

Asistencia Tercera Edad



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 TERCERA EDAD** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por el prestador y sus proveedores. Con tan sólo una llamada a los números **(☎) 018000413865**, dispondremos todos los recursos necesarios para asistirle, directamente y/o a través de nuestra amplia red de proveedores, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

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

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

ASISTENCIAS		COBERTURAS	
SERVICIOS DE SALUD		MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
Orientación médica telefónica y/o virtual - Video doctor		30 minutos por evento	12 eventos al año
Asistencia médica domiciliaria		Hasta \$200.000 por evento	4 eventos al año
Servicio de enfermera a domicilio			
Servicio de entrega de medicamentos a domicilio		Hasta \$100.000 por evento	4 eventos al año
Toma de muestras de laboratorio a domicilio			
Servicio de recordatorio de citas médicas e ingesta medicamentos		Ilimitado	Ilimitado
SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO Y TRASLADO		MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
Servicio de acompañante a citas médicas		Hasta por 4 horas por evento	4 eventos al año
Servicio de traslado para citas médicas		Hasta \$50.000 por evento	2 eventos al año
Servicio de paseador canino a domicilio en caso de hospitalización del Titular		Hasta \$100.000 por evento	2 eventos al año
Empleada doméstica a domicilio en caso de hospitalización del Titular		Hasta 6 horas por evento	4 eventos al año
Guardería para la mascota en caso de hospitalización del Titular		Hasta un máximo de 4 días	
Servicio de apoyo en búsqueda de cuidador domiciliario		Referencia y conexión	
OTROS SERVICIOS		MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
Orientación legal o jurídica telefónica (Civil, Penal y Familiar)		30 minutos por evento	12 eventos al año
Servicio de plomería		Hasta \$200.000 por evento	4 eventos al año
Servicio de cerrajería al hogar		Hasta \$200.000 por evento	4 eventos al año
Servicio de Electricidad		Hasta \$200.000 por evento	4 eventos al año
Apoyo al hogar en el tareas como:			
Armado de muebles modulares nuevos a domicilio		Hasta \$200.000 por evento o máximo 3 horas	4 eventos al año
Instalación de cortinas y persianas nuevas			
Instalación de lámparas, luminarios o apliques de luz			
Instalación o cambio de grifería nueva			
Instalaciones eléctricas menores			
ASISTENCIA TECNOLÓGICA		MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
Asistencia telefónica y por email para configuración de cuentas de correo electrónico y redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter)		30 minutos por evento	12 eventos al año
Orientación telefónica y remota para configuración de periféricos: impresoras, scanner, cámaras, monitores y webcams			
Asistencia remota de optimización y mantenimiento preventivo al computador: limpieza de virus y software malicioso, instalación de antivirus y anti spyware, mantenimiento preventivo (limpieza de cookies y archivos temporales)			
Asistencia telefónica al celular para creación, instalación y desinstalación: tiendas o cuentas app store, play store, apps de Windows			

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

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

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

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

2.1 ASISTENCIA SALUD

Orientación médica telefónica y/o virtual + Video doctor

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 2 horas.

Asistencia médica domiciliaria

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

El prestador no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el afiliado 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 a un centro médico o enviar el médico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para la solicitud y brindar el servicio de la forma correcta.

Este servicio incluye el costo de la visita, chequeo, revisión o diagnóstico derivado de la atención médica. El médico solamente está autorizado para recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la prestación del servicio, tampoco los recetados o tratamientos posteriores a la misma.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 3 horas, Casos no urgentes hasta 12 horas.

Servicio de enfermera a domicilio

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

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles.

Servicio de entrega de medicamentos a domicilio

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

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles.

Toma de muestras de laboratorio a domicilio

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

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Servicio de recordatorio de citas médicas e ingesta de medicamentos

Cuando el afiliado necesite tomar medicamentos a una hora específica, el prestador le recordará vía telefónica al afiliado si este lo requiere.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Disponibilidad del afiliado

2.2 SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO Y TRASLADO

Servicio de acompañante a citas médicas

Cuando el afiliado 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. El prestador asumirá hasta el monto máximo de cobertura únicamente el costo del acompañamiento 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. En todo caso será el prestador quien determine si es posible o no asignar el proveedor con transporte.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles.

Servicio de traslado para citas médicas

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

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles.

Servicio de paseador canino a domicilio en caso de hospitalización del titular

Cuando el afiliado se encuentre hospitalizado y requiera un servicio de paseo para su mascota, el prestador coordinará el servicio para su mascota máximo una hora con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador no asumirá responsabilidad por eventuales daños, pérdidas o hurtos ocurridos durante la prestación del servicio. Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, el afiliado deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino

El afiliado debe acoger las recomendaciones de seguridad suministradas por el proveedor.

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado 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.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Empleada doméstica a domicilio en caso de hospitalización del titular

Cuando el afiliado 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, el servicio incluye únicamente de manera general barrer, trapear, sacudir, limpiar ventanas, limpiar baños y sacar la basura. En caso que el afiliado requiera un aseo profundo en su domicilio deberá asumir el costo total del servicio.

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Guardería para la mascota en caso de hospitalización del titular

Cuando el afiliado se encuentre hospitalizado por un periodo igual o superior a cinco (5) días, el prestador coordinará el servicio de guardería para su mascota hasta por cuatro (4) días con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita. El prestador no cubrirá los costos de traslado de la mascota, ni asumirá responsabilidad por eventuales daños que le sean causados durante su estancia.

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

Para hacer efectivo el servicio, el afiliado debe acreditar la hospitalización 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.

La asistencia se brindará hasta máximo cuatro (4) días.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Servicio de apoyo en búsqueda de cuidador domiciliario

Cuando el afiliado requiera un cuidador domiciliario para su hogar debido a una hospitalización, incapacidad, el prestador coordinará el servicio de búsqueda de un cuidador domiciliario a través de su red de proveedores.

El prestador facilitará la información y contactos de cuidadores disponibles, pero no asumirá los costos del servicio ni se hará responsable por la calidad del mismo. La contratación y pago del cuidador serán responsabilidad exclusiva del afiliado.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

2.3 OTROS SERVICIOS

Orientación legal o jurídica telefónica (Civil, penal, familiar)

Cuando el afiliado requiera una orientación legal vía telefónica, el prestador brindará los servicios de referencia y orientación legal exclusivamente y limitada en caso de:

- Materia civil, familiar y penal.

El prestador conectará a el afiliado con un abogado para que lo asista telefónicamente y gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación judicial y las diligencias dependiendo de cada caso solicitado por el afiliado.

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión del servicio dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. El prestador no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el afiliado.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Servicio de plomería

Cuando en el domicilio del afiliado por causa de una avería súbita e imprevista, se cause una rotura, o fuga visible en las redes internas (tuberías), el prestador enviará un proveedor quien restablecerá el servicio o realizará la reparación, siempre que el estado de las redes lo permitan.

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

Se incluyen los siguientes servicios:

- Reparación de tubos de conducción de agua potable y/o de aguas sanitarias cuando se impida el suministro o evacuación de agua.
- Reparación de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.

En caso de requerir la sustitución de tubo(s) o accesorios, el afiliado deberá asumir el costo total de estos elementos.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 3 horas, Casos no urgentes hasta 12 horas.

Exclusiones del servicio de plomero por emergencia. Quedan excluidas de la presente cobertura:

- Labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño.
- Gastos generados en las labores de exploración e instalación, resane, pintura, todas las averías preexistentes, reformas, cajas de inspección, trampas de grasas.
- Los trabajos de albañilería y la reparación y/o sustitución de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado.
- Reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de acueducto y alcantarillado de la ciudad y cajas de inspección, tubería galvanizada, de hierro, cemento, asbesto, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas.
- Aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del domicilio.
- Arreglo de canales y bajantes.
- Paredes exteriores del domicilio, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del domicilio y todas las averías relacionadas con humedad por filtraciones.

Servicio de electricidad

Cuando en el domicilio del afiliado se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una emergencia por avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo.

El proveedor enviará un proveedor para que restablezca el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan.

La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga únicamente se realizará cuando su daño provenga de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del domicilio del afiliado. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

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

Se incluyen los siguientes servicios:

- Reparación de cables y/o alambres eléctricos siempre y cuando el estado de las redes lo permita.
- Reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, disyuntores, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del domicilio.

En caso de requerir la sustitución de cables y/o alambres eléctricos, tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, disyuntores, interruptores, breakers o fusibles el afiliado deberá asumir el costo total de estos elementos.

Exclusiones del servicio de electricista por emergencia. Quedan excluidas de la presente cobertura:

- Fallas de energía preexistentes, reformas
- Reparación y/o reposición de averías propias de tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia
- Artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros
- Electrodomésticos tales como: Estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía.
- Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, disyuntores o fusibles.

Servicio de cerrajería al hogar

Cuando el afiliado esté imposibilitado para acceder a través de la puerta principal a su domicilio, por la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida su apertura, el prestador enviará un proveedor técnico para restablecer el acceso al domicilio y el correcto cierre de la puerta. En caso que la cerradura quede inutilizada solo se cubrirá el cambio, en todo caso el afiliado cubrirá el costo de la cerradura o guarda nueva.

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

Exclusiones del servicio de cerrajería por emergencia. Quedan excluidas de la presente cobertura

- Apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades
- Reparación y/o reposición de accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, rejas.
- Apertura o reparación de puertas internas, gabinetes o cualquier accesorio no relacionado con la puerta principal del domicilio.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 3 horas, Casos no urgentes hasta 12 horas.

Apoyo al hogar en tareas como:

Armado de muebles modulares nuevos a domicilio

Cuando el afiliado lo solicite, el prestador le enviará un proveedor técnico para realizar el armado de muebles modulares nuevos, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra por tiempo máximo de tres (3) horas basado en los procedimientos descritos en el manual de usuario y/o kit de instalación incluido de fábrica. El afiliado debe enviar fotografía y factura del mueble a instalar. En caso de exceder el monto de cobertura o requerir un técnico extra el afiliado deberá asumir el excedente.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Exclusiones del servicio de armado para muebles nuevos en el hogar: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación y otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias

Instalación de cortinas y persianas nuevas

Cuando el afiliado lo solicite, el prestador le enviará un proveedor técnico para realizar las instalaciones para cortinas o persianas, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra por tiempo máximo de tres (3) horas basado en los procedimientos descritos en el manual de usuario y/o kit de instalación incluido de fábrica. El afiliado debe enviar fotografía de la cortina o persiana a instalar. En caso de exceder el monto de cobertura o requerir un técnico extra el afiliado deberá asumir el excedente.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Exclusiones del servicio instalaciones para cortinas o persianas: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación y otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias

Instalación de lámparas, luminarias o apliques de luz

Cuando el afiliado lo solicite, el prestador le enviará un proveedor técnico para realizar las instalaciones de lámparas, luminarias o apliques de luz siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra por tiempo máximo de tres (3) horas basado en los procedimientos descritos en el manual de usuario y/o kit de instalación incluido de fábrica. El afiliado debe enviar fotografía de la luminaria a instalar. En caso de exceder el monto de cobertura o requerir un técnico extra el afiliado deberá asumir el excedente.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Exclusiones del servicio instalaciones para lámparas, luminarias o apliques de luz: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación y otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias

Instalación o cambio de grifería nueva

Cuando el afiliado lo solicite, el prestador enviará un técnico especializado para la instalación o cambio de grifería nueva, siempre que la conexión existente lo permita y no se requieran modificaciones en la red hidráulica.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y la mano de obra por un tiempo máximo de tres (3) horas, basado en los procedimientos indicados en el manual de usuario y/o kit de instalación del fabricante. El afiliado debe proporcionar la grifería nueva y enviar una fotografía del área donde se realizará la instalación. En caso de exceder el tiempo de cobertura o requerir un técnico adicional, el afiliado deberá asumir el excedente.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Exclusiones del servicio instalación o cambio de grifería nueva: No incluye desinstalación de grifería antigua, cambios en la red hidráulica, trabajos en altura o cualquier otro servicio fuera del alcance de la asistencia.

Instalaciones eléctricas menores

Cuando el afiliado lo solicite, el prestador enviará un técnico especializado para realizar instalaciones eléctricas menores en el hogar, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran modificaciones estructurales, trabajos en altura o intervención en redes de alta tensión.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y la mano de obra por un tiempo máximo de tres (3) horas, basado en los procedimientos estándar de instalación. El afiliado debe proporcionar los materiales necesarios y enviar una fotografía del área donde se realizará el trabajo. En caso de exceder el tiempo de cobertura o requerir un técnico adicional, el afiliado deberá asumir el excedente.

Ejemplos de instalaciones eléctricas menores:

- Instalación de tomacorrientes y apagadores.
- Instalación de plafones, sensores de movimiento y timbres.
- Cambio o instalación de bases para bombillos.
- Instalación de extensiones eléctricas dentro del hogar.

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Exclusiones del servicio instalaciones eléctricas menores: No incluye instalaciones eléctricas industriales, reparación de redes eléctricas internas, aumento de capacidad

eléctrica, cambio de cableado estructural, trabajos en altura o cualquier servicio fuera del alcance de la asistencia.

Exclusiones generales a otros servicios:

- a) Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el domicilio registrado del afiliado, excluyendo otros establecimientos comerciales o inmuebles de propiedad del afiliado. Aplican exclusiones por asistencia.
- b) No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del domicilio del afiliado.
- c) Daños intencionales del afiliado, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
- d) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
- e) No se cubre los recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- f) En caso que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado, pagando directamente al proveedor del servicio.
- g) Los servicios aplicarán únicamente en caso de emergencia.
- h) Se excluyen los casos por falta de mantenimiento o por deterioro.
- i) No se brindará el servicio en caso de requerir trabajo en altura.
- j) Cualquier tipo de desinstalación.
- k) Lámparas, apliques de luz, plafones, espejos, estanterías o modulas que no sean nuevos
- l) Otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance del programa
- m) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- n) El prestador no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- o) En caso de que el afiliado no llame a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.

2.4 ASISTENCIA TECNOLÓGICA

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

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

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

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

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

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

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

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

Horarios de atención y prestación del servicio:

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

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Exclusiones en asistencia tecnológica:

- 1) Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 2) Cuando el afiliado no se identifique como tal.
- 3) Cuando el afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- 4) Los servicios de asistencia que el afiliado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización.
- 5) Cuando el software no esté debidamente licenciado.
- 6) Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- 7) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- 8) Soporte a la instalación de programas crackeados o piratas.
- 9) Recuperación de archivos eliminados por accidente.
- 10) El soporte a servidores, administración de servidores y proxys. 1
1) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- 11) No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.
- 12) Soporte a cuentas y/o equipos corporativos, solo computadores de uso doméstico.

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Procedimiento cuando el servicio solicitado supere el monto máximo de cobertura

El servicio únicamente se presta hasta por el monto máximo de cobertura, pero cuando el valor del servicio exceda el del monto máximo de cobertura, el prestador se lo informará previamente al afiliado solicitándole su autorización para la prestación del mismo. Si el afiliado autoriza la prestación del servicio bajo esta condición, deberá realizar el pago inmediato, previo y total del valor excedente del servicio de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por el prestador y a través de los medios de pago disponibles.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- a. El afiliado 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 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 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 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.
- f. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

5. REEMBOLSOS

Sitio Web: NA	Fecha de elaboración: NA
Fecha de actualización: NA	Versión: NA

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

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

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

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

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

- a. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el prestador, es decir cuando por alguna circunstancia el afiliado 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. Queda entendido que en caso de que el establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el afiliado 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 se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- d. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- e. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- f. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la empresa.

7. EXCLUSIONES GENERALES

Sitio Web: NA	Fecha de elaboración: NA
Fecha de actualización: NA	Versión: NA

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

- a. Cuando el afiliado 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 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 no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
- e. La mala fe del afiliado comprobado 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 incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado o 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, y terceros cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las exclusiones generales antes expresadas.
- p. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Sitio Web: NA	Fecha de elaboración: NA
Fecha de actualización: NA	Versión: NA

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: PENDIENTE

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

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

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

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

ASISTENCIA: prestación de ayuda al afiliado que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un evento que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el prestador y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.

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

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

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 al momento de activar el servicio.

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

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

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los afiliados **GARANTÍA:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

INCAPACIDAD: Impedimento para desempeñar las capacidades laborales, académicas y en general las habituales por un tiempo determinado, originado en una enfermedad o en un accidente. Para efectos de las asistencias que requieran la presentación de incapacidad, únicamente serán aceptadas las que provengan de EPS, ARL o medicina prepagada. Las incapacidades generadas por el médico a domicilio derivadas de la asistencia dada por el PRESTADOR, no serán aceptadas.

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

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

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

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.

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

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

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

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

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

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

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