

MULTI ASISTENCIA

— COOPECRÉDITO —



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 **MULTIASISTENCIA COOPECRÉDITO** 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 **018000413691 – 6045400500**, 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

LÍNEA	ASISTENCIA	EVENTOS	COBERTURA
 Salud	Telemedicina médica general	12 eventos por año	Hasta 45 minutos por evento
	Telemedicina psicológica	6 eventos por año	Hasta 45 minutos por evento
	Telemedicina nutricional	6 eventos por año	Hasta 45 minutos por evento
	Lectura de exámenes de laboratorio	2 eventos por año	Hasta 45 minutos por evento
	Médico domiciliario	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Servicio de Cuidador para paciente hospitalizado en Clínica	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
 Mascotas	Teleasistencia en orientación veterinaria	12 eventos por año	Hasta 45 minutos por evento
	Orientación psicológica telefónica para el asociado por fallecimiento de su mascota	6 eventos por año	Hasta 45 minutos por evento
	Servicio de prestador de la mascota en caso de hospitalización o incapacidad del asociado	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Servicio de Guardería para la Mascota por Viaje, hospitalización o incapacidad del Asociado	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Asistencia legal telefónica por daños o lesiones a terceros ocasionados por la mascota	6 eventos por año	Hasta 45 minutos por evento
 Vehicular / conductor	Servicio de grúa por accidente o avería	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Servicio de Conductor elegido	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Servicio del carro taller	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
 Hogar	Servicio de plomería por emergencia de la vivienda que habita el asociado	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Servicio de electricidad por emergencia de la vivienda que habita el asociado	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Servicio de cerrajería por emergencia de la vivienda que habita el asociado	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Servicio de vidriería por emergencia de la vivienda que habita el asociado	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Servicio de armado de muebles nuevos en el hogar	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Instalación cortinas / persianas por mudanza	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento
	Instalación soporte a pared por mudanza	2 eventos por año	Hasta \$200.000 por evento

2.1 ASISTENCIA MÉDICA

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

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

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.

Telemedicina con médico general.

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

Telemedicina psicológica

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

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

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 48 horas hábiles.

Telemedicina nutricional.

Cuando el asociado o cualquier de sus beneficiarios requiera orientación en temas relacionadas como: Buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.) y referenciación en estilo de vida saludable, el prestador pondrá en contacto con un proveedor especializados en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

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

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

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 48 horas hábiles.

Lectura de exámenes de laboratorio

Cuando el asociado o cualquier de sus beneficiarios requiera lectura o interpretación de exámenes de laboratorio. El prestador los pondrá en contacto vía telefónica con un médico general.

Interpretación y explicación de:

- Hemograma completo.
- Glucosa.
- Grupo sanguíneo.
- Elemental microscópico de orina.
- Parcial de orina.

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

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 2 días hábiles.

Médico domiciliario

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

El prestador no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el asociado a terceros.

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

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

Premisas:

- 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
- 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).
- Sólo en perímetro urbano de las principales ciudades del país.
- En caso de que el asociado cancele el servicio en la mitad del tiempo ofrecido, esté se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera

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 4 horas, Casos no urgentes hasta 12 horas.

Servicio de Cuidador para paciente hospitalizado en Clínica

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

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

Para hacer efectivo el servicio, el asociado debe presentar prescripción médica para la prestación de la asistencia emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

Premisas:

- Este servicio se presta en un lapso de 12 a 24 horas.
- El cuidador estará en el sitio entre 2 a máximo 8 horas 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.
- Sólo en perímetro urbano de las principales ciudades del país.
- 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).
- En caso de que el asociado cancele el servicio en la mitad del tiempo ofrecido, esté se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.

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

Exclusiones para los servicios de asistencia médica:

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

2.2 ASISTENCIA MASCOTAS

La asistencia solo se dará a las mascotas perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del asociado, por lo tanto, se validan los siguientes datos: cédula del asociado, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carnet de vacunación.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán a la mascota perro o gato, de conformidad con el siguiente procedimiento y condiciones particulares:

- 1) Antes de dar la asistencia a la mascota, el asociado por medio de WhatsApp, le brindará al prestador todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad y foto de carnet de vacunación. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.

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 asociado 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 asociado 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 asociado 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.

En caso de que el costo del servicio solicitado supere el monto máximo de cobertura establecido en el programa de asistencias, el afiliado deberá asumir directamente el valor del excedente, el cual deberá ser pagado al proveedor del servicio en las condiciones que este disponga.

Teleasistencia en orientación veterinaria

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficiarios 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 asociado 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 asociado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan.

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

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

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

Orientación psicológica telefónica para el asociado por fallecimiento de su mascota

El prestador acompañará al asociado o cualquiera de sus beneficiarios vía telefónica en el proceso de duelo para superar el dolor emocional que se experimenta cuando se pierde su mascota, por medio de apoyo psicológico en momentos de fuerte tensión emocional, y brindar estrategias efectivas para acompañar a las personas que están atravesando el impacto de una pérdida.

Es importante indicar que esta orientación no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

Es importante tener en cuenta que este servicio opera bajo modalidad orientativa, para atender una situación concreta de la actualidad del paciente, y no constituye un servicio terapéutico ni es un tratamiento psiquiátrico. Por lo tanto, no puede ser usado o identificado como un servicio de manejo de trastorno emocional o mental.

A continuación, se relacionan, de manera enunciativa y no limitativa ni taxativa, los trastornos excluidos de cobertura:

- Esquizofrenia
- Trastornos de personalidad
- Trastornos afectivos
- Trastornos del comportamiento
- Depresión

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 paseador de la mascota en caso de hospitalización o incapacidad del asociado

Cuando el asociado presente una incapacidad igual o superior a 5 días, el prestador coordinará el servicio de paseador canino a domicilio con un proveedor perteneciente a su red máximo 1 hora por día, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador no asume responsabilidad por accidentes, pérdidas o daños ocurridos durante el servicio.

Para hacer efectivo el servicio el asociado debe proporcionar arnés o correa en buen estado para el paseo y acreditar la hospitalización o incapacidad.

El asociado debe acoger las recomendaciones del prestador. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación y la mascota debe tener el carnet de vacunación al día y estar libre de enfermedades contagiosas.

El servicio de no incluye servicios adicionales como entrenamiento, baño o alimentación, entre otros. No se prestará el servicio a caninos agresivos o con antecedentes de ataques a personas o animales.

Servicio de Guardería para la Mascota por Viaje, hospitalización o incapacidad del Asociado

Cuando el asociado se encuentre hospitalizado o incapacitado el prestador coordinará el servicio de guardería para su mascota con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El servicio podrá prestarse hasta por un máximo de ocho (8) días calendario por evento.

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

Para hacer efectivo el servicio, el asociado debe acreditar la hospitalización, incapacidad o viaje

Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación.

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 48 horas

Asistencia legal telefónica por daños o lesiones a terceros ocasionados por la mascota

Cuando el asociado o cualquiera de sus beneficios 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 asociado o cualquiera de sus beneficiarios.

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

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 48 horas hábiles

Exclusiones de los servicios para mascotas:

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

- a) No serán objeto de las coberturas detalladas en este clausulado, mascotas diferentes a perros o gatos.
- b) Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
- c) El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- d) Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- e) Si no tiene el carnet de vacunación de la mascota al día no se prestarán los servicios que en su descripción se mencione que es necesario enviar el carnet.
- f) No se cubrirán ecografías
- g) Ninguna enfermedad infecciosa o contagiosa que pueda adquirir la mascota en guarderías.
- h) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- i) En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
- j) Cuando se evidencie negligencia del asociado, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.
- k) Remisiones por especialistas
- l) Mascotas que no sean propiedad del asociado.
- m) Participación de la mascota en riñas con aceptación del asociado.
- n) 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.
- o) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
- p) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.
- q) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
- r) 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.
- s) Enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
- t) El infarto de miocardio.
- u) Solicitudes de esterilización

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). - encantís bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.
- c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o eutócico.

2.3 ASISTENCIA VEHICULAR

Los servicios establecidos en este punto se prestarán solo en el ámbito territorial. Para efectos de este programa de servicio, se considera emergencia una situación accidental y/o fortuita que imposibilite al asociado continuar la marcha por sus propios medios en el vehículo. En caso de no poderse solucionar el acontecimiento en el lugar del hecho, se gestionará el traslado del vehículo hasta el domicilio del asociado o hasta la dirección que este lo indique. Los servicios de asistencia aplican exclusivamente al vehículo registrado, en caso de que el asociado no haya registrado previamente un vehículo en el programa de asistencia, la cobertura se asignará automáticamente al primer vehículo para el cual se solicite un servicio.

En caso de que el costo del servicio solicitado supere el monto máximo de cobertura establecido en el programa de asistencias, el afiliado deberá asumir directamente el valor del excedente, el cual deberá ser pagado al proveedor del servicio en las condiciones que este disponga.

Servicio de grúa por accidente o avería

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

La distancia máxima cubierta entre el punto de recogida del vehículo y su punto de destino es de 40 kilómetros. La asistencia no incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras de rescate o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo

por un trayecto. El valor del excedente sobre los límites descritos será pagado por el asociado.

Ni el prestador ni el proveedor asumen obligación o responsabilidad frente al transporte de los pasajeros al punto de destino del vehículo.

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

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 3 horas.

Servicio de Conductor elegido

En caso que el asociado requiera el servicio de conductor elegido, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, el prestador pondrá a su disposición el servicio, con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del asociado al menos con cuatro (4) 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 asociado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El asociado 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 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 proceder a retirarlo 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 asociado, por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.

Servicio del carro taller

El prestador dispone del servicio de carro taller para nuestros asociados, operado por personal capacitado y con la dotación necesaria para atender a los vehículos que se encuentren varados en punto especificado a causa un accidente. Incluye: Ignición, Gasolina, Cerrajería, Despinche, Cambio de llanta estallada.

En caso de no poder prestar el servicio, el prestador con previa autorización utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano, siempre que tenga un evento disponible para dicho 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 3 horas

Exclusiones de los servicios vehiculares:

1. Motos de más de 10 años de antigüedad.
2. Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
3. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).
4. No se realizarán paradas durante el trayecto.
5. 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.
6. No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.

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

Los servicios de asistencia movilidad aplica para vehículos de uso particular, aplica el primer vehículo registrado por el asociado, siempre que sean de propiedad legal del asociado.

2.4 ASISTENCIA HOGAR

Estos servicios cubren la atención en la dirección del inmueble registrado por el usuario.

Los tiempos de prestación del servicio pueden variar dependiendo del diagnóstico del profesional asignado por el prestador y disponibilidad de los repuestos y/o piezas, en todo caso se le notificará al usuario con anterioridad.

Servicio de plomería por emergencia de la vivienda que habita el asociado

Cuando en el domicilio del asociado se presente rotura o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas a causa de una avería súbita e imprevista, el prestador enviará un proveedor especializado para restablecer el servicio o reparar la avería, siempre que el estado de las redes lo permitan. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Este servicio incluye mano de obra, traslado del operario y el costo de los materiales, este último exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de elementos de conducción de agua potable. Los accesorios incluidos en esta

cobertura, siempre y cuando se requieran en la reparación realizada por el técnico del prestador son: Abrazaderas, bujes, codos, empaques, uniones, tornillos, yes, tés y tapones.

Exclusiones al servicio de plomería: El prestador no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

- La reparación y/o sustitución de tuberías de hierro fundido, hierro galvanizado, agres, atenor, barro, cemento y/o cerámica.
- La reparación y/o sustitución de redes propias de procesos industriales.
- La reparación y/o sustitución de las tuberías, equipos y accesorios para piscinas.
- No cubre cambio, emboquillamientos o impermeabilización.
- La reparación y/o sustitución de los elementos que no hagan parte de las tuberías propias de la construcción estructural del inmueble que aseguraste, tales como: acoples, adaptadores, calentadores, canastillas, cisternas, duchas, grifos, lava platos, lavad eros, mezcladores, reguladores para el paso de agua, sanitarios, sifones y válvulas.
- El arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras o humedades debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta, y averías que se deriven como consecuencia de humedades o filtraciones, en superficies de pisos, paredes y techos.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes, o en instalaciones propias de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado.
- Ajustes estéticos a zonas cercanas al daño que no hagan parte del punto intervenido por el técnico.
- El prestador no se hace responsable por el rompimiento o fractura de muebles, cuando se requieran retirar para realizar el arreglo.
- No se cubren destaponamiento con sonda eléctrica.
- No está en cobertura los servicios que requieran de un trabajo en altura.
- No se cubren destaponamiento que involucren cajas de inspección y/o trampas grasas.
- No se incluyen las labores de exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, trabajos de albañilería, mantenimientos, resanes, y/o acabados.
- Todas las averías que no son súbitas e imprevistas o preexistentes
- Cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda

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 6 horas, Casos no urgentes hasta 3 días hábiles.

Servicio de electricidad por emergencia de la vivienda que habita el asociado

Cuando en el domicilio del asociado se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo, el prestador enviará un proveedor técnico para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo

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

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 6 horas, Casos no urgentes hasta 3 días hábiles.

Exclusiones al servicio de electricidad: Quedan excluidas del presente servicio, cuando se trate de la red de suministro, proveniente de un sistema de paneles solares o u otras fuentes de energía no convencionales, todas las fallas de energía que no son súbitas e imprevistas reformas, la reparación y/o reposición de averías propias de tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía. La reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, disyuntores o fusibles.

Servicio de cerrajería por emergencia de la vivienda que habita el asociado

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

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 6 horas.

Exclusiones del servicio de cerrajería: Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades; así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, rejas.

Servicio de vidriería por emergencia de la vivienda que habita el asociado

Cuando por un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas externas que hagan parte de la fachada exterior del domicilio del asociado, el prestador enviará un proveedor técnico para realizar el reemplazo de la pieza dañada. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

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 de vidriería: Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. No se cubre el cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación. Vidrios con diseños especiales o acabados, vidrios rotos, deteriorados, o con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la asistencia. No se cubren materiales discontinuados, marcos, ventanas, ni cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio. Adicional, la reposición de vidrios no es objeto de garantía. Materiales que no estén a la venta en la ciudad de residencia en caso que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad, el costo será a cargo del asociado.

Servicio de armado de muebles nuevos en el hogar

El asociado podrá solicitar la mano de obra para realizar armado de algún mueble nuevo que haya adquirido. El prestador enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia.

Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado, además, el asociado deberá compartir la factura de compra del mueble.

El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente. Este servicio tendrá un tiempo de ejecución de máximo dos (2) horas.

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 de armado de muebles: Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles, cualquier tipo de desinstalación traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa, no incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.

Instalación de cortinas o persianas por mudanza

El asociado podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda por mudanza, 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 que se basará en los procedimientos descritos en el manual de usuario y/o kit de instalación incluido de fábrica. El asociado debe enviar fotografía de la cortina o persiana a instalar. En caso de exceder el monto de cobertura o requerir un técnico extra el asociado 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, instalaciones de cortinas eléctricas, la mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos, no se incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte

Instalación con soporte a la pared por mudanza

El asociado podrá solicitar la instalación de televisores cuadros o artículos de decoración derivado de una mudanza, el prestador enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación de la pantalla,

El prestador no será responsable por daños, rotura del equipo electrónico instalado o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso o material del soporte

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 instalación: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación y otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias, las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección. El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del usuario proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación.

Exclusiones para los servicios de asistencia hogar:

- a) Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el domicilio del asociado que registró al tomar el programa de asistencia, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas de propiedad del asociado. Aplican exclusiones por asistencia.
- b) No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del domicilio del asociado.
- c) Daños intencionales del asociado, 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 asociado, pagando directamente al proveedor del servicio.
- g) No se brindará el servicio en caso de requerir trabajo en altura.
- h) No se prestará el servicio en espacios que no permitan una ejecución segura, como áreas en obra negra, con humedad extrema o sin iluminación adecuada.

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Los servicios aplicables exclusivamente para el asociado o cualquier de sus beneficiarios y los servicios aplicables para el asociado.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el asociado o cualquier de sus beneficiarios requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El asociado o cualquier de sus beneficiarios que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b. El asociado o cualquier de sus beneficiarios procederá a suministrarle al representante del prestador que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el servicio que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del evento. En el momento de solicitar y/o recibir el servicio de asistencia se le requerirá al asociado o cualquier de sus beneficiarios un documento de identificación con fotografía.
- c. Queda entendido que los servicios de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el asociado o cualquier de sus beneficiarios activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- d. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el proveedor y mano de obra.
- e. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

5. REEMBOLSOS

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

En ningún caso el prestador realizará reembolso sin que el asociado o cualquier de sus beneficiarios haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados al asociado o cualquier de sus beneficiarios en el momento de tener la autorización por parte del prestador.

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

6. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

Con el fin de que el asociado o cualquier de sus beneficiarios pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

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

7. EXCLUSIONES GENERALES

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

- a. Cuando el asociado o cualquier de sus beneficiarios no se encuentre activo.
- b. Cuando frente al servicio solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c. Cuando el asociado o cualquier de sus beneficiarios no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como asociado o cualquier de sus beneficiarios del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- d. Cuando el asociado o cualquier de sus beneficiarios no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
- e. La mala fe del asociado o cualquier de sus beneficiarios comprobada por el personal del prestador.
- f. Los eventos originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.

- h. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
- i. Los eventos originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- j. Los eventos originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k. Los eventos originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- l. Cuando no exista la infraestructura privada que permita la prestación del servicio en la zona.
- m. Cuando el asociado o cualquier de sus beneficiarios incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al asociado o cualquier de sus beneficiarios cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las exclusiones generales antes expresadas.
- o. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

LA EMPRESA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE ENTRERRIOS

ASOCIADO: Es la persona titular del plan de asistencia adquirido mencionado en el presente documento, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estas Condiciones Generales.

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

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

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

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los ASOCIADOS que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar:

Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Loricá; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa; Tolima: Ibagué, Flandes, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto, Ipiales; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

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

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

CONTACTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del ASOCIADO O CUALQUIER DE SUS BENEFICIARIOS que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia

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

COSTO PREFERENCIAL: El prestador trasladará a sus asociados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado inmueble.

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 asociados.

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. Se acordó garantía por mano de hombre y repuestos de hasta 3 meses.

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.

INMUEBLE: Espacio en el que el asociado o cualquier de sus beneficiarios reside o desarrolla su actividad económica de manera habitual y permanente, ya sea su domicilio o un establecimiento comercial, oficina o punto de operación registrado. Debe encontrarse dentro del ámbito territorial cubierto por la asistencia y deberá ser informado o confirmado por el asociado o cualquier de sus beneficiarios al momento de activar el servicio.

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

PERÍODO DE CARENIA: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos

y/o amparos especificados en anexo correspondiente. Se define un periodo de carencia de 48 horas posteriores a la adquisición del programa de asistencia

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

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del prestador, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido. En caso que se determine que el evento reportado por el asociado o cualquier de sus beneficiarios es proveniente de una preexistencia, este no será atendido dentro del servicio de asistencia. Los eventos ocurridos deberán ser reportados por el asociado o cualquier de sus beneficiarios máximo 5 días posterior al suceso.

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

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

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

VEHÍCULO: Para efectos de este programa de asistencia, se considera vehículo a cualquier automóvil o motocicleta registrado bajo la titularidad del asociado o cualquier de sus beneficiarios o autorizado para su uso. No aplica para vehículos de uso comercial, de transporte público, ni aquellos que operen en plataformas de movilidad o servicio de mensajería.

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.

Sitio Web: www.gag.com.co/coopecredito/multiasistencia	Fecha de elaboración: 01/08/2026
Fecha de actualización: NA	Versión: 01