

# CONDICIONES GENERALES

## Los Olivos Barrancabermeja

### Multiasistencia



Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

## 1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa MULTIASISTENCIA le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es suministrado por EL PRESTADOR y sus PROVEEDORES. Con tan sólo una llamada al 01 8000 423798 EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente que estén estipulado en la asistencia contratada.

## 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

**AFILIADO:** Son todas las personas que quedan cubiertas por la asistencia.

**BENEFICIARIOS:** Son BENEFICIARIOS de EL AFILIADO las personas que estén dentro del grupo familiar en exequias, sería: cónyuge, hijos, 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 de EL AFILIADO en relación a los rubros detallados en el presente.

**EVENTO:** Es cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual EL PRESTADOR deba coordinar los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia, que será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.

**MATERIALES:** Son aquellos repuestos necesarios para la reparación de un daño.

**PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en la prestación de servicio de asistencias, que en representación de EL PRESTADOR asiste al AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que la persona pueda recibir el servicio de la asistencia. Para las asistencias descritas, se definió un período de carencia de 30 días desde el momento de la afiliación.

**PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

**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 de EL PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República de Colombia que manifieste tener un AFILIADO o cualquier otro domicilio que EL AFILIADO haya notificado a EL PRESTADOR. Domicilio que será considerado como el de EL AFILIADO para los efectos de los servicios de asistencia.

**ENFERMEDAD:** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por una persona o entidad con la facultad para ello.

**No se considera enfermedad:** A efectos de las coberturas de esta asistencia:

- a) Accidente: Suceso imprevisto que altera la marcha normal de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

- b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias: definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
- c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes: aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico al respecto.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o ectópico.

**CONTACTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.

**AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto o mecanismo, así como sus elementos componente.

**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, Yondo; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura, Popayán; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Puerto Wilches, Sabana de Torres; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar: Cartagena, Turbaco, Sur de Bolívar: Cantagallo, San Pablo, Santa Rosa; 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.

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

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

### 3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA .

La cobertura máxima de la prestación de las asistencias y el límite máximo de eventos estará sujeto a la vigencia del programa.

 <b>MULTIASISTENCIA FULL</b> 		
<b>ASISTENCIAS LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS</b>		
<b>COBERTURAS</b>		
ASISTENCIA HOGAR	MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
SERVICIO DE PLOMERO A DOMICILIO	HASTA \$200.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ELECTRICISTA A DOMICILIO		
SERVICIO DE VIDRIERÍA A DOMICILIO		
SERVICIO DE CERRAJERÍA A DOMICILIO		
SERVICIOS CONEXIÓN CON TÉCNICOS PROFESIONALES VARIOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MÉDICA Y ODONTOLÓGICA	MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	SIN LÍMITE	9 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ENFERMEDAD Y/O ACCIDENTE	SIN LÍMITE	2 EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN MÉDICA ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	SIN LÍMITE	9 EVENTOS POR AÑO
ATENCIÓN POR EMERGENCIA ODONTOLÓGICA EN CLÍNICA O CONSULTORIO: EXODONCIAS SIMPLE O EXTRACCIONES Y EXODONCIA QUIRÚRGICA RADIOGRAFÍAS DENTALES O RAYOS X	HASTA \$300.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
RECORDATORIO DE CITAS MÉDICAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIAS DE FARMACIAS, CLÍNICAS Y HOSPITALES A NIVEL NACIONAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MASCOTAS	MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
ORIENTACION MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	SIN LÍMITE	9 EVENTOS POR AÑO
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O EN RED DE VETERINARIAS POR ACCIDENTE POR ENFERMEDAD POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS	HASTA \$150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA	SIN LÍMITE	9 EVENTOS POR AÑO
CONTROL DIGITAL DE FECHA DE VACUNACIÓN ORIENTACIÓN EN EL ENVÍO DE MASCOTAS POR VÍA TERRESTRE O ÁEREA AYUDA PARA VERIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD DE VENDEDOR PARA MASCOTA CON PEDIGREE INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y SERVICIOS PARA LAS MASCOTAS REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CIRUGÍAS, RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y PASEADORES A DOMICILIO REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALÓN DE BELLEZAS, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MASCOTA EXEQUIAL	MONTOS MÁXIMOS	EVENTOS MÁXIMOS
SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE	HASTA \$200.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
TRASLADO PARA RESGUARDO, DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS).	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CEMENTERIOS PARA LAS MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA LEGAL	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL DOMICILIO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMÓVIL O ACCIDENTE DE TRÁNSITO		
ASESORÍA LEGAL VIA TELEFÓNICA EN MATERIA: CIVIL, PENAL Y FAMILIAR		

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

## ASISTENCIA HOGAR

### SERVICIO DE PLOMERO A DOMICILIO.

Cuando a consecuencia de una AVERÍA súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento sanitarias de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, se presente alguna rotura o fuga de agua que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del AFILIADO se enviará a la brevedad posible un PROVEEDOR, que realizará la GESTION de emergencia necesaria para restablecer el servicio o remediar la AVERÍA, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

**Exclusiones del servicio de Plomería:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calentadores de agua, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y 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, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

### SERVICIO DE ELECTRICISTA A DOMICILIO.

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS (casa, apartamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud de EL AFILIADO se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, realizará sólo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga.

**Exclusiones al servicio de Electricidad:** Quedan excluidas del presente servicio, 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, o fusibles, que no se encuentren dañados o que por mal mantenimiento o deterioro del tiempo deban cambiarse sin que sea por presentarse una falla o corto circuito del momento de la emergencia. El servicio contempla la reparación de los mismos.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

## **SERVICIO DE VIDRIERO A DOMICILIO.**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO / BENEFICIARIOS que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia.

**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 la fachada exterior.

## **SERVICIO DE CERRAJERO A DOMICILIO.**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO / BENEFICIARIOS o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta. El cambio de cerradura por emergencia se realizará únicamente cuando hubo intento de robo o robo, y se presente daño irreparable de la misma, siendo necesaria la presentación de la denuncia policial. El valor incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la 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, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa.

## **SERVICIOS CONEXIÓN CON TÉCNICOS PROFESIONALES VARIOS**

Cuando EL AFILIADO / BENEFICIARIOS requiera uno de los servicios de coordinación y envío de carpinteros, pintores, albañiles, fumigadores, técnicos de electrodomésticos, instaladores de línea blanca o de otra especialidad requerida, EL PRESTADOR podrá enviar un técnico destinado al diagnóstico y/o cotización del trabajo. El costo de los servicios y visita será por asumido exclusivamente por el AFILIADO.

## **ASISTENCIA MÉDICA Y ODONTOLÓGICA**

### **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

En caso de necesitar EL AFILIADO / BENEFICIARIOS una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica de forma remota al AFILIADO con un prestador de Servicios Médicos para la consulta. Ni EL PRESTADOR ni el médico tratante podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con la salud de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

### **SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ENFERMEDAD Y/O ACCIDENTE.**

En caso que EL AFILIADO / BENEFICIARIOS sufra un accidente y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General o Enfermera, a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR gestionará el traslado del médico a la residencia de EL AFILIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del mismo siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por EL BENEFICIARIO o terceros. En caso de no existir la infraestructura, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad (traslado en ambulancia a centro médico u hospitalario en caso de ser necesario). Este servicio en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

### **ORIENTACIÓN MÉDICA ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL.**

En caso de necesitar EL AFILIADO una orientación, respectivamente de temas odontológicos o dentales, EL PRESTADOR contactará a EL AFILIADO con un profesional odontológico, para que lo oriente. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud dental de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor

### **ATENCIÓN POR EMERGENCIA DENTAL EN CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO.**

Cuando a consecuencia de urgencia EL AFILIADO / BENEFICIARIOS requiera intervención de urgencia dental, EL PRESTADOR remitirá al paciente previa llamada de coordinación a la clínica dental o consultorio odontológico más cercana que haga parte de la red de proveedores de EL PRESTADOR, para que EL AFILIADO sea atendido y diagnosticado según sea la situación de urgencia que requiera, incluye exodoncias simple o extracciones y exodoncia quirúrgica, radiografías dentales o rayos x.

### **RECORDATORIO DE CITAS MÉDICAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS.**

En caso de que EL AFILIADO / BENEFICIARIOS requiera asistir a citas médicas o deba tomar medicamentos a una hora específica, EL PRESTADOR recordará por vía telefónica a EL AFILIADO (si esté lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

### **REFERENCIAS DE FARMACIAS, CLÍNICAS Y HOSPITALES A NIVEL NACIONAL.**

En caso de necesitar EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, los datos de alguna farmacia, clínica u hospital a nivel nacional, EL PRESTADOR proporcionará a EL AFILIADO los datos de ubicación, y teléfonos si los hubiere, a título informativo. EL PRESTADOR no asume responsabilidad por el tratamiento, atención o información del lugar referenciado.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29



## **ASISTENCIA MASCOTAS.**

### **ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA.**

En caso de que EL AFILIADO / BENEFICIARIOS requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria para su mascota, EL PRESTADOR conectará telefónicamente al AFILIADO directamente con un veterinario el cual le dará respuesta a la consulta específica que este solicite.

Ni EL PRESTADOR ni el médico veterinario podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este SERVICIO es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de la mascota de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el PROVEEDOR.

### **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN RED DE VETERINARIA POR ACCIDENTE, ENFERMEDAD O INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS (CARENCIA 60 DÍAS).**

Si como consecuencia de accidente, enfermedad (no preexistente) o ingesta de cuerpo extraño, la mascota requiere asistencia veterinaria, EL PRESTADOR realizará el pago a un tercero (veterinario o clínica veterinaria), el cual asume la responsabilidad de suministrar la consulta veterinaria hasta el monto máximo de la cobertura.

El SERVICIO está sujeto a la disponibilidad en la red veterinaria y será previamente autorizado por el call center de EL PRESTADOR.

El período de carencia para solicitar este servicio si es por enfermedad de la mascota es de sesenta (60) días después de adquirir el programa de asistencia.

**No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la consulta ni tratamiento posterior a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros.**

### **ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA: EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO, CON OCASIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA.**

Por este servicio y a solicitud de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los SERVICIOS de referencia y consultoría LEGAL exclusivamente y limitado a los procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causadas por la mascota, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29



## **CONTROL DIGITAL DE FECHA DE VACUNACIÓN.**

Cuando EL AFILIADO / BENEFICIARIOS solicite le lleven control digital en la plataforma de EL PRESTADOR, sobre el carnet de vacunación de su mascota, se le recordará vía telefónica y mail el día y el tipo de vacuna que debería tener su animal. Teniendo en cuenta que el costo de traslado, aplicación, vacuna y demás costos relacionados a éste, serán aportados por EL AFILIADO.

## **ORIENTACIÓN EN EL ENVÍO DE MASCOTAS POR VÍA TERRESTRE O ÁEREA.**

EL PRESTADOR dará a EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, la información sobre el transporte para mascotas tanto vía terrestre como aérea, requisitos, costos y la mayor cantidad de datos significativos para el posible traslado de su mascota. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República de Colombia, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar a EL AFILIADO a conseguir lo solicitado con las características buscadas. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por aquellas empresas donde se le referencie a EL AFILIADO su consulta. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en traslados, pasajes o ningún relacionado.

## **AYUDA PARA VERIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD DE VENDEDOR PARA MASCOTA CON PEDIGREE.**

En caso de que EL AFILIADO / BENEFICIARIOS requiera de una verificación de autenticidad de vendedor, al momento de la compra de mascota con pedigree, EL PRESTADOR verificará la veracidad del vendedor, contando únicamente con la información disponible en internet.

## **INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y SERVICIOS PARA LAS MASCOTAS.**

A solicitud de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre la o las veterinarias, guarderías y otros servicios para las mascotas cercanas a la RESIDENCIA PERMANENTE o donde lo desee. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República de Colombia, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar a EL AFILIADO a conseguir lo solicitado con las características buscadas. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por la falta de medicamentos o estructura de las veterinarias informadas. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en veterinarias.

## **REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CIRUGÍAS, RADIOGRAFÍAS Y ECOGRAFÍAS.**

A solicitud de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de veterinarias que presten el servicio de cirugías, radiografías y ecografías (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). EL PRESTADOR también prestará el servicio de coordinación del servicio, no obstante el costo de dicho servicio lo asumirá EL AFILIADO. También se establece que EL PRESTADOR no asumirá

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y PASEADORES A DOMICILIO**

A solicitud de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de adiestradores de perros y paseadores a domicilio a nivel nacional. Por último, entiéndase que este SERVICIO es una obligación de medio más no de resultado.

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALÓN DE BELLEZAS, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS**

En caso de que EL AFILIADO / BENEFICIARIOS requiera la información de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias, EL PRESTADOR dará toda la información pertinente de estas, y coordinará cualquier SERVICIO de estética que EL AFILIADO requiera para su mascota. Por último, entiéndase que este SERVICIO es netamente de coordinación, en ningún momento EL PRESTADOR asumirá los costos de los SERVICIOS estéticos que le brinden a la mascota; esta es una asistencia de medio, no de resultado.

### **ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS.**

#### **SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE (CARENCIA 60 DÍAS).**

Si como consecuencia de un ACCIDENTE GRAVE O ENFERMEDAD, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota baja de manera destacable su calidad de vida, EL PRESTADOR realizará el pago a un tercero, el cual asume la obligación de llevar a cabo el servicio. El servicio está sujeto al diagnóstico clínico y claro, que demuestre que la mascota no tiene más alternativas. EL PRESTADOR no asumirá costos de traslado; estos los debe asumir EL AFILIADO. El servicio está sujeto a la disponibilidad del centro médico donde se practique el servicio, EL PRESTADOR hará lo posible por que sea a menor brevedad. En todo caso el servicio debe ser previamente autorizado por el call center del PRESTADOR.

El período de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días después de haber adquirido el programa de asistencia.

#### **TRASLADO PARA RESGUARDO, DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCION DE CENIZAS).**

A consecuencia de fallecimiento de su mascota, EL PRESTADOR coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver (sin devolución de cenizas y sin certificado), el monto de cobertura incluye el traslado de la mascota hasta el lugar indicado.

**Resguardo:** Evento en el cual se conserva la mascota hasta su destino final.

**Disposición:** procedimiento que se realiza en el momento de fallecimiento de la mascota la cual, se puede realizar cremación, cremación colectiva, entierro o eliminación.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

El valor del excedente del servicio en caso de ser superior al monto de la cobertura deberá ser cancelado por EL AFILIADO directamente al proveedor.

## **REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CEMENTERIOS PARA LAS MASCOTAS.**

A solicitud del AFILIADO / BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de centros donde presten SERVICIOS para exequias de mascotas (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). EL PRESTADOR también prestará el servicio de coordinación, no obstante el costo de dicho servicio lo asumirá EL AFILIADO. También se establece que EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.

### **Importante:**

- 1) Se entiende como mascota exclusivamente un (1) perro o un (1) gato, que vivan en la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO.
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, EL AFILIADO por medio de un correo electrónico de Global Assist, le brindará a EL PRESTADOR todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad, etc.. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.
- 3) La asistencia solo se dará a una mascota 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 AFILIADO, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carnet de vacunación.

### **Exclusiones:**

1. Si la mascota afiliada supera la edad máxima que es de 12 (doce) años.
2. Si el carnet de vacunación de la mascota no se encuentra al día.
3. Si no se presenta foto de la mascota afiliada.
4. Mascota que no pertenezca a EL AFILIADO.
5. No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación.
6. Ninguna enfermedad infecciosa o contagios que pueda adquirir la mascota en guarderías.
7. Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
8. En caso de enfermedad oncológica.
9. Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
10. Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación de EL AFILIADO.
11. Perros destinados para fines comerciales.
12. La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
13. Remisiones por especialistas.
14. Cuando se evidencia negligencia del contratante, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

## ASISTENCIA LEGAL.

### ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL DOMICILIO, DEL AUTOMÓVIL O ACCIDENTE DE TRÁNSITO.

A solicitud de AFILIADO / BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de robo del domicilio, del automóvil o en caso de accidente de tránsito. EL PRESTADOR conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo o accidente de tránsito. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

### ASESORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA EN MATERIA: CIVIL, PENAL Y FAMILIAR.

A solicitud de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR brindará vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, penal y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (356) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra EL AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. 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.

## 4. CASOS DE EXCEPCIÓN

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

- La mala fe de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, comprobada por el personal de EL PRESTADOR.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, asonada.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.

EL PRESTADOR avisará a LA EMPRESA de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

## 5. EXCLUSIONES.

- Cuando EL AFILIADO / BENEFICIARIOS no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando EL A AFILIADO / BENEFICIARIOS no se identifique como AFILIADO del programa.
- Cuando EL AFILIADO / BENEFICIARIOS incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

## 6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO / BENEFICIARIOS realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los SERVICIOS, 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.
- Identificarse como AFILIADO / BENEFICIARIOS ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

## 7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

En caso de que un AFILIADO / BENEFICIARIOS requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- El AFILIADO / BENEFICIARIOS que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
- El AFILIADO / BENEFICIARIOS procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29

como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL AFILIADO / BENEFICIARIOS, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al PRESTADOR a EL AFILIADO deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como AFILIADOS en la última lista de AFILIADOS activos de LA EMPRESA. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO / BENEFICIARIOS los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el AFILIADO / BENEFICIARIOS no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en las Condiciones Generales.

## 8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que EL PRESTADOR coordinará los servicios en forma directa, o a través de terceros, bajo su responsabilidad. 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, extrajudicial o judicial. También se establece que los SERVICIOS solo se prestarán en ciudades capitales y/o zonas en donde EL PRESTADOR pueda contratar servicios con una red eficiente de PROVEEDORES.

Como se mencionó antes, EL PRESTADOR queda exento de responsabilidad al no poder prestar servicios en ciertas zonas del país, reiterando que dichos servicios se prestan eficientemente en ciudades capitales o principales.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/">www.globalassistgroup.com/losolivosbarrancabermeja/</a>	Fecha de Elaboración 2019-07-05
Línea atención sin costo 01 8000 423 798	Fecha de Actualización 2021-07-29