CONDICIONES GENERALES

Jardines La Colina

Multiasistencia

Landing page http://globalassistgroup.com/asistenciajardineslacolina/	Línea atención sin costo 01 8000 423569
	Fecha de Elaboración 2019-09-26

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa ASISTENCIA HOGAR Y DESEMPLEO 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 423569 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.
- **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, qué será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.
- **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 45 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 el evento.
- **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, 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.

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

2. 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.

Global Assist
UN MUNDO DE SERVICIOS

MULTIASISTENCIA

ASISTENCIAS	COBERTURAS	
ASISTENCIA HOGAR	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTOS MÁXIMO**
ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO	HASTA $150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA	HASTA $150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO	HASTA $150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO	HASTA $150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA DESEMPLEO	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTOS MÁXIMO**
AYUDA EN GASTOS PARA EL PAGO DE LA PREVISIÓN EXEQUIAL	HASTA $50.000 POR MES	HASTA POR 4 MESES
AYUDA EN GASTOS PARA CANASTA BÁSICA EN EL HOGAR INCLUYE ALIMENTACIÓN, LIMPIEZA, HIGIENE PERSONAL Y SALUD	HASTA $150.000 POR MES	HASTA POR 2 MESES
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
EVALUACIÓN DEL PERFIL LABORAL, IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y CAPACIDADES PARA RESALTARLAS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE UN NUEVO EMPLEO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN MANEJO DE ENTREVISTAS Y ELABORACIÓN HOJA DE VIDA, DE ACUERDO AL PERFIL LABORAL Y ÁREAS DE INTERÉS DETECTADAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
LLAMADA DE SEGUIMIENTO DESPUÉS DE LA ENTREVISTA PARA DAR CONSEJOS EN LA CONTINUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

ASISTENCIA HOGAR

ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas.

Por solicitud del EL AFILIADO se enviará a un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería y/o mantenimiento).

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.

ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO (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, balastros 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.

ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO

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 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.

ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO

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 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.

Exclusiones generales al servicio de asistencia en el hogar:

- Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del AFILIADO.
- No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la RESIDENCIA del AFILIADO. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.

- Daños intencionales de EL 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.
- Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, y cualquier fenómeno natural.
- 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.
- En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por EL AFILIADO, pagando directamente al PROVEEDOR del servicio.

ASISTENCIA DESEMPLEO

Para solicitar los servicios de la asistencia desempleo, tener en cuenta:

- Este servicio se le presta exclusivamente a trabajadores con contrato a término indefinido (tiempo laborado mínimo de seis (6) meses o fijo (tiempo laborado mínimo de seis (6) meses y que por lo menos haya tenido una renovación).
- Se prestará el servicio cuando ocurra cierre temporal o definitivo de la empresa, se realice suspensión de cargos por fusión, transformación o liquidación de entidades públicas o empresas privadas.
- Para solicitar asistencia, EL AFILIADO deberá presentar carta de despido sin justa causa o liquidación del contrato de trabajo donde se indique el tiempo que laboró y la fecha de terminación de la relación laboral.
- Los siguientes servicios serán prestados de forma telefónica, en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- No se prestará la asistencia a afiliados que hayan renunciado voluntariamente a su empleo.

AYUDA EN GASTOS PARA EL PAGO DE LA PREVISIÓN EXEQUIAL

En caso de que EL AFILIADO cumpla con las condiciones descritas, podrá ser BENEFICIARIO de ayuda en el pago de la previsión exequial.

AYUDA EN GASTOS PARA CANASTA BÁSICA

A causa de la pérdida imprevista de la fuente laboral, EL AFILIADO podrá ser BENEFICIARIO de un apoyo en gastos de canasta básica familiar en el hogar, incluye alimentación, limpieza, higiene personal y salud.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los SERVICIOS de referencia y asesoría LEGAL en materia laboral. 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.

EVALUACIÓN DEL PERFIL LABORAL, IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y CAPACIDADES PARA RESALTARLAS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE UN NUEVO EMPLEO

En caso de pérdida de la fuente laboral EL AFILIADO podrá contar con la orientación y evaluación de las oportunidades laborales que se ajusten a su perfil profesional. 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.

ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN MANEJO DE ENTREVISTAS Y ELABORACIÓN HOJA DE VIDA, DE ACUERDO AL PERFIL LABORAL Y ÁREAS DE INTERÉS DETECTADAS

En caso de pérdida de la fuente laboral EL AFILIADO podrá contar con la asesoría para presentar entrevistas y elaborar su hoja de vida. 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.

LLAMADA DE SEGUIMIENTO DESPUÉS DE LA ENTREVISTA PARA DAR CONSEJOS EN LA CONTINUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Con relación a los anteriores numerales EL PRESTADOR generará llamadas de seguimiento de un psicólogo a EL AFILIADO para evaluar y dar guía en la continuación del proceso.

EXCLUSIONES

Se excluyen los siguientes casos de la asistencia desempleo:

- Cuando el despido haya sido con justa causa
- Cuando EL AFILIADO se haya retirado de forma voluntaria de la empresa para la que trabajaba o cuando sea trabajador independiente.
- Cuando EL AFILIADO no presente la documentación requerida:
    - Carta de despido sin justa causa.
    - Colillas de pago de los últimos tres (3) meses
    - Copia del contrato
- Cuando El PRESTADOR verifique alguna posibilidad de fraude, después de la investigación de la solicitud.

CASOS DE EXCEPCIÓN

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

- La mala fe de EL AFILIADO, 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.

EXCLUSIONES

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

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 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. 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 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.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

1. El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.

2. El AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado. 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 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 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.

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.