Global Assist
UN MUNDO DE SERVICIOS

Los Olivos
Un homenaje al amor

Asistencia Empresarial solo médica

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 SOLO MÉDICA** 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

MÉDICA BÁSICA

Asistencias	Coberturas	
ASISTENCIA MÉDICA		
ASISTENCIAS MÉDICA	**Montos Máximos**	**Eventos Máximos**
ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO Y MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA	HASTA $100.000	2 EVENTOS AL AÑO
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL	SIN LÍMITE	12 EVENTOS AL AÑO
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	SIN LÍMITE	6 EVENTOS AL AÑO
ORIENTACIÓN PSICOLOGICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	6 EVENTOS AL AÑO
COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS		
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES	HASTA $80.000	2 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS		
ASISTENCIAS EN CASO HOSPITALIZACION	**Montos Máximos**	**Eventos Máximos**
LAVANDERÍA A DOMICILIO PARA RETIRO, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA	HASTA $70.000	1 EVENTO AL AÑO
PASEO Y ASEO DE MASCOTAS		
SERVICIO DE TRANSPORTE PARA FAMILIARES AL CENTRO MÉDICO	HASTA $50.000	2 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO	HASTA $100.000	2 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE PROFESIONAL TODERO PARA EL HOGAR		
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 ESPECILISTAS, 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.

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

Cuando el afiliado o beneficiario(s) lo solicite y sea derivada de la consulta médica brindada por el prestador, se enviará un profesional para que realice en el domicilio o laboratorio los siguientes: Hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO-elemental microscópico de orina y parcial de orina.

Este servicio se prestará a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y está disponible de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m, no incluye días festivos.

El afiliado o beneficiario(s) deberá enviar la orden médica del examen requerido, como también historia clínica de la urgencia presentada.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL

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.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL

En caso de que el afiliado o beneficiario(s) necesite una consulta relacionada en tema de nutrición, como buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.), dietas y referenciación en estilo de vida saludable, el prestador pondrá en contacto con un proveedor especializados en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

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

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

Cuando el afiliado o beneficiario(s) requiera una referencia o consulta en temas relacionados con la pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, problemas familiares por separación entre otros, 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 o beneficiario(s), por el diagnóstico realizado por el proveedor.
El horario de prestación de servicios son los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

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.

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.

SERVICIO DE 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 beneficiario(s) 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). 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 ASISTENCIAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN

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.
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 segundarios que pueda causar los elementos de aseo utilizados por el proveedor.

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.
- **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.

2.3 ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

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.

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:

a. El afiliado o beneficiario(s) que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
b. Comunicarse con el prestador a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
c. 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.
d. 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.
e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el proveedor y mano de obra.

5 OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el afiliado o beneficiario(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.
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).
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). - encantis 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 entretención 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
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.