



Más
vida
para ti

Condiciones generales del contrato de Asistencia Premium Personas



Condiciones generales para la prestación del servicio

1. Introducción

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante **GLOBAL ASSIST** o **EL PRESTADOR**, con su programa **ASISTENCIA PREMIUM PERSONAS** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas de EL día, los 365 días de EL año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada a los números 018000413612-018000410202 - #549, (604) 3222829 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 del Programa Asistencia Premium Personas

Asistencias las 24 horas del día los 365 días		Coberturas
Asistencia Hogar	Montos máximos	Eventos máximos
Envío y pago de plomero por emergencia	Hasta \$ 400.000 por evento	4 eventos por año
Envío y pago de electricista por emergencia	Hasta \$ 400.000 por evento	4 eventos por año
Envío y pago de vidriero por emergencia	Hasta \$ 400.000 por evento	4 eventos por año
Envío y pago de cerrajero por emergencia	Hasta \$ 400.000 por evento	4 eventos por año
Referencia de técnicos profesionales varios	Sin límite	Sin límite
Asistencia Tercera Edad	Montos máximos	Eventos máximos
Acompañante para citas médicas	Hasta \$50.000 por evento	4 eventos por año
Acompañante para diligencias personales		
Orientación nutricional telefónica y/o virtual	Sin límite	Sin límite
Asistencia Médica	Montos máximos	Eventos máximos
Orientación médica telefónica y/o virtual con médico general	Sin límite	Sin límite
Médico a domicilio en caso de enfermedad y/o accidente: Chequeo, revisión y diagnóstico	Sin límite	3 evento por año
Orientación nutricional telefónica <ul style="list-style-type: none"> Alimentación sana para bebés e infantes Lonchera balanceada para escolares 	Sin límite	Sin límite
Referencia de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional.	Sin límite	Sin límite
Recordatorio de citas médicas e ingesta de medicamentos	Sin límite	Sin límite

Asistencia Odontológica	Montos máximos	Eventos máximos
Orientación odontológica telefónica	Sin límite	Sin límite
Servicio de traslado a clínica o consultorio odontológico por accidente	Hasta \$ 40.000 por evento	2 evento por año
Asistencia odontológica de urgencia por accidente o dolor agudo en clínica o consultorio odontológico: <ul style="list-style-type: none"> • Exodoncias o extracciones • Endodoncia • Radiografías • Periodontal o protésica • Restauradora y operatoria 	Hasta \$ 300.000 por evento	4 eventos por año
Orientación telefónica de técnicas de higiene oral y prevención	Sin límite	Sin límite
Asistencia Legal	Montos máximos	Eventos máximos
Orientación jurídica en caso de: <ul style="list-style-type: none"> • Robo del domicilio • Robo del vehículo o accidente • Materia civil, penal y familiar 	Sin límite	Sin límite
Asistencias Escolar	Montos máximos	Eventos máximos
Asesorías educativas telefónicas (asistencias en tareas en nivel inicial en caso de accidente o enfermedad del estudiante)	Máximo 30 minutos por evento	4 eventos por vigencia
Profesor a domicilio por incapacidad (materias: matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales)	Máximo 2 horas	1 evento por vigencia
Mensajería escolar por incapacidad del estudiante	Ilimitado – Radio urbano	1 evento por vigencia
Referencia escolar: museos, bibliotecas, compra de útiles, compra de uniformes y centros vacacionales.	Sin límite	6 eventos por vigencia
Asistencia En Viajes Nacionales	Montos máximos	Eventos máximos

Hotel por accidente automovilístico o robo en ocasión de viaje	Hasta \$500.000 por evento	2 eventos por año
Alquiler auto por accidente automovilístico o robo en ocasión de viaje	Hasta \$500.000 por evento	2 eventos por año
Reserva de viajes y hoteles	Sin límite	Sin límite
Informe de estado de las carreteras	Sin límite	Sin límite
Información previa al viaje y referencias integrales	Sin límite	Sin límite
Asistencia de Referenciación	Montos máximos	Eventos máximos
Orientación básica al asociado 7x24 - 365 días	Sin límite	Sin límite
Transmisión de mensajes urgentes		
Información de números de emergencias (policías, bomberos, etc.)		
Servicio de secretaria virtual		

2.1. Asistencia Hogar

Envío y pago de plomero por emergencia

Cuando en el DOMICILIO del AFILIADO se presente rotura, taponamiento 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.

Exclusiones del servicio de plomería: quedan excluidas de la presente cobertura todas las AVERÍAS preexistentes, reformas, los trabajos de albañilería y la reparación y/o reposición de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas; aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda; arreglo de canales y bajantes, paredes exteriores del inmueble, reparación de goteras y todas las averías relacionadas con humedad

por filtraciones. También quedan excluidas todo tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas, o en instalaciones de propiedad de la empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado. Solo se cubre el destaponamiento simple donde no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.

Envío y pago de electricista por emergencia

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, 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.

Envío y pago de vidriero por emergencia

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 AFILIADO, el PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para realizar el reemplazo de la pieza dañada. El servicio se prestará de lunes a viernes entre las 08:00 y las 19:00 horas. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del PROVEEDOR y mano de obra.

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 de que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad, el costo será a cargo del AFILIADO.

Envío y pago de cerrajero por emergencia

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. 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.

Referencia de técnicos profesionales varios

Cuando el AFILIADO lo requiera, el PRESTADOR le brindará vía telefónica los servicios de referencia de carpinteros, pintores, albañiles, instaladores, fumigadores y demás labores relacionadas con reparaciones para el hogar. El costo de estos servicios será por cuenta exclusiva del AFILIADO o BENEFICIARIO(S) y se prestará siempre y cuando exista en la ciudad de su DOMICILIO la INFRAESTRUCTURA PRIVADA necesaria. Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. 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.

Exclusiones generales al servicio de asistencia en el hogar:

- a. Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el DOMICILIO del AFILIADO, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del AFILIADO.

- b. No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del DOMICILIO del AFILIADO.
- c. Daños intencionales del AFILIADO, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
- d. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
- e. No se cubre los recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- f. En caso de que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el AFILIADO, pagando directamente al PROVEEDOR del servicio.
- g. Los servicios aplicarán únicamente en caso de emergencia, excluyendo los casos por falta de mantenimiento o por deterioro.
- h. No se brindará el servicio en caso de requerir trabajo en altura.

2.2. Asistencia Tercera Edad

Acompañante para citas médicas

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera un acompañante para citas médicas, EL PRESTADOR coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento dentro del perímetro urbano del lugar del DOMICILIO del AFILIADO o BENEFICIARIO(S). EL PRESTADOR asumirá hasta el monto máximo de cobertura únicamente el costo del acompañamiento y EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) debe asumir los costos de traslados.

Opcionalmente, EL PRESTADOR podrá brindar el SERVICIO con transporte si se cuenta con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona y la disponibilidad de medios por parte del PROVEEDOR, que así lo permitan. En todo caso será EL PRESTADOR quien determine si es posible o no asignar EL PROVEEDOR con transporte.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Acompañante para diligencias personales

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera un acompañante para diligencias personales, EL PRESTADOR coordinará una persona capacitada para

realizar el servicio de acompañamiento dentro del perímetro urbano del lugar del DOMICILIO del AFILIADO o BENEFICIARIO(S). EL PRESTADOR asumirá hasta el monto máximo de cobertura únicamente el costo del acompañamiento y EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) debe asumir los costos de traslados.

Opcionalmente, EL PRESTADOR podrá brindar el SERVICIO con transporte si se cuenta con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona y la disponibilidad de medios por parte del PROVEEDOR, que así lo permitan. En todo caso será EL PRESTADOR quien determine si es posible o no asignar EL PROVEEDOR con transporte.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

Orientación nutricional telefónica y/o virtual

En caso de que EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) necesite una orientación telefónica relacionada en tema de nutrición, como buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.), dietas y referenciación en estilo de vida saludable, EL PRESTADOR pondrá en contacto con un PROVEEDOR especializados en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

2.3. Asistencia Médica

Orientación médica telefónica y/o virtual con médico general

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera una orientación médica telefónica, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto con un médico general para que le brinde orientación. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con su estado de salud. Si el afiliado o BENEFICIARIO(S) solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el PROVEEDOR.

Médico a domicilio en caso de enfermedad y/o accidente: chequeo, revisión y diagnóstico

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

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

Orientación nutricional telefónica: alimentación sana para bebés e infantes y lonchera balanceada para escolares

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) necesite una referencia o consulta telefónica relacionada con alimentación sana para bebés e infantes y lonchera balanceada para escolares, el PRESTADOR lo pondrá en contacto con un PROVEEDOR especializados en el área. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud del AFILIADO o BENEFICIARIO(S), por la orientación brindada por el PROVEEDOR.

Recordatorio de citas médicas e ingesta de medicamentos

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo solicite, el PRESTADOR le recordará telefónicamente el horario de ingesta de medicamentos, de una cita médica o de un análisis médico programado. Este servicio es estrictamente informativo, por lo tanto, la obligación del PRESTADOR es de medio y no de resultado.

Referencias de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo solicite, el PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información de referencia acerca de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional. El PRESTADOR no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados en el lugar referenciado.

2.4. Asistencia Odontológica

Orientación odontológica telefónica

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) 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 AFILIADO o BENEFICIARIO(S) y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con su estado de salud.

Servicio de traslado a clínica o consultorio odontológico por accidente

Cuando a causa de un ACCIDENTE el AFILIADO o BENEFICIARIO requiera un traslado de urgencia a un consultorio o clínica odontológica, el PRESTADOR procederá a coordinar el transporte a su DOMICILIO o al lugar del EVENTO, o el reembolso del valor del traslado con previa autorización de EL PRESTADOR. En ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de EL PRESTADOR. EL SERVICIO solamente cubre un trayecto. El servicio solamente se prestará dentro de las primeras doce (12) horas posteriores a la ocurrencia del ACCIDENTE o EVENTO.

Asistencia odontológica de urgencia por accidente o dolor agudo en clínica o consultorio odontológico

Cuando el AFILIADO O BENEFICIARIO(S) requiera atención odontológica prioritaria de urgencia a consecuencia de un ACCIDENTE o dolor agudo, el PRESTADOR coordinará el servicio de asistencia odontológica con el PROVEEDOR (consultorio o clínica) 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 del ACCIDENTE o EVENTO. El servicio incluye el calmante para el dolor (analgésicos), las radiografías 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.

Exodoncias o Extracciones:

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) sufra accidente, que requiera la extracción o exodoncia de alguna pieza dental, ya sea dientes permanentes, dientes temporales, dientes fracturados o restos radiculares (exceptuando muelas cordales), el PRESTADOR coordinará la cita en clínica dental. El

PRESTADOR no asumirá el costo de ningún medicamento o procedimiento postoperatorio. Este servicio incluye:

1. Exodoncias o extracciones simples en dientes permanentes (es el procedimiento por el que se practica el retiro de un diente o parte de él de la cavidad oral, mediante unas técnicas y un instrumental específicos, sin que implique procedimientos quirúrgicos que requieran remoción de tejidos como hueso o encía).
2. Exodoncias o extracciones simples en dientes temporales (en dientes de leche).
3. Exodoncias o extracciones simples en dientes fracturados.
4. Exodoncias o extracciones simples en dientes restos radiculares.

Endodoncias

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) sufra dolor agudo, que requiera la endodoncia de algún diente, el PRESTADOR coordinará la cita en clínica dental. Este servicio incluye el tratamiento de conductos mediante la limpieza y sellado del diente. El PRESTADOR no asumirá el costo de ningún medicamento o procedimiento postoperatorio.

Radiografías e imágenes diagnósticas

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) utilice los SERVICIOS de ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE URGENCIA POR ACCIDENTE O DOLOR AGUDO EN CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO conforme a las condiciones descritas, tendrá derecho a las radiografías necesarias y a los siguientes exámenes: Periapicales individuales y coronales, de acuerdo con los procedimientos odontológicos sugeridos por EL PROVEEDOR.

Periodontal o Protésica:

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) sufra accidente o dolor agudo, que requiera radiografías para identificar la pérdida de hueso relacionada con la enfermedad periodontal o sustituir la pieza dental mediante una prótesis o pieza artificial que sea funcionalmente similar al órgano o pieza a sustituir, el PRESTADOR coordinará la cita en clínica dental. El PRESTADOR no asumirá el costo de ningún medicamento o procedimiento postoperatorio.

Restauradora y Operatoria:

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) sufra un accidente o dolor agudo, que requiera un tratamiento de restauración o reconstrucción de una

pieza dental con resina, el PRESTADOR coordinará la cita en clínica dental. El PRESTADOR no asumirá el costo de ningún medicamento o procedimiento postoperatorio.

Orientación telefónica de técnicas de higiene oral y prevención

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo requiera, el PRESTADOR lo contactará con un PROVEEDOR de servicios odontológicos para que le brinde orientación vía telefónica en técnicas de higiene, prevención y cuidado de la salud oral.

2.5. Asistencia Escolar

Asesorías educativas telefónicas (asistencia telefónica en tareas nivel inicial en caso de accidente o enfermedad del estudiante)

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) menor de quince (15) años sufra un ACCIDENTE o ENFERMEDAD no PREEXISTENTE o el que no esté relacionada con patologías PREEXISTENTES, el PRESTADOR por medio de uno de sus PROVEEDORES (tutor académico), le prestará los SERVICIOS telefónicos de orientación y respuesta a consultas específicas en las siguientes materias: matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) debe acreditar hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días.

Este servicio será prestado de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 18:00 horas. Cada llamada tendrá una duración máxima de cuatro (4) horas. 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.

Profesor a domicilio por incapacidad (materias: matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales)

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) menor de quince (15) años sufra una ENFERMEDAD no PREEXISTENTE o el que no esté relacionada con patologías PREEXISTENTES, requiera un profesor A DOMICILIO para asesoría en matemáticas, español, sociales, biología, geografía o ciencias naturales; EL PRESTADOR coordinará la visita a DOMICILIO de un profesor. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) debe acreditar hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días.

Este servicio será prestado de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 18:00 horas y tendrá una duración máxima de cuatro (4) horas. 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.

Mensajería escolar por incapacidad del estudiante

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) menor de quince (15) años sufra una ENFERMEDAD no preexistente o que no está relacionada con patologías preexistentes, requiera un servicio de mensajería que esté relacionado directamente con fines estudiantiles; EL PRESTADOR por medio de uno de sus PROVEEDORES, le prestará el SERVICIO de mensajería dentro del perímetro urbano. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) debe acreditar hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días.

Este servicio será prestado de lunes a viernes entre las 08:00 horas y las 18:00 horas. 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.

Referencia escolar: museos, bibliotecas, compra de útiles, compra de uniformes y centros vacacionales

Cuando el AFILIADO O BENEFICIARIO(S) lo solicite, el PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre sitios de interés relacionados con el ámbito estudiantil (museos, bibliotecas, compra de útiles, compra de uniformes y centros vacacionales) cercanos al lugar que solicite EL AFILIADO O BENEFICIARIO(S). Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación del PRESTADOR es de medio y no de resultado.

2.6. Asistencia Legal

Orientación telefónica jurídica

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera una orientación legal vía telefónica, el PRESTADOR brindará los SERVICIOS de referencia y orientación LEGAL exclusivamente y limitada en caso de:

- Robo al local comercial o del vehículo.
- Pérdida o robo de documentos.
- Materia comercial, civil, familiar y penal.

El PRESTADOR conectará a el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) con un abogado para que lo asista telefónicamente y gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de Investigación Judicial y las diligencias dependiendo de cada caso solicitado por el AFILIADO o BENEFICIARIO(S).

La responsabilidad del PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. El PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO o BENEFICIARIO(S).

2.7. Asistencia Viajes Nacionales

Hotel por accidente automovilístico o robo en ocasión de viaje

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) sufra un accidente grave que imposibilite el traslado autónomo del vehículo o robo del mismo, EL PRESTADOR asumirá los gastos de hospedaje en un hotel cercano mientras EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) resuelve su situación; hasta los límites y coberturas establecidos. El hotel será seleccionado por EL PRESTADOR, tomando como prioridad su red de PROVEEDORES. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) debe presentar los documentos probatorios de su accidente o robo (recibo de la grúa, mapa del perito del tránsito, entre otros).

Alquiler auto por accidente automovilístico o robo en ocasión de viaje

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) sufra un accidente grave que imposibilite el traslado autónomo del vehículo o robo del mismo, EL PRESTADOR realizará la coordinación de un servicio de alquiler de automóvil y asumirá tales gastos mientras EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) resuelve su situación; hasta los límites y coberturas establecidos. El vehículo será seleccionado por EL PRESTADOR, tomando como prioridad su red de PROVEEDORES, siempre y cuando exista la infraestructura en la zona que permita. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deben presentar los documentos probatorios de su accidente o robo (recibo de la grúa, mapa del perito del tránsito, entre otros).

Reservas de viajes y hoteles

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) desee planificar un viaje, ya sea por motivos de negocios o placer, EL PRESTADOR telefónicamente brindará y coordinará las reservas de vuelos y hoteles. El servicio incluye:

- Reservas de vuelos
- Reservas de hoteles
- Reservas de transporte terrestre

En caso de que se deba asumir algún costo para realizar una reserva, EL PRESTADOR le informará a EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) y finalizará EL SERVICIO para que EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) continúe con la información brindada y tome una decisión.

EL SERVICIO de reservas de viajes y hoteles se limita a informar y coordinar, todo costo adicional deberá ser asumido exclusivamente por EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S)

Informe estado de las carreteras

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo solicite, el PRESTADOR le brindará información telefónica actualizada sobre el estado de las carreteras, rutas y direcciones en el lugar que le indique, siempre y cuando se trate de ciudades principales y se tenga acceso a la información a través de los medios. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación del PRESTADOR es de medio y no de resultado.

Información previa al viaje y referencias integrales

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo solicite, el PRESTADOR le brindará información telefónica actualizada para viajar a lugares específicos, como mejores rutas, tips para el viaje, lugares para revisión del vehículo previo al viaje, consejos para viajar con mascotas, entre otros, siempre y cuando se trate de ciudades principales y se tenga acceso a la información a través de los medios. Este servicio es estrictamente de información, por lo tanto, la obligación del PRESTADOR es de medio y no de resultado.

2.8. Asistencia Telefónica

Orientación básica al asociado 7x24 - 365 días

A solicitud de EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S), EL PRESTADOR le proporcionará información sobre las direcciones, números telefónicos y horarios de las oficinas de Los Olivos.

Transmisión de mensajes urgentes



Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera transmitir un mensaje urgente, el PRESTADOR recibirá el mensaje original y el número del destinatario al que va dirigido e intentará transmitirlo por medio de una llamada telefónica. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que lleve a cabo el destinatario al recibir el mensaje.

Conexión con números de emergencia (policía, bomberos, etc.)

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera conectarse con los números de emergencia como, por ejemplo: bomberos, policía, defensa civil, transportes, servicios públicos domiciliarios; EL PRESTADOR le transferirá la llamada a la entidad solicitada. Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Servicio de secretaria virtual

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) lo solicite, EL PRESTADOR programará citas de reuniones, citas médicas o eventos importantes. EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) deberá suministrar toda la información necesaria y requerida por EL PRESTADOR para la prestación del servicio. Este servicio es estrictamente de información y coordinación, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

3. Prestación de los Servicios

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los SERVICIOS en forma directa o a través de su red de PROVEEDORES. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS, debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.

Para las asistencias se definió un período de carencia de treinta (30) días desde el momento de la afiliación.

4. Proceso General de Solicitud del Servicio de Asistencia

En caso de que EL AFILIADO requiera alguno de los SERVICIOS contemplados dentro de EL programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con el PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.

- b. Comunicarse con el PRESTADOR a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- c. EL AFILIADO o BENEFICIARIO(S) procederá a suministrarle al representante del PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el SERVICIO que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del EVENTO. En el momento de solicitar y/o recibir el SERVICIO de asistencia se le requerirá al AFILIADO o BENEFICIARIO(S) un documento de identificación con fotografía.
- d. Queda entendido que los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el PROVEEDOR y mano de obra.
- f. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores de EL 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) En caso de que EL AFILIADO requiera proceder con su PROVEEDOR de confianza EL PRESTADOR autorizará hasta el 33% del monto máximo de cobertura.
- d) EL AFILIADO cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación de EL PRESTADOR para radicar los documentos
- e) Todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras
- f) 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.
- g) En todo caso EL AFILIADO deberá solicitar previa autorización al PRESTADOR, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

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

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados a EL AFILIADO en el momento de tener la autorización por parte de EL 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 o BENEFICIARIO(S) pueda disfrutar de los SERVICIOS contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- b. Solicitar al PRESTADOR de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier SERVICIO cuyo REEMBOLSO pretenda solicitar posteriormente.
- c. Dar aviso oportuno al PRESTADOR del cambio de DOMICILIO del AFILIADO o BENEFICIARIO(S). Queda entendido que en caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) establezca su DOMICILIO POR fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el PRESTADOR y el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) se tendrá por extinta, con lo cual el PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales y el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los SERVICIOS aquí establecidos.
- d. Identificarse ante los representantes del PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- e. 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 o BENEFICIARIO(S) no se encuentre activo.
- b. Cuando frente al SERVICIO solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) no se identifique plenamente ante el PRESTADOR o su PROVEEDOR como afiliado del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- d. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del PRESTADOR, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.
- e. La mala fe del AFILIADO o BENEFICIARIO(S) comprobada por el personal del PRESTADOR.
- f. Los EVENTOS originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g. Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- h. Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
- i. Los EVENTOS originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- j. Los EVENTOS originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k. Los EVENTOS originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- l. Cuando no exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA que permita la prestación del SERVICIO en la zona.

- m. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO O BENEFICIARIO(S), los BENEFICIARIO(S) y TERCEROS cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- o. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO, los BENEFICIARIO(S) y TERCEROS cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- p. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.

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: PREVISORA SOCIAL COOPERATIVA - VIVIR

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

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: es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.

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

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

BENEFICIARIO: Son BENEFICIARIOS de EL AFILIADO las personas que estén dentro del grupo familiar en exequias, máximo cinco (5) personas.

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 o beneficiario(s) 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.

DESTAPONAMIENTO SIMPLE: Avería súbita e imprevista que produzca un taponamiento, que imposibilite la evacuación de aguas y no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.

DOMICILIO: lugar de residencia de EL 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 o beneficiario(s) al momento de activar el servicio.

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

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.

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 a la empresa o de los beneficiarios del afiliado a la empresa. (Ver período de carencia).

GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. 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.

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.

INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA: Tratamiento quirúrgico realizado para paliar o resolver un ACCIDENTE o ENFERMEDAD, incluyéndose en este concepto los honorarios de EL cirujano, los gastos de procedimientos anestésicos, el material quirúrgico y prótesis y los gastos de medicamentos utilizados durante la cirugía.

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

PERÍODO DE CARENCIA: es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el afiliado y/o beneficiario(s) puede hacer uso de la asistencia. Para las asistencias se definió un período de carencia de treinta (30) días desde el momento de la afiliación.

PERÍODO DE VIGENCIA: período durante el cual el afiliado y/o beneficiario(s) tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.

PREEXISTENCIA MÉDICA: Existencia de una patología, 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.

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.

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

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

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.