Siempre Contigo



Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante GLOBAL ASSIST o EL PRESTADOR, con su programa **SIEMPRE CONTIGO** 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 **( ) 018000413655– 6044806261**, 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

	Monto Máximo	Eventos
* Consulta médica telefónica y/o virtual. Video doctor.	Hasta 45 min	12 eventos
* Consulta médica especialistas telefónica y/o virtual. Video doctor.	Hasta 90 min	6 Eventos
* Orientación pediátrica telefónica.	Hasta 45 min	6 eventos
* Orientación nutricional telefónica y/o virtual.	Hasta 45 min	6 eventos
* Asistencia psicológica telefónica y/o virtual 24 hora.	Hasta 45 min	12 eventos
* Referencias en especialistas de adicciones.	Sin límite	Sin límite
* Consulta odontológica telefónica y/o virtual las 24 horas.	Hasta 45 min	6 eventos
* Servicio de médico general a domicilio, en consultorio o clínica en caso de accidente o enfermedad	Hasta $150.000	2 Eventos
* Traslado básico médico de emergencia terrestre por accidente o enfermedad grave.	Hasta $100.000	1 Evento
* Auxilio de gastos médicos por accidente laboral, domestico o de tránsito	Hasta $150.000	1 Evento
* Atención odontológica de urgencia Gastos de atención odontológica por urgencia Calmantes para el dolor Gastos por accidente (prótesis dental)	Hasta $250.000	2 Eventos
* Referencia de hospitales y clínicas a nivel nacional.	Sin límite	Sin límite
* Referencia de cementerios privados y públicos	Sin límite	Sin límite
* Asistencia legal en caso de pérdida de documentos.	Hasta 90 min	Sin límite
* Orientación legal en caso de robo o hurto de documentos.	Hasta 90 min	Sin límite
* Coordinación de denuncia de robo o hurto de tarjeta de crédito en todos los sellos.	Sin límite	Sin límite
* Coordinación de denuncia de robo o hurto de teléfono celular.	Sin límite	Sin límite
* Servicio funerario y de cremación Preparación del fallecido Sala de velación con cafetería Subministro de cofre o ataúd Carroza fúnebre * Apoyo psicológico in situ para superar el duelo * Transporte para familiares directos o acompañantes	4 SMMLV	1 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 usuario 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 usuario deberá trasladarse a la ciudad o municipio próximo más cercano para poder recibir el servicio requerido. Los costos de traslados serán asumidos por el usuario

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.

Consulta médica telefónica y/o virtual. Video doctor.

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

Consulta médica especialistas telefónica y/o virtual. Video doctor.

Cuando el usuario requiera una consulta telefónica y/o virtual con un médico especialista, el prestador coordinará y pagará el servicio. Podrá solicitar atención con alguno de los siguientes especialistas:

a) Psicólogo: Cuando el usuario 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 usuario , por el diagnóstico realizado por el proveedor.

b) Dermatólogo: Cuando el usuario requiera una referencia o consulta en temas relacionados con:
   - Casos de acné
   - Calvicie
   - Cuidados básicos para las manchas
   - Hidratación de piel
   - Lectura de exámenes
   - Recomendaciones del cuidado de la piel

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

Si el usuario solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

1) La solicitud puedes realizarla al call center, en cualquier horario o día, 24 horas al día, los 7 días a la semana.
2) El horario de atención del profesional es, entre las 08:00 y las 17:00 horas, los días hábiles.

El tiempo máximo de respuesta para la atención de los especialistas es de 2 días hábiles

Para los especialistas: MEDICINA INTERNA, GINECOLOGÍA, OFTALMÓLOGO, UROLOGÍA, ORTOPEDIA, OTORRINOLARINGÓLOGO, PEDIATRIA, PSIQUIATRIA, Se podrá prestar el servicio de manera virtual o telefónico siempre que el motivo de la solicitud sea:

- Lecturas de Exámenes: Interpretación de resultados de pruebas diagnósticas realizadas previamente, que no requieran una evaluación física directa.
- Consultas Básicas: Asesoramiento general que no impliquen un examen físico, procedimientos o evaluaciones que necesiten de la presencia del paciente.

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.

Orientación pediátrica telefónica.

Cuando el usuario requiera una orientación médica con un especialista en pediatría, el prestador lo pondrá en contacto con el profesional 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 y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Si el usuario 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.

Orientación nutricional telefónica y/o virtual.

Cuando el usuario 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 usuario y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Si el usuario 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.

Asistencia psicológica telefónica y/o virtual 24 hora.

Cuando el usuario 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 usuario , 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.

Consulta odontológica telefónica y/o virtual las 24 horas.

Cuando el usuario requiera una orientación odontológica telefónica, el prestador lo pondrá en contacto con un odontólogo o médico general para que le brinde orientación vía telefónica. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el usuario y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Referencias en especialistas de adicciones.

Cuando el usuario requiera orientación profesional ante situaciones relacionadas con el consumo de sustancias psicoactivas, alcoholismo, ludopatía u otras conductas adictivas, el prestador pondrá a su disposición la información de contacto de especialistas y centros especializados.

La responsabilidad del prestador se limita única y exclusivamente a la gestión informativa y referencia de los datos de contacto, horarios y ubicación de profesionales de la salud mental (psiquiatras, psicólogos clínicos) y fundaciones o clínicas de rehabilitación legalmente constituidas.

Al tratarse de un servicio de carácter estrictamente consultivo, el prestador no asumirá los costos derivados de las consultas particulares, terapias, internaciones o tratamientos que el usuario decida contratar, los cuales deberán ser pagados en su totalidad por este. Asimismo, el prestador no responderá por el éxito, evolución clínica o resultado del proceso terapéutico.

Servicio de médico general a domicilio, en consultorio o clínica en caso de accidente o enfermedad

Cuando el usuario 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 del usuario, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del usuario 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 usuario 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 USUARIO a un centro médico o enviar el medico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para la solicitud y brindar el servicio de la forma correcta.

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

Traslado básico médico de emergencia terrestre por accidente o enfermedad grave.

Cuando el usuario requiera atención prioritaria de urgencia a consecuencia de un accidente o enfermedad grave y necesite ser trasladado a un consultorio o clínica, el prestador coordinará el envío del taxi, vehículo particular, unidad médica básica o especializada o el reembolso del mismo con previa autorización de el prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de el prestador.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, en todo caso el prestador lo contactará con un médico general quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional procederá con la coordinación y asignación del transporte.

Auxilio de gastos médicos por accidente laboral, doméstico o de tránsito

Cuando el usuario sufra un accidente de carácter laboral (en ejercicio de sus funciones profesionales), doméstico (en su lugar de residencia) o de tránsito (como peatón, pasajero o conductor), que le cause lesiones corporales que requieran atención médica inmediata, el prestador otorgará un auxilio económico para cubrir los gastos médicos directos derivados de la atención de la urgencia, hasta el límite máximo establecido en las condiciones particulares del plan de asistencias.

Este auxilio se otorgará y comprenderá los siguientes conceptos:

- Honorarios médicos por consulta de urgencias, procedimientos quirúrgicos menores y estabilización del paciente.
- Gastos de hospitalización en habitación estándar, suministro de medicamentos intrahospitalarios, material de osteosíntesis, exámenes de laboratorio y ayudas diagnósticas (radiografías, ecografías, tomografías) requeridas exclusivamente para la atención inicial de la lesión.
- Terapias físicas o de rehabilitación y medicamentos ambulatorios formulados por el médico tratante de la urgencia para la recuperación directa de las lesiones sufridas en el accidente.

Exclusiones Específicas:

a) Este auxilio opera de manera complementaria. En caso de accidentes de tránsito, se aplicará prioritariamente la cobertura del SOAT y el remanente de la EPS/Medicina Prepagada. Para accidentes laborales, la atención deberá ser canalizada a través de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) correspondiente. El prestador reembolsará únicamente los copagos, cuotas moderadoras o gastos médicos que excedan las coberturas legales obligatorias y que hayan sido asumidos directamente por el usuario, sin que se dupliquen las indemnizaciones.
b) Para hacer efectivo el auxilio, el usuario se obliga a presentar: La historia clínica completa de la atención de urgencias (donde conste la fecha, hora y causa del accidente) y la factura electrónica de venta original, emitida por una institución prestadora de salud (IPS) o farmacia legalmente constituida y debidamente autorizada.
c) Quedan estrictamente excluidos del auxilio los tratamientos de carácter estético, cirugías plásticas reconstructivas que no sean vitales ni derivadas directamente del trauma, complicaciones por enfermedades preexistentes, prótesis ortopédicas definitivas y tratamientos de salud mental o psiquiátricos derivados del evento.
d) Al tratarse de un auxilio y una obligación de medio en la orientación, el prestador no asume responsabilidad alguna por el diagnóstico, la calidad de la atención médica recibida, la mala praxis de las IPS contratadas por el usuario, ni por las secuelas, invalidez o evolución clínica del paciente.

Atención odontológica de urgencia

Cuando el usuario requiera atención odontológica prioritaria a consecuencia de un accidente o un dolor agudo, el prestador coordinará el servicio de asistencia con la clínica o consultorio odontológico de su red de proveedores disponible más cercano a la ubicación indicada al momento de la solicitud. El servicio debe ser solicitado dentro de las primeras doce (12) horas posteriores a la ocurrencia del evento.

- Gastos de atención odontológica por urgencia y calmante para el dolor: Diagnóstico inicial, apertura de cavidad para drenaje, cementación provisional de coronas o puentes desprendidos por trauma, y los calmantes para el dolor necesarios para estabilizar al paciente durante la urgencia.
- Gastos por accidente (Prótesis dental): En caso de pérdida total o fractura inviable de una pieza dental a causa de un impacto físico accidental cubierto, se incluirá el costo y colocación de una prótesis dental o pieza artificial que sea funcionalmente similar al órgano sustituido, hasta el tope económico pactado en las condiciones particulares del plan.

Referencia de hospitales y clínicas a nivel nacional

Ante cualquier situación médica, programada o de emergencia, donde el usuario se encuentre dentro del territorio nacional y requiera identificar los centros asistenciales idóneos, el prestador le brindará orientación inmediata sobre la red de salud disponible.

La labor del prestador se circunscribe exclusivamente a referenciar y suministrar información en tiempo real sobre la ubicación, números de atención y niveles de complejidad de las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), clínicas y hospitales públicos o privados más cercanos a la ubicación geográfica del usuario.

Esta asistencia informativa no implica la asunción de gastos médicos, asignación de camas, copagos ni convenios económicos directos por parte del prestador en el centro médico referenciado, debiendo el usuario gestionar la atención a través de su respectiva EPS, Medicina Prepagada, ARL o por sus propios medios financieros.

Referencia de cementerios privados y públicos

Ante cualquier situación de fallecimiento o necesidad de servicios funerarios, donde el usuario se encuentre dentro del territorio nacional y requiera identificar los lugares de inhumación o cremación idóneos, el prestador le brindará orientación inmediata.

La labor del prestador es exclusivamente referenciar y suministrar información en tiempo real sobre la ubicación, números de atención, disponibilidad de servicios (cremación, bóvedas, lotes) y la naturaleza jurídica (públicos o privados) de los cementerios y parques cementerios más cercanos a la ubicación geográfica requerida por el usuario.
Esta asistencia informativa no implica la asunción de gastos funerarios, asignación de salas de velación, compra de derechos de sepultura, convenios económicos directos ni pago de tasas parroquiales o municipales por parte del prestador en el camposanto

referenciado, debiendo el usuario gestionar y asumir todos los gastos de atención a través de su respectivo plan de previsión exequial o por sus propios medios financieros.

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 LEGAL

En todos los servicios a continuación descritos, la obligación del prestador es exclusivamente de medio y no de resultado. El alcance del servicio se limita a la orientación, asesoría conceptual y coordinación informativa. El prestador no asumirá la representación judicial o extrajudicial del usuario ante audiencias de tránsito, centros de conciliación, fiscalías o juzgados, ni será responsable por las decisiones, fallos, sanciones o multas emitidas por las autoridades competentes, ni por el éxito o fracaso de las reclamaciones iniciadas por el usuario.

Asistencia legal en caso de pérdida de documentos.

A solicitud del usuario, el prestador lo conectará con un asesor legal para guiarlo telefónicamente sobre las rutas institucionales requeridas para mitigar riesgos derivados de la pérdida de sus documentos de identidad.

El servicio comprende la guía sobre cómo generar las constancias por pérdida en los portales oficiales, los requisitos y agendamientos para la expedición de duplicados ante la Registraduría, Cancillería o Secretarías de Movilidad, y las recomendaciones preventivas para evitar la suplantación de identidad.

Orientación legal en caso de robo o hurto de documentos.

Ante un delito de hurto donde el usuario sea despojado de sus documentos personales, el prestador le asignará un abogado para proporcionarle asistencia legal telefónica enfocada en la radicación formal de la denuncia penal ante la fiscalía general de la Nación o las autoridades judiciales correspondientes.

Se orientará al usuario sobre la tipificación del hecho y los pasos legales inmediatos para invalidar los documentos hurtados frente a terceros.

Coordinación de denuncia de robo o hurto de tarjeta de crédito en todos los sellos.

En caso de pérdida, hurto o robo de las tarjetas de crédito o débito del usuario (de cualquier franquicia o sello emisor: Visa, Mastercard, American Express, Diners, entre otras), el prestador coordinará la asistencia telefónica para guiar al usuario en el proceso de reporte ante las respectivas entidades bancarias para su inmediato bloqueo preventivo. Asimismo, se le brindará la asesoría para estructurar formalmente el denuncio por hurto o fraude electrónico ante las autoridades competentes y los pasos para iniciar la reclamación ante el área de seguridad del banco.

Coordinación de denuncia de robo o hurto de teléfono celular.

Cuando el usuario sea víctima de hurto o robo de su dispositivo de telefonía móvil celular, el prestador gestionará el soporte y la orientación legal telefónica para:

- Guiar al usuario en la radicación de la denuncia formal ante las autoridades judiciales para dejar constancia del hecho delictivo.
- Orientar en el proceso de reporte ante el operador de telefonía móvil correspondiente para realizar el bloqueo definitivo de la línea (tarjeta SIM) y del equipo mediante el código IMEI, con el fin de evitar su uso ilícito o la comercialización del dispositivo en el mercado ilegal.

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 usuario y los servicios aplicables para el usuario.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

a. El usuario que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
b. El usuario 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 usuario 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 usuario 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 usuario cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación del prestador para radicar los documentos
d) Todos los documentos deben presentase 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 usuario 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 usuario 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 usuario 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 USUARIO

Con el fin de que el usuario 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 usuario 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 usuario establezca su inmueble por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el usuario 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 usuario 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 usuario 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 usuario no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como usuario del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
d. Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
e. La mala fe del usuario 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 usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al usuario 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: ASISMARKET S.A.S

USUARIO: 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 USUARIOS 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, Lorica; 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 usuario 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 USUARIO 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 usuario con relación a las asistencias del programa.

COSTO PREFERENCIAL: El prestador trasladará a sus usuarios 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 usuarios.
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 usuario 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 usuario al momento de activar el servicio.
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 48 horas posteriores a la adquisición del programa de asistencia
PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el usuario 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 usuario es proveniente de una preexistencia, este no será atendido dentro del servicio de asistencia. Los eventos ocurridos deberán ser reportados por el usuario máximo 5 días posterior al suceso.
PROVEEDOR: Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor del usuario cuando se presente un evento.
REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se le devuelve al usuario 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 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.