

Asistencia Empresarial



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 EMPRESARIAL** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas de EL día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **018000915286 Opc. 3**, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, 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.



ASISTENCIA EMPRESARIAL









MÉDICA / TERCERA EDAD / PERSONAL / MASCOTAS

Asistencias

Coberturas

ASISTENCIA MÉDICA

ASISTENCIAS MÉDICAS DE URGENCIA POR ACCIDENTE

MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE: CHEQUEO, REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO

MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS ATENCIÓN MÉDICA

ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO Y MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL

Montos Máximos

HASTA \$100.000

HASTA \$100.000 (PERIMETRO URBANO)

SIN LÍMITE

Eventos Máximos

2 EVENTOS AL AÑO

2 EVENTOS AL AÑO

6 EVENTOS AL AÑO

ASISTENCIA AL ADULTO MAYOR

ASISTENCIAS PERSONALES

COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS

RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

RECORDATORIO DE FECHAS ESPECIALES

ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS O DILIGENCIAS PERSONALES

Montos Máximos

SIN LÍMITE

SIN LÍMITE

SIN LÍMITE

HASTA \$50.000

Eventos Máximos

SIN LÍMITE

SIN LÍMITE

SIN LÍMITE

2 EVENTOS AL AÑO

ASISTENCIAS EN CASO HOSPITALIZACION

ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA

LAVANDERÍA A DOMICILIO PARA RETIRO, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA

PASEO Y ASEO DE MASCOTAS

SERVICIO DE TRANSPORTE PARA FAMILIARES AL CENTRO MÉDICO

SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO

SERVICIO DE PROFESIONAL TODERO PARA EL HOGAR

COORDINACIÓN DE DELIVERY DE SUPERMERCADO

Montos Máximos

HASTA \$100.000 (PERIMETRO URBANO)

HASTA \$70.000

HASTA \$50.000

HASTA \$10.0000

POR CONEXIÓN

Eventos Máximos

2 EVENTOS AL AÑO

1 EVENTO AL AÑO

2 EVENTOS AL AÑO

2 EVENTOS AL AÑO

SIN LÍMITE

ASISTENCIA PERSONAL

ASISTENCIAS PERSONALES	Montos Máximos	Eventos Máximos
SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO PARA TRASLADO DEL VEHÍCULO A REVISIÓN TECNOMECÁNICA	HASTA \$100.000 (PERIMETRO URBANO)	1 EVENTO AL AÑO
SERVICIO DE CONDUCTOR PARA RETIRO Y ENTREGA EN EL LAVADERO DE VEHÍCULOS		
AUXILIO DE TRANSPORTE PARA TRASLADO DESDE/HACIA AEROPUERTO(SOLO PARA TITULAR)		
ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA MOTOCICLETAS	HASTA \$150.000	2 EVENTOS AL AÑO
PASO DE CORRIENTE		
DESPINCHADA DE LLANTAS		
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE		
CARRO TALLER		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLER MECÁNICO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO	HASTA \$80.000 (CO-PAGO \$10.000)	1 EVENTO AL AÑO
ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES	HASTA \$80.000 (MAX. 4 HORAS)	2 EVENTOS AL AÑO
ACOMPAÑANTE PARA CITAS MEDICAS		
COORDINACIÓN DE DELIVERY DE SUPERMERCADO	POR CONEXIÓN	SIN LÍMITE

ASISTENCIA EDUCATIVA

ASISTENCIAS ESCOLARES	Montos Máximos	Eventos Máximos
ASESORÍAS EDUCATIVAS TELEFÓNICAS:	HASTA \$100.000	2 EVENTOS AL AÑO
ASISTENCIA TELEFÓNICA EN TAREAS NIVEL INICIAL		
ASISTENCIA TELEFÓNICA EN EXCEL - POWER POINT - WORD - INTERNET		
ASISTENCIAS PRESENCIALES:	HASTA \$100.000	2 EVENTOS AL AÑO
ASISTENCIA DE TRANSPORTE DESDE EL COLEGIO HACIA EL CENTRO MÉDICO EN CASO DE ACCIDENTE		
ASISTENCIA TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD		
REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRÍCULA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE BIBLIOTECAS DE TURNO NACIONALES Y DISTRITALES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

ASISTENCIA MASCOTA

ASISTENCIAS MASCOTAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA O VIRTUAL	SIN LÍMITE	4 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTA EN RED VETERINARIA (POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, ACCIDENTE O ENFERMEDAD)	HASTA \$100.000	2 EVENTOS AL AÑO
TRASLADO BÁSICO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA (POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD)	HASTA \$100.000	1 EVENTO AL AÑO
MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADOS DE CONSULTA MÉDICA VETERINARIA	HASTA \$100.000	1 EVENTO AL AÑO
VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA	HASTA \$100.000	1 EVENTO AL AÑO
COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA LAS MASCOTAS	POR CONEXIÓN	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO A LA MASCOTA	SIN LÍMITE	2 EVENTOS AL AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN LEGAL POR CONEXIÓN DE ABOGADO EN PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO CIVIL O PENAL DERIVADOS DE DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS POR LA MASCOTA.	POR CONEXIÓN	SIN LÍMITE

ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS

ASISTENCIAS EXEQUIAL MASCOTAS	Montos Máximos	Eventos Máximos
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD TERMINAL O ACCIDENTE GRAVE DE LA MASCOTA	HASTA \$350.000	1 EVENTOS AL AÑO
TRASLADO, RESGUARDO Y DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)	HASTA \$200.000	1 EVENTOS AL AÑO
AUXILIO EN CASO DE CREMACIÓN INDIVIDUAL (CON DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL DE LA MASCOTA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

ASISTENCIA TELEFÓNICAS

ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN	Montos Máximos	Eventos Máximos
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC.)		
INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES, ETC.		
REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS		
INFORMACIÓN DEL ESTADO DE LA CARRETERAS		
INFORME DE ACTIVIDADES LOS FINES DE SEMANA		
REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL		

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

2.1 ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios de asistencia médica se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura privada adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el afiliado o beneficiario(s) deberá validar con el prestador si cuenta con red médica en su zona de domicilio.

En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el Afiliado o beneficiario(s) deberá trasladarse a la ciudad principal más cercana para acceder al servicio requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE: CHEQUEO, REVISIÓN Y DIAGNÓSTICO

Médico a domicilio:

Cuando el afiliado o beneficiario(s) a causa de un accidente se encuentre incapacitado por un periodo igual o superior a cinco (5) días; el prestador gestionará el traslado del médico al domicilio, 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 afiliado o beneficiario(s) debe presentar la incapacidad expedida por un médico autorizado para la prestación de la Asistencia.

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 y diagnóstico. 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.

El prestador no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio, estos los debe asumir el afiliado.

- Este servicio se presta en un lapso de 2 a 4 horas.
- El médico estará en el sitio de 30 a máximo 60 minutos para la prestación del servicio

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

- No se brindará el servicio si son menores de 18 años y/o personas mayores de 65 años que se encuentran solas en el domicilio.
- No se brindará el servicio en lugares que presenten problemas de orden público o zonas de difícil acceso que, por sus características geográficas, deficiencias de vías y medios de transporte sean peligrosas o que estén en zonas rojas (según la hora de la atención y lugar).
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera

Enfermera a domicilio:

Cuando el afiliado o cualquier de sus beneficiarios a causa de un accidente se encuentre incapacitado por un periodo igual o superior a cinco (5) días 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.

El afiliado o beneficiario(s) debe presentar la incapacidad expedida por un médico autorizado para la prestación de la Asistencia.

- Este servicio se presta en un lapso de 12 a 24 horas.
- No se incluyen medicamentos ni los insumos para la curación de heridas.
- La enfermera estará en el sitio entre 30 a máximo 60 minutos para la prestación del servicio
- No se brindará el servicio si son menores de 18 años y/o personas mayores de 65 años que se encuentren solas en el domicilio.
- No se brindará el servicio a aquellas personas postradas en cama o con algún problema cognitivo o demencias que no estén en compañía de un adulto responsable.
- No se brindará el servicio en lugares que presenten problemas de orden público o zonas de difícil acceso que, por sus características geográficas, deficiencias de vías y medios de transporte sean peligrosas o que estén en zonas rojas (según la hora de la atención y lugar).
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
- Se prestará curaciones para heridas superficiales y limpieza de heridas que sean consideradas de baja complejidad cambio de gaza y vendajes siempre y cuando estas no provengan de procedimientos postquirúrgicas tanto como de medicina general como estéticas.

MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS ATENCIÓN MÉDICA

En caso de que el afiliado o beneficiario requiera medicamentos básicos como analgésicos (para el dolor), antiinflamatorios (para inflamación) o antipiréticos (para la fiebre), el prestador se encargará de coordinar su entrega y asumirá el valor correspondiente, siempre que estos medicamentos sean derivados de la atención médica derivada prestada por el prestador a causa de un accidente o una enfermedad no preexistente, ni relacionada con patologías preexistentes.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

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

Si el afiliado o beneficiario(s) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el profesional de la salud.

SERVICIO DE MENSAJERÍA DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera de un servicio de mensajería para llevar los exámenes derivados de una consulta médica brindada por el prestador, ya sea del domicilio al centro de servicios médico o viceversa, el prestador gestionará el envío de la documentación o exámenes según el caso, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. El prestador en ningún momento se hará cargo de los costos de los exámenes, estos deben ser cancelados directamente por el afiliado. Para hacer efectivo el servicio, el afiliado debe acreditar hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días.

2.2 ASISTENCIA AL ADULTO MAYOR

Los servicios se prestarán a personas mayores de sesenta y cinco (65) años demostrables mediante algún documento, en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el afiliado o beneficiario(s) deberá validar con el prestador si cuenta con red del servicio en su zona de domicilio. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el afiliado o beneficiario(s) deberá trasladarse a la ciudad próxima más cercana para poder recibir el servicio requerido. Excepcionalmente podrá prestarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

2.2.1 ASISTENCIAS PERSONALES

COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador brindará información referente a centros médicos y/o consultorios de médicos generales o especialistas y podrá coordinar la cita que requiera. Este servicio es estrictamente de información y coordinación, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado. En ningún caso el prestador asumirá los costos de las consultas ni los relacionados con estas.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le recordará telefónicamente el horario de ingesta de medicamentos, de una cita médica o de un análisis médico programado. Este servicio es estrictamente informativo, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

RECORDATORIO DE FECHAS ESPECIALES

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le recordará telefónicamente fechas de cumpleaños, citas, eventos, etcétera. Este servicio es estrictamente informativo, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera un acompañante para realizar diligencias personales o familiares, el prestador coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento dentro del perímetro urbano del lugar del domicilio del afiliado o beneficiario(s). Para esta asistencia únicamente se cubre el valor del servicio y el afiliado debe asumir los costos de traslados.

Opcionalmente, el prestador podrá brindar el servicio con transporte si se cuenta con la infraestructura privada en la zona y la disponibilidad de medios por parte del proveedor, que así lo permitan.

El afiliado o beneficiario(s) debe solicitar el servicio con mínimo 24 horas

2.2.2 ASISTENCIAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN

SERVICIO DE MENSAJERÍA DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera de un servicio de mensajería para llevar los exámenes derivados de una consulta médica brindada por el prestador, ya sea del domicilio al centro de servicios médico o viceversa, el prestador gestionará el envío de la documentación o exámenes según el caso, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. El prestador en ningún momento se hará cargo de los costos de los exámenes, estos deben ser cancelados directamente por el afiliado. Para hacer efectivo el servicio, el afiliado debe acreditar hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días.

LAVANDERÍA A DOMICILIO PARA RETIRO, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) se encuentre incapacitado u hospitalizado 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 afiliado o beneficiario(s), a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización o incapacidad del afiliado 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.

PASEO Y ASEO DE MASCOTAS

Para hacer efectivo el servicio paseo y aseo de mascotas, se debe acreditar la hospitalización o incapacidad del afiliado 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.

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.

Paseo canino: Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre hospitalizado o incapacitado 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 afiliado o beneficiario(s) deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino

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

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado 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 afiliado o cualquiera de sus beneficiarios se encuentre hospitalizado o incapacitado 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, afiliado 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.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

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

Para hacer efectivo el servicio, se debe acreditar la hospitalización o incapacidad del afiliado 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.

SERVICIO DE TRANSPORTE PARA FAMILIARES AL CENTRO MÉDICO

Cuando el afiliado o beneficiario(s) necesite un servicio de transporte para sus familiares al centro médico, por estar hospitalizado; El prestador coordinará y asumirá el valor del servicio de transporte si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita; de lo contrario se realizará el pago por medio de reembolso por el servicio de transporte. La solicitud debe realizarse con 24 horas de anticipación.

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado o beneficiario(s) debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor a 5 días y presentar la documentación que lo respalde. La recolección de los familiares en caso de ser coordinado el servicio por el prestador, debe ser en una sola dirección de origen y el destino deberá ser el centro médico donde se encuentre el afiliado o beneficiario(s) interno. El servicio solamente cubre un trayecto.

SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO

Cuando el afiliado 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 afiliado 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 afiliado 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 o incapacidad del afiliado 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.

SERVICIO DE PROFESIONAL TODERO PARA EL HOGAR

Cuando el afiliado o beneficiario(s) esté hospitalizado o incapacitado por un período igual o mayor a cinco (5) días y requiera un servicio de todero para su domicilio; el prestador coordinara y asumirá el valor del servicio (únicamente mano de obra), siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

- **Servicio de todero – instalación para lámparas o apliques de luz nuevos:** Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará un proveedor técnico para realizar las labores de instalación de lámparas y luminarias en su domicilio, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura. El servicio incluye mano de obra por EVENTO. Cada lámpara y/o luminaria constituye un (1) evento. El afiliado o beneficiario(s) debe enviar la factura de compra.

Exclusiones del servicio de Instalación para lámparas o apliques de luz nuevos: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

- **Servicio de todero – reparaciones menores de electricidad:** Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para efectuar las reparaciones menores de electricidad que requiera el afiliado o beneficiario(s). Siempre que la reparación lo permita y no se requieran trabajos en altura. Aplica únicamente para ajustar conexiones, retirar o reemplazar componentes como fusibles, terminales, cambio de bombillos sencillos, tomacorrientes, realizar pruebas de diagnóstico, medición de tensión. Solo incluye mano de obra.
- **Servicio de todero – armado de muebles modulares nuevos:** Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar el armado de muebles nuevos. El servicio incluye el armado, traslado del personal 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 o beneficiario(s) 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 mueble nuevo constituye un (1) evento, en caso de exceder el monto de cobertura el afiliado o beneficiario(s) deberá asumir el excedente. Solo incluye mano de obra.
- **Servicio de todero – instalación de persianas y cortinas nuevas:** Cuando EL afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar la instalación de cortinas y persianas. 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 o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) deberá asumir el excedente. Solo incluye mano de obra.
- **Servicio de todero – cambio de grifería:** Cuando EL afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le enviará a su domicilio un proveedor técnico para realizar el cambio de grifería que requiera. Este servicio solo incluye la mano de obra.

COORDINACIÓN DE DELIVERY DE SUPERMERCADO

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera la entrega de productos de mercado a su domicilio, el prestador gestionará el envío, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita, bajo los parámetros de requerimiento de productos por parte del afiliado o beneficiario(s). el prestador en ningún momento se hará cargo del valor de la factura del mercado, ni del servicio, estos deben ser cancelados directamente por el afiliado o beneficiario(s).

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

2.3 ASISTENCIA PERSONAL

SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO PARA TRASLADO DEL VEHÍCULO A REVISIÓN TECNOMECÁNICA (CARRO)

Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios necesite un servicio de conductor para que realice el trámite de la revisión tecno mecánica; El prestador coordinará y asumirá el valor del servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita y en el lugar seleccionado por el cliente para la prestación del mismo.

Para hacer efectivo el servicio, el vehículo debe tener la documentación vigente y física (revisión tecno mecánica, SOAT y matricula). No se coordinará el servicio, el día que el vehículo tenga pico y placa (para ciudades que aplique).

El servicio debe ser coordinado con 48 de anticipación. En ningún momento el prestador asumirá el costo de la revisión técnico-mecánica; este valor será asumido por el cliente. Solo aplica para vehículos particulares.

SERVICIO DE CONDUCTOR PARA RETIRO Y ENTREGA EN EL LAVADERO DE VEHÍCULOS (CARRO)

Cuando el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios necesite un servicio de conductor para que realice el trámite de lavado; El prestador coordinará y asumirá el valor del servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita y en el lugar seleccionado por el cliente para la prestación del mismo.

Para hacer efectivo el servicio, el vehículo debe tener la documentación vigente y física (revisión tecno mecánica, SOAT y matricula). No se coordinará el servicio, el día que el vehículo tenga pico y placa (para ciudades que aplique).

El servicio debe ser coordinado con 48 horas de anticipación. En ningún momento el prestador asumirá el costo que sea facturado en el lavadero; este valor será asumido por el cliente. Solo aplica para vehículos particulares.

AUXILIO DE TRANSPORTE PARA TRASLADO DESDE/HACIA AEROPUERTO (SOLO PARA TITULAR)

Cuando el afiliado titular necesite un servicio de traslado al aeropuerto de la ciudad donde este matriculado su domicilio; El prestador coordinara y asumirá el valor del servicio o realizara el reembolso del dinero, según su preferencia. Para hacer efectivo el servicio se debe coordinar con 24 horas de anticipación y el afiliado debe presentar la factura de transporte y/o el ticket aéreo a nombre del titular donde se compruebe que su viaje implicó traslado de aeropuerto. El excedente de los montos por evento será cancelado en forma inmediata por el afiliado con sus propios recursos al proveedor que enviará el prestador este servicio solo se prestara al titular del plan exequial (no aplica para beneficiarios).

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA MOTOCICLETAS

Todos los servicios de asistencia vial contarán con un límite máximo de cobertura y un número de eventos, aplica para moto. Los límites y eventos no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el afiliado o beneficiario(s) con sus propios recursos al proveedor que enviará el prestador. El afiliado o beneficiario(s) en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. Para el presente servicio el prestador brindará los servicios de asistencia en:

- **PASO DE CORRIENTE:** Cuando el vehículo (moto) de propiedad del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios a causa de una avería relacionada con la batería no pueda circular autónomamente, el prestador enviará un proveedor 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.
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 o beneficiario(s) ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo. El prestador le solicitará al afiliado o beneficiario(s), todos los documentos que considere necesarios.
- **DESPINCHADURA:** Cuando el vehículo (moto) de propiedad del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios sufra un pinchazo en alguna de sus llantas que le imposibilite continuar la marcha, el prestador gestionará con prontitud un proveedor que lo asista. Si el afiliado o beneficiario(s) dispone de una llanta de repuesto, el proveedor la cambiará para que el afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s) para reinstalar la llanta reparada.
Ni el proveedor ni el prestador asumen obligación o responsabilidad frente al transporte del afiliado o beneficiario(s) ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo. El prestador le solicitará al afiliado o beneficiario(s), todos los documentos que considere necesarios.
- **ENVÍO DE COMBUSTIBLE:** Cuando el vehículo (moto) de propiedad del afiliado no pueda continuar la marcha por falta de combustible, el prestador gestionará con prontitud un proveedor que le suministrará hasta un (1) galón para que el vehículo llegue a la estación de servicio o bomba más cercana, siempre y cuando las leyes así lo permitan.
Ni el proveedor ni el prestador asumen obligación o responsabilidad frente al transporte del afiliado ni sus acompañantes al punto de destino del vehículo. El prestador le solicitará al afiliado, todos los documentos que considere necesarios.
- **CARRO TALLER (Solo si es posible arrancar el vehículo con mecánica simple):** Cuando el vehículo (moto) de propiedad del afiliado no pueda continuar la marcha por un desperfecto mecánico, el prestador enviará a la brevedad un técnico mecánico especializado en hacer andar la moto de nuevo, siempre y cuando la reparación en el sitio sea sencilla y no requiera un trabajo que por falta de herramientas no se pueda realizar. Este servicio se realizará solo si la reparación mecánica en el sitio se puede realizar por un desperfecto básico y sencillo que no requiera trabajo de taller.

Aplica para los siguientes servicios:

- Diagnóstico.
- Puesta en marcha.
- Gomería móvil (aire para neumáticos, cámaras de rueda).
- Cables de freno, embrague, acelerador.
- Transmisión (Tensado, Cambio de cadena, piñón y corona de transmisión).
- Provisión de repuestos en el momento (bujías, cables, guayas, cadenas y/o neumático).
- Arranque de emergencia por tambor de llave trabada o pérdida de la misma en caso de ser posible.
- Solución de problemas de alarma/inmovilizador de motor.

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

Exclusiones para los servicios de asistencia vial:

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

1. Motos de más de 10 años de antigüedad.
2. Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
3. Si la moto no corresponde a la inscrita en el momento de adquirir la asistencia.
4. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).
5. Vehículo que no sean de propiedad del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CITA CON TALLER MECÁNICO.

A solicitud del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada de talleres mecánicos a nivel nacional (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). El prestador también prestará el servicio de coordinación del servicio, no obstante, el costo de dicho servicio lo asumirá el afiliado. También se establece que el prestador no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado

SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO.

Cuando el afiliado o cualquier de sus beneficiarios requiera el servicio de conductor elegido estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, El prestador pondrá a su disposición el servicio de conductor elegido, con el fin de manejar el vehículo particular amparado bajo la presente asistencia.

El servicio deberá ser solicitado por parte del afiliado o beneficiario(s) al menos con doce (12) horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el afiliado o beneficiario(s) hasta el domicilio de este (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media.

El afiliado o beneficiario(s) cuenta con 30 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a retirar del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. de presentar anomalías las reporta al call center donde a su vez se las notificará al cliente.

Revisión de los documentos del vehículo: El prestador no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (tarjeta de propiedad, soat, revisión técnico-mecánica).

Personal en el vehículo: No se prestará el servicio sin la presencia del afiliado o beneficiario(s), por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.

Exclusiones:

- El conductor designado no permanecerá solo en el vehículo.
- No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la ejecución del servicio.
- No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.
- Vehículo (carro) que no sean de propiedad del afiliado o beneficiario

ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera un acompañante para realizar diligencias personales o familiares, el prestador coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento dentro del perímetro urbano del lugar del domicilio del afiliado o beneficiario(s). Para esta asistencia únicamente se cubre el valor del servicio y el afiliado debe asumir los costos de traslados.

Opcionalmente, el prestador podrá brindar el servicio con transporte si se cuenta con la infraestructura privada en la zona y la disponibilidad de medios por parte del proveedor, que así lo permitan.

El afiliado o beneficiario(s) debe solicitar el servicio con mínimo 24 horas

SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS

Cuando el afiliado o cualquier de sus beneficiarios requiera un acompañante para citas médicas, el prestador coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento dentro del perímetro urbano del lugar del domicilio del afiliado o beneficiario(s). El prestador asumirá hasta el monto máximo de cobertura únicamente el costo del acompañamiento y el afiliado o beneficiario(s) debe asumir los costos de traslados.

Opcionalmente, el prestador podrá brindar el servicio con transporte si se cuenta con la infraestructura privada en la zona y la disponibilidad de medios por parte del proveedor, que así lo permitan. En todo caso será el prestador quien determine si es posible o no asignar el proveedor con transporte.

En ningún momento el prestador asumirá algún gasto relacionado con transporte o derivados. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

COORDINACIÓN DE DELIVERY DE SUPERMERCADO

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera la entrega de productos de mercado a su domicilio, el prestador gestionará el envío, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita, bajo los parámetros de requerimiento de productos por parte del afiliado o beneficiario(s). el prestador en ningún momento se hará cargo del valor de la factura del mercado, ni del servicio, estos deben ser cancelados directamente por el afiliado o beneficiario(s).

2.4 ASISTENCIA EDUCATIVA

ASESORÍAS EDUCATIVAS TELEFÓNICAS (ASISTENCIA TELEFÓNICA EN TAREAS NIVEL INICIAL TODAS LAS MATERIAS O EN EXCEL –PODER POINT – WORD – NAVEGACIÓN EN INTERNET).

En caso de que el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios menores de 15 años que requiera un tutor académico para asesoría del infante (hijo o dependiente económicamente), el prestador, conectará telefónicamente al afiliado directamente con un tutor el cual lo orientara y le dará respuesta a la consulta específica que este solicite en relación a las siguientes materias: ingles, matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales u orientación en Excel, power Paint, Word y navegación en internet. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

El prestador no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica. El tiempo máximo por llamada será de 4 horas.

El horario para estos servicios es de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos, la cantidad de eventos serán cubiertos hasta uno (1) por mes.

ASISTENCIAS PRESENCIALES.

ASISTENCIA TRANSPORTE DESDE EL COLEGIO A CENTRO MEDICO:

Si como consecuencia de un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una enfermedad no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes se hace necesario el retiro del estudiante de las instalaciones educativas para ser trasladado al centro médico, el prestador se encargara de coordinar dicho servicio. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad. Para la prestación de este servicio es necesario que el menor este acompañado por un adulto responsable que sea familiar; para tal efecto, se podrá recoger al adulto responsable en su sitio de vivienda para recoger al estudiante y esto será tomado con un evento global hasta por el monto de cobertura aprobado.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

ASISTENCIA TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD:

Si como consecuencia de un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una enfermedad no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes, el afiliado o cualquiera de sus beneficiarios requiere servicio de transporte para llevar el estudiante del colegio al domicilio o viceversa, el prestador se encargara de coordinar dicho servicio. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad. Para la prestación de este servicio es necesario que el menor este acompañado por un adulto responsable que sea familiar; para tal efecto, se podrá recoger al adulto responsable en su sitio de vivienda para recoger al estudiante y esto será tomado con un evento global hasta por el monto de cobertura aprobado.

REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES.

A petición del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, de centros sociales para eventos infantiles a nivel nacional. Por último, entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRICULA.

A petición del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre los colegios para incorporación de la matricula a nivel nacional. Por último, entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

REFERENCIA DE BIBLIOTECAS DE TURNO NACIONALES Y DISTRITALES.

A petición del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, de bibliotecas de turno a nivel nacional. Por último, entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

2.5 ASISTENCIAS PARA LA MASCOTA

2.5.1 ASISTENCIAS MASCOTAS

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

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

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

Los servicios descritos en este apartado se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura privada adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el afiliado deberá validar con el prestador si cuenta con red de servicio en su zona de domicilio. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el afiliado deberá trasladarse a la ciudad principal o municipio más cercano para acceder al servicio requerido. 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.

En casos excepcionales debidamente justificados como la falta de disponibilidad de prestadores en la red de proveedores del prestador, urgencias fuera del área de cobertura o situaciones imprevistas debidamente soportadas, el servicio podrá prestarse bajo la modalidad de reembolso. Para ello, el afiliado deberá solicitar autorización previa al prestador, quien evaluará y aprobará el caso antes de que se incurra en cualquier gasto. Solo se reconocerán valores autorizados previamente y que se encuentren dentro de los límites establecidos por el programa.

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA O VIRTUAL

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios, manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto.

El veterinario solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Si el afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s), por el diagnóstico realizado por el proveedor.

Cada llamada tendrá una duración máxima de treinta (30) minutos.

ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO O CONSULTA EN RED VETERINARIA (POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, ACCIDENTE O ENFERMEDAD)

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera asistencia médica veterinaria para su mascota a causa de un accidente, ingesta de cuerpo extraño o enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes, el prestador lo contactará telefónicamente 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 o beneficiario(s) para atender el servicio, el afiliado o beneficiario(s) 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

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

cobertura. En caso de exceder el monto máximo de cobertura el afiliado o beneficiario(s) asumirá el excedente.

El prestador no asumirá los medicamentos utilizados en la consulta, 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.

TRASLADO BÁSICO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA (POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD)

Cuando la mascota del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios 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, con previa autorización del prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización del 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 o vehículo particular, 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. El prestador no será responsable de la recuperación de la mascota.

MEDICAMENTOS A DOMICILIO DERIVADO DE CONSULTA MÉDICA VETERINARIA

Cuando la mascota necesite medicamentos derivados de nuestra atención médica veterinaria domiciliaria o nuestra clínica veterinaria, siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, el prestador cubrirá su costo hasta el monto máximo de cobertura. El afiliado o beneficiario(s) debe solicitar autorización del prestador quien gestionará el pago de los siguientes medicamentos: Antiinflamatorios, Antieméticos, Analgésicos, Antiácidos, Antipirético y Antibiótico.

Los medicamentos de tratamientos (Aplicaciones tópicas (baños, ungüentos, spray) – Fisioterapia – Lavados gástricos – cirugías) no están en cobertura, por lo tanto, el costo de estos deberá ser asumido por el afiliado.

VACUNACIÓN EN RED VETERINARIA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera la aplicación de la primera vacuna del esquema de vacunación de su mascota, el prestador se encargará de coordinar el servicio con un proveedor de su red veterinaria. El servicio de vacunación puede ser a domicilio o en clínica, en todo caso dependerá de la disponibilidad de la red de proveedores del prestador.

Para que el prestador pueda coordinar el servicio de vacunación la mascota debe tener hasta 6 meses de edad, el afiliado o beneficiario(s) debe haber desparasitado a su mascota como mínimo 8 días antes y la mascota debe estar en óptimo estado de salud.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

El servicio está sujeto a previa evaluación y autorización del médico veterinario asignado por el 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.

COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA MASCOTA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera el servicio de mensajería para comprar y llevar el alimento de su mascota hasta su domicilio, el prestador coordinará el envío siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. 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.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO A LA MASCOTA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera asistencia legal por daños a terceros ocasionados por su mascota, el prestador lo contactará telefónicamente con un proveedor de servicios jurídicos. El servicio se limita a brindar orientación jurídica respecto a los procesos judiciales o conciliatorios derivados de los daños o lesiones ocasionados por la mascota a terceros.

La responsabilidad 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 o beneficiario(s).

REFERENCIA Y COORDINACIÓN LEGAL POR CONEXIÓN DE ABOGADO EN PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO CIVIL O PENAL DERIVADOS DE DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS POR LA MASCOTA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo requiera, el prestador le brindará, los servicios de referencia de abogados que puedan representarlo legalmente en procesos de responsabilidad civil o penal derivados de daños ocasionados a terceros por su MASCOTA.

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 o beneficiario(s).

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

2.5.2 ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS

SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD TERMINAL O ACCIDENTE GRAVE DE LA MASCOTA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) 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 o beneficiario(s). 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.

TRASLADO, RESGUARDO Y DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver (sin devolución de cenizas y sin certificado). El monto de cobertura incluye el traslado de la mascota hasta el lugar indicado. El valor del excedente del servicio en caso de ser superior al monto de la cobertura deberá ser cancelado por el afiliado o beneficiario(s) directamente al proveedor.

AUXILIO EN CASO DE CREMACIÓN INDIVIDUAL (CON DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)

Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrida dentro de la vigencia de la asistencia, el afiliado o beneficiario(s) opta por un servicio de cremación individual con devolución de cenizas, el prestador coordinará dicho servicio.

El servicio incluye:

- Traslado del cuerpo de la mascota desde el lugar del fallecimiento hasta el centro de cremación.
- Cremación individual.
- Entrega de las cenizas en urna básica conmemorativa.

El auxilio cubre hasta el monto establecido en la cobertura. En caso de que el valor total del servicio supere dicho monto, el excedente deberá ser asumido directamente por el afiliado o beneficiario(s) ante el proveedor.

Este servicio está sujeto a disponibilidad en la ciudad o región donde se solicite y no contempla certificados de defunción ni servicios adicionales no expresamente incluidos.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL DE LA MASCOTA

A solicitud del afiliado o beneficiario(s), el prestador le proporcionará información actualizada de centros que en las principales ciudades del país presten los servicios exequiales para mascotas. El prestador también podrá coordinar el servicio de exequias para la mascota, cuyo costo será asumido en su totalidad por el afiliado. Este servicio es estrictamente de referencia y 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.

Exclusiones de los SERVICIOS para mascotas:

- a) Mascotas que no sean propiedad del afiliado o beneficiario(s). Los servicios siempre deben ser autorizados por el afiliado.
- b) Participación de la mascota en riñas con aceptación del afiliado.
- c) 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.
- d) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- e) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.
- f) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- g) 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.
- h) Enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- i) 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.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o eutócico.

2.6 ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

2.6.1 ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera transmitir un mensaje urgente, el PRESTADOR recibirá el mensaje original y el número del destinatario al que va dirigido e intentará transmitirlo telefónicamente. El prestador no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que lleve a cabo el destinatario al recibir el mensaje.

CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC)

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera conectarse con los números de emergencia como, por ejemplo: bomberos, policía, defensa civil, transportes, servicios públicos domiciliarios; EL PRESTADOR le transferirá la llamada a la entidad solicitada. Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. La responsabilidad de EL prestador se limita únicamente a la gestión del servicio dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES, ETC

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le brindará información telefónica actualizada sobre el estado del clima, teatros, restaurantes, centros culturales, etc. cercanos al lugar que indique, siempre que se trate de ciudades principales y se tenga acceso a la información a través de los medios. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le proporcionará telefónicamente información de referencia acerca de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional. El prestador no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados en el lugar referenciado.

INFORMACIÓN DE ESTADOS DE CARRETERA

A solicitud del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará información actualizada sobre los estados de carretera, que solicite El afiliado. El prestador proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País, o donde se cuente con estos servicios que estén publicados en los medios. El prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el afiliado.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

INFORME DE ACTIVIDADES LOS FINES DE SEMANA

A solicitud del afiliado o cualquiera de sus beneficiarios, el prestador le proporcionará información actualizada sobre actividades los fines de semana, que solicite el afiliado. El prestador proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País, o donde se cuente con estos servicios que estén publicados en los medios. el prestador no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los sitios recomendados. en todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el afiliado.

REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite, el prestador le brindará información telefónica actualizada sobre la referencia de especialistas, hospitales y clínicas a nivel nacional. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación del prestador es de medio y no de resultado.

3 PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que el prestador podrá prestar los servicios en forma directa o a través de su red de proveedores. La empresa queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los servicios, debiendo el prestador mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.

4 PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el Afiliado o beneficiario(s) requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente En caso de que el Afiliado o beneficiario(s) requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- El afiliado o beneficiario(s) que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- Comunicarse con el prestador a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- El afiliado o beneficiario(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 o 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.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

5 OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el afiliado o beneficiario(s) 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.

6 EXCLUSIONES

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.

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

- 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.

7 GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

LA EMPRESA: CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL LLANO SERFULLANOS.

AFILIADO: Es la persona natural que haya facturado el servicio de Plan exequial- Los Olivos.

BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del afiliado las personas incluidas en el plan de previsión exequial, con un máximo de cinco (5) integrantes del grupo familiar. Estos deberán mantener con el afiliado titular un vínculo de hasta segundo (2º) grado de consanguinidad o segundo (2º) grado de afinidad.

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

ACCIDENTE: Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que causa daño a una persona o a un bien (cosa) ajeno a su voluntad.

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, electrónico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por el prestador que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado o beneficiario(s).

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

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.

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 de la persona con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por el afiliado y/o beneficiario(s) al momento de activar el servicio.

DELIVERY: es una actividad parte de la función logística que tiene por finalidad colocar bienes, servicios e información directo en el lugar de consumo.

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.

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

ENFERMEDAD: Con carácter general, es toda alteración involuntaria de la salud cuyo diagnóstico sea efectuado por un médico legalmente autorizado para ejercer.

ENFERMEDAD 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 siguientes anomalías: - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantís bilateral. - testículos ectópicos, monorquidia, criptorquidia. - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.

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.

EUTANASIA MASCOTA: Acción de inducir la muerte humanitaria e indolora en un animal que padece una enfermedad incurable, para terminar con su sufrimiento.

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, de EL 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. (Ver período de carencia).

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.

GRUPO FAMILIAR: Personas que tienen con el afiliado un vínculo de consanguinidad de primer grado (padre, madre e hijos) o de segundo (abuelos, hermanos y nietos), o un vínculo de afinidad de primer grado (suegros y yerno/nuera) o de segundo grado (cuñados).

HOSPITALIZACIÓN: La permanencia del paciente en un hospital o clínica pernoctando en el centro.

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

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

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

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.

MASCOTA: Animal doméstico o domesticado que convive con el ser humano para fines de compañía y entretenimiento 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.

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

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.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el afiliado o beneficiario(s) puede hacer uso de las asistencias descritas, se definió un período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el afiliado 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.

PROVEEDOR: Empresa, profesional o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación del prestador asista al afiliado en cualquiera de los servicios descriptos en las presentes condiciones generales.

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se le devuelve al afiliado o beneficiario cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03

o parcial de este.

REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por el prestador telefónicamente al afiliado titular a su solicitud.

RESGUARDO: Evento en el cual se conserva la mascota hasta su destino final.

SERVICIOS: Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia al afiliado o beneficiario cuando se presente un evento.

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.

VEHÍCULO: Aparato montado sobre ruedas que permite el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta al público. A efectos de la prestación de los servicios de asistencia contemplados en el presente programa se excluyen de plano aquellos que no sean de servicio particular tipo motocicleta, automóvil, campero o camioneta. También podrán aplicarse exclusiones particulares de acuerdo con la descripción del servicio.

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

Micrositio: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de elaboración: 28/06/2017
Fecha de actualización: 01/09/2025	Versión: 03