Exclusiones de los servicios médicos y odontológicos

- b) El afiliado beneficiario(s) no deben ser mayores de 70 años.
- c) Cirugía plástica o cosmética u odontológica.
- d) Intento de suicidio o lesiones provocadas intencionalmente, estando o no en uso de las facultades mentales.
- e) Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación del seguro. Esta exclusión aplica así declares que padece la enfermedad antes de contratar el seguro.
- f) Lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.
- g) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas, trastornos del sueño, alcoholismo o drogadicción.

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.

Los servicios aplicables exclusivamente para el afiliado y los servicios aplicables para el afiliado y sus beneficiarios

ASISTENCIAS LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS	AFILIADO	AFILIADO + BENEFICIARIO(S)
ASISTENCIA BICICLETAS	X	
ASISTENCIA MÉDICA		X
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA		X
ASISTENCIA VEHICULAR	X	
ASISTENCIA HOGAR Y EVENTOS SOCIALES	X	
ASISTENCIA MASCOTAS	X	

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el afiliado 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 beneficiario(s) 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 beneficiario(s) 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 el afiliado o beneficiario(s) 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.
- 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 afiliado 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 afiliado 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 afiliado 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 a el afiliado 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 AFILIADO

Con el fin de que el afiliado pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el prestador, es decir cuando por alguna circunstancia el afiliado o beneficiario(s) realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al prestador a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- b. Solicitar al prestador de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier servicio cuyo reembolso pretenda solicitar posteriormente.
- c. Dar aviso oportuno al prestador del cambio de domicilio del afiliado o beneficiario(s). Queda entendido que en caso de que el afiliado o beneficiario(s) establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- d. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- e. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- f. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la empresa.

7. EXCLUSIONES GENERALES

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

- a. Cuando el afiliado o beneficiario(s) 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(s) 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(s) no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
- e. La mala fe del afiliado o beneficiario(s) 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 afiliado o beneficiario(s) incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado o beneficiario(s) los beneficiarios(s) 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.
- o. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado, los beneficiarios(s) 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.

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 de ahorro y crédito – Sucrédito

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

AFILIADO: Es la persona titular de la asistencia y con derecho a acceder a los servicios del programa cuyas condiciones generales quedan consignadas en el presente documento.

ÁMBITO TERRITORIAL: Es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.

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.

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

BENEFICIARIO: Son beneficiarios del afiliado el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda o sus padres dado el caso que el afiliado no tenga ninguno de los anteriores.

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 afiliado o beneficiario(s) con relación a las asistencias del programa.

COSTO PREFERENCIAL: el prestador trasladará a sus afiliados 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.

de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.

desde lo ocurrido.

DESTAPONAMIENTO SIMPLE: Avería súbita e imprevista que produzca un taponamiento, que imposibilite la evacuación de aguas y no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.

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

DOMICILIO: lugar de residencia del afiliado 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(s) al momento de activar el servicio.

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

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

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.

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

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.

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

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 afiliados a la empresa o de los beneficiarios del afiliado a la empresa.

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.

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.

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.

INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA: Tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un ACCIDENTE o ENFERMEDAD, incluyéndose en este concepto los honorarios de EL

cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

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 del afiliado o beneficiario(s).

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

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

PREEXISTENCIA MÉDICA: Existencia de una patología, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

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

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

REEMBOLSO: cantidad de dinero que se le devuelve al afiliado o beneficiario(s) 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.