

CONDICIONES GENERALES

Multiasistencia Pro



Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **MULTIASISTENCIA PRO** pone a su disposición servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Con sólo una llamada al número nacional **01 8000 413 816** o la línea fija de Medellín (034) 5400508, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la atención, sujetándose para ello a las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo ENFERMEDAD).

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Soacha, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Calarcá; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Lorica; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja; Tolima: Ibagué, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

AFILIADO: Es la persona titular que contrata el plan de asistencia **MULTIASISTENCIA PRO**.

AVERÍA: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto o mecanismo.

BENEFICIARIOS: Son las personas físicas adicionales con derecho a recibir los servicios de asistencia objeto de estas **CONDICIONES GENERALES**:

- Para **AFILIADO** casado: el cónyuge o compañero permanente, hijo propio o hijo del cónyuge, con un máximo tres (3) personas.
- Para **AFILIADO** soltero: la madre, el padre y hasta un hermano, con un máximo tres (3) personas.

Definidas las cuatro (4) personas físicas **AFILIADO** y **BENEFICIARIOS** en conjunto como **AFILIADOS**.

CONDICIONES GENERALES (CG): Son los términos, condiciones y limitaciones en prestación de los servicios de asistencia aquí descriptos.

CONTACTANTE: Cualquier persona que realice gestión alguna para posibilitar la **COORDINACIÓN** de los servicios de asistencia del programa **MULTIASISTENCIA PRO**.

CONTRATACIÓN: Es la interacción con el **AFILIADO** a través de los canales habilitados por EL PRESTADOR y LA EMPRESA para la adquisición del programa **MULTIASISTENCIA PRO**.

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y administrar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL en relación a los servicios de asistencia.

COSTO PREFERENCIAL: EL PRESTADOR ofrecerá a sus **AFILIADOS** las tarifas que maneja con todos sus **PROVEEDORES** y que intentará ser la menor del mercado local cumpliendo los requisitos de **PROVEEDOR** para EL PRESTADOR.

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

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

NO SE CONSIDERA ENFERMEDAD: a) Los ACCIDENTES. b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias que producen 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 preexistentes que son aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico al respecto. d) La gestación y el parto normal o ectópico. e) Las enfermedades en etapa terminal.

EVENTO: Es cada suceso que implique una situación de asistencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador, entre otros, de EL PRESTADOR realice labor de COORDINACIÓN para alguno de los AFILIADOS del plan de asistencia **MULTIASISTENCIA PRO**.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia estarán a disposición de los AFILIADOS del programa que comienza veinticuatro (24) horas después del momento de CONTRATACIÓN del programa de asistencias **MULTIASISTENCIA PRO**.

GESTIÓN: Es la acción, proceso o trámite realizada por los PROVEEDORES que, junto con otros, se despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos o resolver una cosa.

LA EMPRESA: FINANCIERA PROGRESSA.

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

MASCOTA: Un perro o un gato doméstico de propiedad del AFILIADO.

MONTO MÁXIMO: Es el monto máximo en COP tope de cobertura en cada asistencia.

MULTIASISTENCIA PRO: Es el producto de asistencia diseñado y operado por EL PRESTADOR.

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de estas CG el territorio de la República de Colombia.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que transcurre desde el momento de la CONTRATACIÓN 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 24 horas desde el momento de la afiliación y para la asistencia médica se definió un período de carencia de 48 horas desde el momento de la afiliación.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período de tiempo durante el cual el AFILIADO tiene derecho a recibir los servicios de asistencia.

PESOS (COP): La moneda de curso legal vigente en la República de Colombia.

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación (por ejemplo en plomería, cerrajería o electricidad), una condición de salud (como enfermedad preexistes o no considerada enfermedad previa a la contratación del programa o previo a la solicitud de la asistencia. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia, se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación o a la solicitud, por medio de fotografías, preguntas de rutina, 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.

PROVEEDOR: Empresa, profesional, técnico o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR realice GESTIÓN e en cualquiera de los SERVICIOS descriptos en las presentes condiciones generales.

REEMBOLSO: Cantidad de dinero en COP que se le reintegra excepcionalmente al AFILIADO.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

RESIDENCIA PERMANENTE: Domicilio dentro del ÁMBITO TERRITORIAL que manifieste tener el AFILIADO, el cual es notificado en la primera llamada. Domicilio que será considerado como el del AFILIADO para los efectos de los SERVICIOS de asistencia objeto de estas condiciones generales.

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

ASISTENCIAS		COBERTURAS	
ASISTENCIA AL HOGAR		MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA		HASTA \$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA		HASTA \$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA		HASTA \$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA		HASTA \$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES NUEVOS A DOMICILIO			
SERVICIO DE INSTALACIÓN PARA SOPORTES TV, LED, PLASMA		HASTA \$200.000 (MÁX. 3 HRS.) POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CORTINAS O PERSIANAS NUEVAS			
SERVICIO DE INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS NUEVAS			
SERVICIO DE COORDINACIÓN PARA TÉCNICOS VARIOS AL HOGAR		COSTO PREFERENCIAL	4 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA MÉDICA		MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO		HASTA \$100.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA		HASTA 30 MIN. POR EVENTO	12 EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA		HASTA 30 MIN. POR EVENTO	12 EVENTOS POR AÑO
RECORDATORIO DE CITAS MÉDICAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIAS TELEFÓNICAS DE HOSPITALES, CLÍNICAS Y ESPECIALISTAS MÉDICOS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA		MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ATENCIÓN POR EMERGENCIAS ODONTOLÓGICA EN CLÍNICA O CONSULTORIO:			
- EXAMEN CLÍNICO			
- DIAGNÓSTICO			
- ODONTOGRAMA		HASTA \$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
- PLAN DE TRATAMIENTO			
EXODONCIAS SIMPLE O EXTRACCIONES Y EXODONCIA QUIRÚRGICA			
RADIOGRAFÍAS DENTALES O RAYOS X			
TAXI A LA CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO EN CASO DE ACCIDENTE		HASTA \$30.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
TÉCNICAS DE HIGIENE ORAL Y PREVENCIÓN VÍA TELEFÓNICA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MASCOTA		MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN RED POR EMERGENCIA			
- POR ACCIDENTE		HASTA \$200.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
- POR INGESTA DE CUERPO EXTRAÑO			
CONSULTA O CONTROL MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO			
- POR ENFERMEDAD		HASTA \$150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
GASTOS DE TRASLADO PARA LA MASCOTA POR EMERGENCIA		HASTA \$50.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
REEMBOLSO DE MEDICAMENTOS DERIVADOS DE ATENCIÓN VETERINARIA		HASTA \$50.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR RECLAMACIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA ENVÍO DE MASCOTAS POR VÍA TERRESTRE O ÁREA		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

ASISTENCIA AL HOGAR.

Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental, imprevista y fortuita que deteriore el inmueble, que no permita su utilización cotidiana o ponga en riesgo el domicilio, la seguridad del mismo y sus habitantes, e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento y todos los casos que se presenten en el momento y no sean de anterioridad visible.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA.

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 GESTIÓN de emergencia necesaria para restablecer el servicio o remediar la AVERÍA, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Monto máximo: HASTA \$300.000 POR EVENTO. Eventos: 4 EVENTOS POR AÑO.

Los límites no son acumulables. El valor anterior 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 la AVERÍAS pre-existentes, los trabajos de albanilería 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, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras, temas relacionadas con humedad por filtraciones y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes en edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de aguas.

ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA.

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO (casa, apartamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un PROVEEDOR 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 solo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.

Monto máximo: HASTA \$300.000 POR EVENTO. Eventos: 4 EVENTOS POR AÑO.

Los límites no son acumulables. El valor anterior incluye el costo de los MATERIALES, traslado del PROVEEDOR y mano de obra.

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, dicroicas, 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 de la empresa de Energía del Estado o Privada. La Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, disyuntores 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 solo por emergencias del momento.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA.

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 puerta principal de acceso a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, por solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un PROVEEDOR que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta.

Monto máximo: HASTA \$300.000 POR EVENTO. Eventos: 4 EVENTOS POR AÑO.

Los límites no son acumulables. El valor anterior 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, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como armarios, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa.

ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA.

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, por solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas, sábados de 08:00 a 12:00. Excepcionalmente, el AFILIADO tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar anteriormente a EL PRESTADOR de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de este. Una vez autorizados, el AFILIADO deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al REEMBOLSO antes mencionado.

Monto máximo: HASTA \$300.000 POR EVENTO. Eventos: 4 EVENTOS POR AÑO.

Los límites no son acumulables. El valor anterior incluye el costo de los MATERIALES, traslado del PROVEEDOR y mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería. 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 RESIDENCIA PERMANENTE que dé hacia la calle y ponga 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.

SERVICIOS ADICIONALES AL HOGAR.

Los servicios al hogar enumerados a continuación se prestarán en concepto de bolsa o conjunto, para ser utilizados a discreción del AFILIADO con un MÁXIMO de tres (3) EVENTOS al año con

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

un con un MONTO MÁXIMO de cobertura de doscientos mil COP (\$200.000) o un máximo de tres (3) horas por evento, para ser usados en cualquiera de ellos, sin exceder el total de eventos al año.

SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES NUEVOS A DOMICILIO.

EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR que adelantará las labores para efectuar la instalación del mueble que requiera el AFILIADO. El servicio incluye armado, traslado de un solo técnico, colocación y montaje del mueble, basado en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica.

SERVICIO DE INSTALACIÓN PARA SOPORTES TV, LED Y PLASMA.

EL PRESTADOR enviará al inmueble del AFILIADO un PROVEEDOR. El servicio incluye las labores de instalación de soportes de tv, led y plasma que requiera EL AFILIADO..

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CORTINAS Y PERSIANAS NUEVAS.

EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR que adelantará las labores para efectuar la instalación de cortinas y persianas que requiera el AFILIADO. El servicio incluye traslado de un solo técnico y mano de obra basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica por tiempo máximo de tres (3) horas. Cada cortina y/o persiana es un evento.

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS NUEVAS.

EL PRESTADOR enviará al inmueble del AFILIADO un PROVEEDOR. El servicio incluye las labores de instalación de lámparas y luminarias nuevas que requiera EL AFILIADO. Solo incluye mano de obra por tiempo máximo de tres (3) horas. Cada lámpara y luminaria es un evento.

SERVICIOS DE CONEXIÓN O COORDINACIÓN PARA TRABAJOS VARIOS AL HOGAR.

Cuando el AFILIADO requiera uno de los servicios de coordinación y envió de carpinteros, pintores, albañiles, fumigadores, reparación de electrodomésticos, instalación de línea blanca, etc., o cualquier conexión en el hogar, EL PRESTADOR podrá enviar un profesional destinado al diagnóstico y/o cotización del trabajo. El costo de éstos servicios será por cuenta exclusiva del AFILIADO.

El anterior servicio se prestará siempre y cuando exista en la ciudad la infraestructura adecuada para el servicio solicitado.

Monto máximo: COSTO PREREFENCIAL asumido por el AFILIADO. Eventos: 4 EVENTOS POR AÑO.

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. También

a) Daños intencionales del AFILIADO, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro, y situaciones que alteren la seguridad pública como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, entre otros. b) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural. c) No se cubre el recubrimiento de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, cenefas, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros. d) No están incluidos otros domicilios del AFILIADO, ya sea local, casa o apartamento diferente al que habita.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

ASISTENCIA MÉDICA.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán en las ciudades principales y donde se cuente con la infraestructura suficiente y adecuada de PROVEEDORES para relizar la GESTIÓN. Antes de solicitar un servicio EL AFILIADO deberá validar con EL PRESTADOR si cuenta con red médica en su zona de RESIDENCIA PERMANENTE. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el AFILIADO deberán trasladarse a la ciudad próxima más cercana para poder recibir el servicio requerido.

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.

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

Monto máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO.

En caso de que alguno de los AFILIADOS sufra una ENFERMEDAD y que requiera la evaluación o diagnóstico de un médico general, por solicitud EL PRESTADOR gestionará el traslado del PROVEEDOR a la RESIDENCIA PERMANENTE para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

Monto de máximo: HASTA \$100.000 POR EVENTO . Eventos: 4 EVENTOS POR AÑO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA.

En caso de necesitar alguno de los AFILIADOS una referencia o consulta en temas relacionador con el área de psicología, EL PRESTADOR los pondrá en contacto vía telefónica con un profesional de psicología para la consulta. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con la salud del AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

Monto de máximo: HASTA 30 MINUTOS POR EVENTO. Eventos: 12 EVENTOS POR AÑO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA.

En caso alguno de los AFILIADOS necesita una consulta relacionada a 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.

Monto de máximo: HASTA 30MIN POR EVENTO. Eventos: 12 EVENTOS POR AÑO.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

RECORDATORIO DE CITAS MÉDICAS E INGESTAS DE MEDICAMENTOS.

En caso de que el AFILIADO tenga una cita médica, requiera un análisis, o necesite tomar medicamentos a una hora específica, EL PRESTADOR está en obligación de recordarle por vía telefónica al AFILIADO (si este lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

Monto de máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

REFERENCIAS TELEFÓNICAS DE HOSPITALES, CLÍNICAS Y ESPECIALISTAS MÉDICOS.

A petición del AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia de hospitales, clínicas y especialistas médicos a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

Monto de máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE

ASISTENCIA ODONTOLÓGICA.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán en las PRINCIPALES CIUDADES o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio EL AFILIADO deberá validar con EL PRESTADOR si cuenta con red Dental en su zona de residencia. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el AFILIADO deberán trasladarse a la ciudad próxima más cercana para poder recibir el servicio requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte de EL PRESTADOR.

ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA.

En caso de necesitar alguno de los AFILIADOS una orientación en temas odontológicos o de salud oral, EL PRESTADOR contactará al AFILIADO con un profesional odontólogo que realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional odontológico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Monto de máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

ATENCIÓN POR EMERGENCIAS ODONTOLÓGICA EN CLÍNICA O CONSULTORIO.

Cuando a consecuencia de un accidente, en el momento ocurrido el mismo el AFILIADO, requiera intervención de urgencia dental, EL PRESTADOR remitirá al paciente previa llamada de coordinación a la clínica odontológica 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 **examen clínico, diagnóstico, odontograma y entrega del plan de tratamiento**. Este servicio se prestará únicamente derivado de un accidente y no bajo condiciones de mala higiene dental. No incluye el valor del tratamiento posterior a la urgencia que el AFILIADO se debe realizar.

EXODONCIAS SIMPLE O EXTRACCIONES Y EXODONCIA QUIRÚRGICA.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

En caso de que EL AFILIADO presente una urgencia que requiera la extracción o exodoncia de alguna pieza dental: **dientes temporales, dientes fracturados o restos radiculares (exceptuando muelas cordales)**; EL PRESTADOR coordinará la cita en clínica dental e informará al AFILIADO el horario de atención. EL PRESTADOR no asumirá el costo de ningún medicamento derivado del procedimiento o costos referentes al postoperatorio. Este servicio se presta únicamente con proveedores que estén autorizados por EL PRESTADOR.

RADIOGRAFÍAS DENTALES O RAYOS X.

Cuando a consecuencia de la utilización de una de las asistencias anteriormente descritas, EL AFILIADO requiera intervención radiografías periapicales u oclusales, EL PRESTADOR cubrirá la prestación de servicio para radiografías individuales y coronales siempre y cuando sea de dientes premolares y molares.

Monto de máximo: HASTA \$300.000 POR EVENTO. Eventos: 4 EVENTOS POR AÑO.

TAXI A LA CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO EN CASO DE ACCIDENTE.

En caso de necesitar el AFILIADO ser trasladado en taxi ya que no le es posible por sus propios medios por un accidente, EL PRESTADOR coordinará el envío del taxi o el reembolso del mismo, previa autorización del PRESTADOR. No se cubrirá el traslado en taxi sin el previo consentimiento y autorización de EL PRESTADOR o por casos de no-urgencia.

Monto de máximo: HASTA \$30.000 POR EVENTO. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

TÉCNICAS DE HIGIENE ORAL Y PREVENCIÓN VÍA TELEFÓNICA.

En caso de necesitar el AFILIADO una orientación en técnicas de higiene y prevención oral, EL PRESTADOR brindará dicha información adecuadamente y por vía telefónica.

Monto de máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

ASISTENCIA MASCOTA.

ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA.

En caso de que el AFILIADO 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 del AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor/veterinario.

Monto de máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO POR ENFERMEDAD O CONSULTA EN RED VETERINARIA POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS O ACCIDENTE:

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

Si como consecuencia de una ingesta de un cuerpo extraño, accidente o enfermedad no preexistente, la mascota requiere asistencia veterinaria, EL PRESTADOR realizará el pago a un tercero, el cual asume la responsabilidad de suministrar y prestar los Servicios veterinarios. Esto es los gastos veterinarios razonables, acostumbrados y necesarios y los honorarios veterinarios causados, hasta el monto máximo de la cobertura. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de EL PRESTADOR de acuerdo a las siguientes condiciones:

EL PRESTADOR no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio; estos los debe asumir el AFILIADO.

El servicio está sujeto a la disponibilidad del médico veterinario, EL PRESTADOR hará lo posible por enviarlo a la menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo Monto de máximo en el centro veterinario mas cercano al AFILIADO, previamente autorizado por el call center del PRESTADOR.

Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar la mascota a un centro veterinario o enviar el medico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta, además de la sintomatología que presente la mascota, ya que habrá situaciones que pudieran poner en riesgo de vida al animal y no se pudiese atender en el domicilio.

POR ENFERMEDAD:

Monto de máximo: Hasta \$150.000 por evento. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS O ACCIDENTE:

Monto de máximo: Hasta \$200.000 por evento. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

GASTO DE TRASLADO PARA LA MASCOTA POR EMERGENCIA.

Si como consecuencia de un accidente grave o ingesta de cuerpo extraño, EL AFILIADO requiere que la mascota sea trasladada de emergencia a un centro de atención veterinario, EL PRESTADOR coordinará y hará el seguimiento al traslado por medio del más inmediato transporte que sea posible conseguir. Este servicio cubre un solo trayecto. EL PRESTADOR no será responsable de la recuperación de la mascota.

Monto de máximo: Hasta \$50.000 por evento. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

ENVÍO Y PAGO (O REEMBOLSO) DE MEDICAMENTOS DERIVADOS DE ATENCIÓN VETERINARIA.

En caso de que la mascota necesite medicamentos derivado de la atención veterinaria domiciliaria, EL PRESTADOR gestionará el envío y el pago de los mismos. En caso de que EL AFILIADO necesite medicamentos derivado y durante la atención médica domiciliaria veterinaria y/o en la red veterinaria, EL PRESTADOR los gestionará directamente. Los medicamentos de tratamiento posterior a la consulta no están incluidos dentro de la cobertura y el costo deberá ser asumido por EL AFILIADO.

Monto de máximo: Hasta \$50.000 por evento. Eventos: 1 EVENTO POR AÑO.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS CUANDO LOS MISMOS SEAN POR RECLAMACIÓN DE DAÑOS O LESIONES CAUSADOS POR LA MASCOTA.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los SERVICIOS de referencia y consultoría LEGAL exclusivamente y limitado a los procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos seas 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.

Monto de máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA ENVÍO DE MASCOTAS POR VÍA TERRESTRE O AÉREA.

EL PRESTADOR dará al AFILIADO, 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 al 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 al AFILIADO su consulta. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en traslados, pasajes o ningún relacionado.

Monto de máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

REFERENCIA DE SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS.

En caso de que el AFILIADO necesite referencias de salones de belleza, boutiques y clínica veterinaria, a solicitud de este EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, lugar de estancia y principal información de cualquier clínica veterinaria a nivel nacional e internacional. Por último entiéndase que este servicio una obligación de medio más no de resultado.

Monto de máximo: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA MASCOTA:

a) Si la mascota afiliada supera la edad máxima que es de 12 (doce) años. b) Si el carnet de vacunación de la mascota no se encuentra al día. c) Mascota que no pertenezca a EL AFILIADO. d) No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación. e) Ninguna enfermedad infecciosa o contagios que pueda adquirir la mascota en guarderías. f) En caso de enfermedad oncológica. g) Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad. h) Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación del AFILIADO. i) Perros destinados para fines comerciales. j) La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones. k) Remisiones por especialistas.

4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03

Con el fin que los AFILIADOS pueda recibir los servicios contemplados, deberán cumplir con las siguientes obligaciones a) abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el prestador. b) dar aviso oportuno a el prestador del cambio de residencia permanente del afiliado. c) identificarse por todos los medios como afiliado ante los representantes de el prestador y ante el proveedor, con el propósito de prestar los servicios enunciados. d) proporcionar información veraz y oportuna que permita atender debidamente el asunto. e) cumplir cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales. f) temas estéticos o cosmética.

5. 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:

- El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR al número telefónico especificado para el programa de asistencia.
- El AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precisa entre otros. Al momento de recibir al prestador el AFILIADO deberá mostrar una identificación valida.
- EL PRESTADOR únicamente coordinará y gestionará los servicios contemplados en las presentes CONDICIONES GENERALES, a las personas físicas y MASCOTA que estén dentro del PERIODO DE VIGENCIA de **MULTIASISTENCIA PRO** 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 las Condiciones Generales.
- Enviar en caso de ser necesario, las fotografías de la avería que se le soliciten, para una mejor prestación del servicio.

6. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa o a través de terceros idóneos, con quienes EL PRESTADOR tenga convenio de colaboración activo y contrate bajo su exclusiva responsabilidad a los denominados PROVEEDORES. LA EMPRESA queda exenta de responsabilidad por la COORDINACIÓN y GESTIÓN de los servicios de asistencia del programa **MULTIASISTENCIA PRO**.

Landing page https://globalassistgroup.com/progressa/multiasistenciapro/	Fecha de elaboración 2020-07-03
Línea atención sin costo 01 8000 413816	Fecha de actualización 2020-07-03