



DIVERSA
SEGUROS

Asistencias **DIVERASSIST**

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 **Diverassist** 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 **018000413785**, 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

COBERTURA		
MOVILIDAD	MONTO MÁXIMO	EVENTOS ANUALES
Auxilio vial - paso corriente	\$ 100.000	1
Grúa por accidente o avería	\$ 200.000	2
Auxilio cambio del sillín del vehículo por daño en accidente	\$ 200.000	1
Reposición de llanta por ruptura o estallido en accidente	\$ 200.000	1
Asesoría legal telefónica en caso de: •liberación de vehículo por hurto •traspasó por venta del vehículo •Por pérdida de documentos del vehículo	45 minutos por llamada	Ilimitado
MEDICA		
Consulta médica telefónica y/o virtual.	45 minutos por llamada	3
Médico a domicilio en caso de accidente o enfermedad	\$ 200.000	3
Enfermera a domicilio para aplicación de medicamentos	\$ 200.000	2
ODONTOLOGICA		
Odontólogo a domicilio en caso de urgencia	\$ 200.000	2
Gastos de atención odontológica de urgencia	\$ 200.000	1
Calmantes para el dolor derivado de las urgencias	\$ 100.000	1
Restauración con amalgama o resina por accidente	\$ 200.000	1

MASCOTAS		
Orientación médica veterinaria telefónica y/o virtual	45 minutos por llamada	3
Consulta veterinaria por enfermedad o ingesta de cuerpos extraños	\$ 200.000	2
SALUD MENTAL		
Orientación telefónica y/o virtual en apoyo psicológico en la aceptación de pérdida laboral.	45 minutos por llamada	4
Orientación telefónica y/o virtual psicológica 24 horas en consultas diversas	45 minutos por llamada	4
Orientación telefónica y/o virtual en apoyo psicológica in situ para superar el duelo	45 minutos por llamada	2
HOGAR		
Servicio de plomería	\$ 200.000	2
Servicios de electricista	\$ 200.000	2
Servicios de cerrajería	\$ 200.000	2

2.1 ASISTENCIA MOVILIDAD (MOTO)

Estos servicios cubren la atención del vehículo registrado por el afiliado al adquirir el programa de asistencias.

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 vehículo continuar la marcha por sus propios medios. En caso de no poderse solucionar el acontecimiento en el lugar del hecho, se gestionará el traslado del vehículo hasta el domicilio del afiliado o hasta el taller más cercano.

Los tiempos de prestación del servicio pueden variar dependiendo de la emergencia, ubicación y disponibilidad de los proveedores, en todo caso se le notificará al afiliado con anterioridad.

Auxilio vial - paso corriente

Cuando el vehículo a causa de una avería relacionada con la batería no pueda circular autónomamente, el prestador enviará un proveedor técnico para restablecer el funcionamiento y marcha del vehículo, siempre que las características del mismo lo permitan.

La asistencia se brindará siempre que sea posible reiniciar la batería sin causar daños al vehículo.

En situaciones en las que la batería no pueda ser reiniciada en el lugar, se facilitará temporalmente una batería de reemplazo para permitirle desplazarse hasta el taller o punto de servicio más cercano. Si no es posible suministrar una batería temporal, el prestador con previa autorización utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio. En caso contrario, se podrá optar por tomar el servicio de remolque grúa por su cuenta asumiendo el costo total del servicio.

Este servicio no incluye el reemplazo ni la instalación de una batería nueva. Ni el prestador ni el proveedor asumen obligación o responsabilidad frente al transporte de los pasajeros al punto de destino del vehículo.

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 afiliado.

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.

Auxilio por cambio de sillín del vehículo por daño en accidente

Cuando el Afiliado requiera el reemplazo del sillín por daño a causa de accidente, el prestador asumirá el valor del sillín original (nuevo). Si el accesorio solicitado no está disponible en el mercado nacional debido a discontinuación, alta demanda, exclusividad de diseño o necesidad de importación, el prestador podrá gestionar la adquisición de un repuesto genérico (nuevo) con previa autorización del prestador.

- La solicitud se puede realizar al contact center, en cualquier horario o día las 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- El tiempo máximo de la prestación del servicio es de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

Requisitos para acceder al servicio:

- Accidente: Será necesario aportar evidencia fotográfica del incidente, que permita corroborar el daño del sillín.
- Solicitud de reembolso: Si el usuario decide proceder con un proveedor de confianza, deberá remitir la factura correspondiente para gestionar el reembolso. Lo anterior con previa autorización del prestador

Exclusiones específicas del servicio

- Costos afiliados a la mano de obra por la instalación del accesorio
- Accesorios no originales o que hayan sido modificados para el modelo del vehículo.
- Daños o robos preexistentes
- Sillin sujeto a desgaste naturales
- Daños no relacionados con accidente

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 afiliado deberá enviar toda la documentación solicitada por el prestador

Reposición de llanta (moto) El afiliado deberá enviar toda la documentación solicitada por el prestador **por ruptura o estallido en accidente**

Cuando el Afiliado requiera el reemplazo de la llanta por daño o ruptura a causa de accidente, el prestador asumirá el valor de la llanta original (nuevo). Si el accesorio solicitado no está disponible en el mercado nacional debido a discontinuación, alta demanda, exclusividad de diseño o necesidad de importación, el prestador podrá gestionar la adquisición de un repuesto genérico (nuevo) con previa autorización del prestador.

- La solicitud se puede realizar al contact center, en cualquier horario o día las 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- El tiempo máximo de la prestación del servicio es de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

Requisitos para acceder al servicio:

- Accidente: Será necesario aportar evidencia fotográfica del incidente, que permita corroborar el daño de la llanta.
- Solicitud de reembolso: Si el usuario decide proceder con un proveedor de confianza, deberá remitir la factura correspondiente para gestionar el reembolso. Lo anterior con previa autorización del prestador

Exclusiones específicas del servicio

- Costos afiliados a la mano de obra por la instalación del accesorio
- Accesorios no originales o que hayan sido modificados para el modelo del vehículo.
- Daños o robos preexistentes
- Llantas sujetas a desgaste naturales
- Daños no relacionados con accidente
- Denuncias incompletas, con inconsistencias o sin la información mínima requerida para corroborar el evento

La responsabilidad del prestador se limita exclusivamente a la coordinación y enlace entre el afiliado y la empresa de seguros o de alquiler. El afiliado deberá enviar toda la documentación solicitada por el prestador

Asesoría Legal Telefónica:

Cuando el Afiliado requiera asesoría legal en aspectos relacionados con trámites vehiculares, tales como Liberación de vehículo por hurto, traspaso por venta del vehículo, y pérdida de documentos, el prestador lo contactará telefónicamente con un abogado que le brindará la orientación telefónica necesaria. El tiempo máximo en línea será de 60 minutos por evento, se brindará la asistencia en cualquier ciudad, es importante tener en cuenta que el usuario debe tener buena recepción telefónica, en la asesoría no se incluye elaboración o revisión de documentos.

- La solicitud se puede realizar al contact center, en cualquier horario o día, 24 horas al día, los 7 días a la semana.
- El horario de atención del proveedor es, entre las 08:00 y las 17:00 horas, los días hábiles.
- El tiempo máximo de la prestación del servicio es de 3 días hábiles a partir de la fecha de la solicitud

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la prestación del servicio dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado y no hace responsable al prestador por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrates de forma particular.

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

2.2 ASISTENCIA MÉDICA

Consulta médica telefónica y/o virtual.

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.

Médico a domicilio en caso de accidente o enfermedad

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. 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.

Enfermera a domicilio para aplicación de medicamentos

Cuando el afiliado sufra un accidente no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes y requiera Inyectología (Intramuscular o vía venosa), 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.

2.3 ODONTOLOGICA

Odontólogo a domicilio en caso de urgencia

Cuando el Afiliado requiera atención odontológica prioritaria de urgencia a consecuencia de un Urgencia (dolor agudo), el prestador coordinará el servicio de asistencia odontológica con el proveedor disponible más cercano a su domicilio o ubicación indicada al momento de realizar la solicitud.

El servicio solamente se prestará dentro de las primeras doce (12) horas posteriores a la ocurrencia de la urgencia.

El profesional odontológico es quien determina el procedimiento que requiere el afiliado

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

Gastos de atención odontológica de urgencia

Cuando el afiliado utilice el servicio de atención odontológica por urgencia, tendrá derecho a las radiografías necesarias y a los siguientes exámenes:

- ° periapicales individuales y coronales
- ° exodoncias o extracción de alguna pieza dental, ya sea dientes permanentes, dientes temporales, dientes fracturados o restos radiculares (excepto muelas cordales)
- ° exodoncia tercer molar por dolor agudo
- ° Tratamiento convencional de conductos por dolor agudo

El profesional odontológico es quien determina el procedimiento que requiere el afiliado

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

Calmantes para el dolor derivado de las urgencias

Cuando el Afiliado requiera atención odontológica prioritaria de urgencia a consecuencia de un Urgencia (dolor agudo), El servicio incluye el calmante para el dolor (analgésicos) necesarias y la entrega del plan de tratamiento. El costo del tratamiento posterior derivado de la urgencia odontológica no está incluido dentro de la cobertura del servicio

El profesional odontológico es quien determina el procedimiento que requiere el afiliado

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

Restauración con amalgama o resina por accidente

Cuando a causa de un accidente o dolor agudo el afiliado requiera una restauración con amalgama o resina, el prestador le coordinara una cita con uno de sus proveedores de servicios odontológicos para que se realice el procedimiento. Aplica solo en caso de dolor en el momento y se excluye la cobertura del servicio cuando su causa sea por enfermedad preexistente.

El profesional odontológico es quien determina el procedimiento que requiere el afiliado

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

2.4 ASISTENCIA MASCOTAS

La asistencia solo se dará a las mascotas que el afiliado escoja al momento de la activación del programa, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula del afiliado, 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) Se entiende como mascota únicamente al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del afiliado.
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, el afiliado por medio de WhatsApp, le brindará al prestador todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad y foto de carné de vacunación. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.

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

Orientación médica veterinaria telefónica y/o virtual por enfermedad o incidente

Cuando el afiliado requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto. El proveedor solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el afiliado. Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota del afiliado, por el diagnóstico realizado por el proveedor. La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Cada llamada tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) minutos.

Consulta veterinaria por enfermedad o ingesta de cuerpos extraños

Cuando el afiliado requiera asistencia médica veterinaria para su mascota a causa de una ingesta de cuerpos extraños, el prestador lo contactará con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de la mascota a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su domicilio, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente la mascota.

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

No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la consulta, tampoco los recetados ni tratamiento posterior a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), El profesional veterinario es quien determina si la atención es en el domicilio o en red veterinaria.

Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 3 horas, Casos no urgentes hasta 12 horas. El profesional veterinario es quien determina si la atención es en el domicilio o en red veterinaria.

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

2.5 SALUD MENTAL

Orientación telefónica y/o virtual en apoyo psicológico en la aceptación de pérdida laboral.

En caso de pérdida de la fuente laboral el afiliado podrá contar con asesoría psicológica telefónica que le brindará contención y orientación enfocada en la Aceptación de pérdida laboral y búsqueda de un nuevo empleo. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Orientación telefónica y/o virtual psicológica 24 horas en consultas diversas

El afiliado podrá acceder, en cualquier momento, para recibir orientación psicológica telefónica ante situaciones de crisis, manejo de estrés, ansiedad o consultas de salud emocional diversas. Este servicio brinda un espacio de escucha activa y herramientas de contención primaria para el equilibrio emocional del usuario.

El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales ni diagnósticos clínicos definitivos, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Orientación telefónica y/o virtual en apoyo psicológica in situ para superar el duelo

En caso de fallecimiento de un familiar directo del afiliado, el prestador coordinará el envío de un profesional en psicología para brindar orientación, enfocada en el acompañamiento y apoyo durante la etapa inicial de aceptación de la pérdida.

El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por la evolución posterior del proceso de duelo del afiliado, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

2.6 HOGAR

Servicio de plomería

Cuando en el domicilio del afiliado 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:

- Destaponamientos
- 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 está en cobertura los servicios que requieran de un trabajo en altura.
- 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

Servicios de electricista

Cuando en el domicilio del afiliado se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo, el prestador enviará un proveedor técnico para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan. La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga únicamente se realizará cuando su daño provenga de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del domicilio del afiliado. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

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

Servicios de cerrajería

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

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

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el afiliado 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. 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.

- c. 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.
- 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 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 al 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.
- d. Queda entendido que en caso de que el afiliado establezca su domicilio por fuera

- e. 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.
- f. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
- g. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la empresa.

7. EXCLUSIONES GENERALES

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

- a. Cuando el afiliado 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 comprobada por el personal del prestador.
- f. Los eventos originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- h. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
- i. Los eventos originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- j. Los eventos originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k. Los eventos originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- l. Cuando no exista la infraestructura privada que permita la prestación del servicio en la zona.
- m. Cuando el afiliado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al afiliado 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: DIVERSA SEGUROS

AFILIADO: 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.

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 AFILIADOS 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 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.

CÓDIGO AMARILLO: Es aquella situación en la que no existe riesgo inminente de muerte, pero que requiere asistencia médica oportuna. una rápida actuación médica. Toda urgencia puede ser cubierta por unidades en un lapso de tiempo no mayor a 20 minutos desde que ingresa la llamada hasta que se hace contacto con el paciente.

CÓDIGO ROJO: Situación que, por la gravedad y riesgo inminente de muerte de una persona, exige asistencia médica inmediata. en un lapso de tiempo no mayor a los 10 minutos desde que ingresa la llamada a la central de despacho hasta que se hace contacto con el paciente.

CÓDIGO VERDE: El diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente, ni de emergencia ni de urgencia en la intervención médica y es susceptible de un seguimiento telefónico, mientras el afiliado recibe atención de su médico. El operador médico orientará al familiar o a quién solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

CONTACTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO 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 afiliado con relación a las asistencias del programa.

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

DOMICILIO: Lugar de residencia del afiliado con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por el afiliado 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.

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

ENFERMEDAD CONGÉNITA Y/O HEREDITARIAS: Definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.

ENFERMEDAD CRÓNICA: Las enfermedades crónicas son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta

ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA: Condición de salud, alteración o trastorno orgánico que existe con anterioridad al momento de la contratación del plan de asistencias, y que normalmente hubiera sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista diagnóstico médico.

ENFERMEDAD: Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por médico legalmente autorizado para ejercer. A efectos de la cobertura del programa de asistencia, no se considera enfermedad la originada en un Accidente, la enfermedad congénita y/o hereditaria, la enfermedad preexistente o patológica y tampoco las alteraciones de la conducta y/o comportamiento ni la gestación, el parto normal o ectópico.

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. 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.

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

PERÍODO DE CARENCIA: 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 cuarenta y ocho horas (48) días posterior a la adquisición del programa de asistencia.

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 MÉDICA / 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 afiliado es proveniente de una preexistencia, este no será atendido dentro del servicio de asistencia. Los eventos ocurridos deberán ser reportados por el afiliado máximo 5 días posterior al suceso.

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.

VEHÍCULO: Para efectos de este programa de asistencia, se considera vehículo a cualquier automóvil o motocicleta registrado bajo la titularidad del afiliado 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.

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.



DIVERSA
SEGUROS



UN MUNDO DE SERVICIOS