CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA GOLD

Landing page www.globalassistgroup.com/cobelén/	Fecha de Elaboración 2018-11-25
Línea atención sin costo 01 8000 413630	Fecha de Actualización 2021-03-08

Versión 2

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. INTRODUCCION.

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIA GOLD** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 01 8000 413630, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

ASOCIADO: Es la persona TITULAR de la asistencia, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estás Condiciones Generales.

BENEFICIARIO: Son BENEFICIARIOS del ASOCIADO todos su GRUPO FAMILIAR con un máximo de una personas (titular + 1), de edad máxima de 75 años

- **GRUPO FAMILIAR**: Personas en primer grado de consanguinidad (padre, madre e hijos), segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos y nietos) y tercer grado de consanguinidad (tíos, sobrinos, bisabuelos y biznietos).
  Podrá gozar de todos los servicios a los que tiene derecho EL ASOCIADO de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el presente documento.

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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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.

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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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 periodo de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual en la República de Colombia que manifieste tener un ASOCIADO o cualquier otro domicilio que EL ASOCIADO haya notificado a EL PRESTADOR. Domicilio que será considerado como el de EL ASOCIADO 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.
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 ASOCIADO y/o BENEFICIARIO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un ASOCIADO y/o BENEFICIARIO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un ASOCIADO y/o BENEFICIARIO 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 beneficiarios que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Lorica; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa; Tolima: Ibagué, Flandes, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto, Ipiales; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

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

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.

ASISTENCIA GOLD

ASISTENCIAS	COBERTURA	
ASISTENCIA EN CASO DE INTERNACIÓN	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
SERVICIO ACOMPAÑANTE NOCTURNO POR INTERNACIÓN	HASTA 8 HORAS POR EVENTO	4 EVENTOS POR VIGENCIA
LAVADERO DE ROPA A DOMICILIO (RETIRO, LAVADO Y ENTREGA)	HASTA $80.000 POR EVENTO	
EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO POR INTERNACIÓN	HASTA 6 HORAS POR EVENTO	4 EVENTOS POR VIGENCIA
SERVICIO DE PASEO Y ASEO DE MASCOTAS	HASTA 4 HORAS POR EVENTO	
ASISTENCIA MÉDICA	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD	SIN LÍMITE	4 EVENTOS POR VIGENCIA
ENVÍO DE ENFERMERA A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD		
ENVÍO DE NUTRICIONISTA A DOMICILIO		
TRASLADO MÉDICO TERRESTRE: - TRASLADO BÁSICO A CENTRO MÉDICO	HASTA $100.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR VIGENCIA
SERVICIO DE TOMA DE MUESTRAS A DOMICILIO PARA EXÁMENES DE LABORATORIO	HASTA $ 150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES	HASTA $50.000 POR EVENTO	
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON PROFESIONALES MÉDICOS ESPECIALISTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA DE AYUDA	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
CERRAJERO POR PÉRDIDA DE LLAVE DEL DOMICILIO O DEL VEHÍCULO	HASTA $300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR VIGENCIA
SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA DILIGENCIAS O TRÁMITES PRESENCIALES	HASTA 4 HORAS POR EVENTO	4 EVENTOS POR VIGENCIA
SERVICIO DE TRASLADO A CITAS MÉDICAS	HASTA $80.000 POR EVENTO	
AGENDAMIENTO TELEFÓNICO DE CITAS MÉDICAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
SERVICIO DE RECORDATORIO TELEFÓNICO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

ASISTENCIA EN CASO DE INTERNACIÓN

SERVICIO ACOMPAÑANTE NOCTURNO POR INTERNACIÓN

En caso de necesitar EL ASOCIADO un acompañante nocturno en caso de internación, EL PRESTADOR coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento. Para esta asistencia, solo se cubre el valor del servicio. En ningún momento EL PRESTADOR asumirá algún gasto relacionado con transporte, ni diligencias.

LAVADERO DE ROPA A DOMICILIO (RETIRO, LAVADO Y ENTREGA)

En caso de que EL ASOCIADO necesite un servicio de lavandería, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad u hospitalización; EL PRESTADOR coordinará la recolección, traslado a la lavandería, servicio y entrega de nuevo en el domicilio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO POR INTERNACIÓN

En caso de que EL ASOCIADO necesite un servicio de aseo para el hogar, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad u hospitalización; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, EL ASOCIADO debe estar hospitalizado por un período igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días.

SERVICIO DE PASEO Y ASEO DE MASCOTAS

En caso de que EL ASOCIADO necesite un servicio de paseo y aseo para su mascota, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio de paseo para la mascota, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, EL ASOCIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días.

ASISTENCIA MÉDICA.

ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de necesitar EL ASOCIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica de forma remota al ASOCIADO 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 de EL ASOCIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso de necesitar EL ASOCIADO una referencia o consulta relacionada con materia nutricional que pueda ser resuelta o aclarada vía telefónica, EL PRESTADOR pondrá en contacto de forma remota al ASOCIADO con un prestador de Servicios Médicos generales o especializados en el área 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 del PRESTADOR con la salud del ASOCIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

En caso que EL ASOCIADO sufra una enfermedad o padecimiento leve y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General, a solicitud de EL ASOCIADO, EL PRESTADOR gestionará el traslado del médico a la residencia de EL ASOCIADO, 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 ASOCIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

ENVÍO DE ENFERMERA A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

En caso de que EL ASOCIADO sufra un accidente o enfermedad, a solicitud de EL AFIILIADO, EL PRESTADOR gestionará el traslado de la enfermera al domicilio de EL ASOCIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento de EL ASOCIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. EL PRESTADOR no se responsabiliza por los servicios contratados directamente por EL BENEFICIARIO o terceros.

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

El servicio está sujeto a la disponibilidad de la enfermera, EL PRESTADOR hará lo posible por enviarla a menor brevedad; en caso contrario, previamente autorizado por el call center del PRESTADOR.

ENVÍO DE NUTRICIONISTA A DOMICILIO

A solicitud de EL AFIILIADO, EL PRESTADOR gestionará el traslado de un nutricionista al domicilio de EL ASOCIADO, para realizar consulta siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. EL PRESTADOR no se responsabiliza por los servicios contratados directamente por EL BENEFICIARIO o terceros.
EL PRESTADOR no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio; estos los debe asumir EL ASOCIADO.

El servicio está sujeto a la disponibilidad del especialista, EL PRESTADOR hará lo posible por enviarla a menor brevedad; en caso contrario, previamente autorizado por el call center del PRESTADOR.

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (BÁSICO A CENTRO MÉDICO)

En los casos que EL PRESTADOR, identifique que por el estado de salud de EL ASOCIADO, su vida se encuentra en peligro (código rojo), enviará inmediatamente una ambulancia para su traslado. Esto puede ocurrir al momento en que el usuario solicita el servicio de Atención Médica Domiciliaria, durante la espera del médico en casa o en la atención del profesional.

Se deben realizar llamadas por parte de EL PRESTADOR, mientras el médico llega a prestar el servicio, para monitorear el estado de salud del paciente.Monitoreos telefónicos según la clasificación que se le haya realizado al paciente (código rojo, amarillo y verde):

CÓDIGO ROJO		
ETAPA	SUB - ETAPA	TIEMPOS
1. Apertura de Asistencia		MINUTO 0
	Toma de Datos del Afiliado	MINUTO 2
	Asignación Proveedor	MINUTO 7
2. Asignación Proveedor	Confirmación al Afiliado	MINUTO 8
3. Monitoreo	Monitoreo Proveedor (Servicio Programado)	MINUTO 18
	Monitoreo Afiliado	MINUTO 20
	Contactación	ENTRE MINUTO 20 / 30
	Procedimiento Asistencia Médica	ENTRE MINUTO 30 / 45
4. Prestación del Servicio	Traslado a Centro Médico	VARIABLE
5. Cierre	Terminación del Servicio	VARIABLE
	Carga de Costo	VARIABLE
	Conformidad del Afiliado	VARIABLE
	Envío Historial	VARIABLE

CÓDIGO AMARILLO		
ETAPA	SUB - ETAPA	TIEMPOS
1. Apertura de Asistencia		MINUTO 0
	Toma de Datos del Afiliado	MINUTO 2
	Asignación Proveedor	MINUTO 7
2. Asignación Proveedor	Confirmación al Afiliado	MINUTO 8
3. Monitoreo	Monitoreo Proveedor (Servicio Programado)	MINUTO 18
	Monitoreo Afiliado	MINUTO 20
	Contactación	ENTRE MINUTO 45 / 60
4. Prestación del Servicio	Traslado a Centro Médico	VARIABLE
5. Cierre	Terminación del Servicio	VARIABLE
	Carga de Costo	VARIABLE
	Conformidad del Afiliado	VARIABLE
	Envío Historial	VARIABLE

CÓDIGO VERDE		
ETAPA	SUB - ETAPA	TIEMPOS
1. Apertura de Asistencia		MINUTO 0
	Toma de Datos del Afiliado	MINUTO 2
	Asignación Proveedor	MINUTO 7
2. Asignación Proveedor	Confirmación al Afiliado	MINUTO 8
3. Monitoreo	Monitoreo Proveedor (Servicio Programado)	MINUTO 38
	Monitoreo Proveedor 2	MINUTO 68
	Monitoreo Proveedor 3	MINUTO 98
	Monitoreo Afiliado	MINUTO 38
	Monitoreo Afiliado	MINUTO 75
	Monitoreo Afiliado	MINUTO 90
	Contactación	ENTRE MINUTO 120 / 180
	Procedimiento Asistencia Médica	VARIABLE
4. Prestación del Servicio	Traslado a Centro Médico	VARIABLE
5. Cierre	Terminación del Servicio	VARIABLE
	Carga de Costo	VARIABLE
	Conformidad del Afiliado	VARIABLE
	Envío Historial	VARIABLE

SERVICIO DE TOMA DE MUESTRAS A DOMICILIO PARA EXÁMENES DE LABORARIO

En caso que EL ASOCIADO requiera toma de muestra de laboratorio con previa autorización médica, EL PRESTADOR coordinará el envío de personal calificado al domicilio de EL ASOCIADO. La toma de muestras se realizará en horario definido por el proveedor. EL ASOCIADO podrá dirigirse 48 horas después al laboratorio indicado para recoger los resultados.

Exclusiones:
Pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales.

SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA RECOGER RESULTADOS DE EXÁMENES

En caso de que EL ASOCIADO necesite un servicio de mensajería para recoger los resultados de exámenes, EL PRESTADOR coordinará y gestionará el servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON PROFESIONALES MÉDICOS ESPECIALISTAS

En caso que EL ASOCIADO lo requiera, EL PRESTADOR coordinará con un médico especialista en la ciudad de residencia permanente de EL ASOCIADO. La cobertura de este servicio aplica para los siguientes especialistas: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genitourinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, urología, cirugía vascular. Es un servicio de coordinación telefónica, no incluye el costo de la consulta, chequeo, revisión o diagnóstico. El tiempo de la coordinación de la cita está sujeto a disponibilidad del especialista.

ASISTENCIAS DE AYUDA

CERRAJERO POR PÉRDIDA DE LLAVE DE DOMICILIO DEL VEHÍCULO

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida de las llaves del vehículo, a solicitud de EL ASOCIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso y la correcta apertura de la puerta del vehículo de EL ASOCIADO. El valor incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA DILIGENCIAS O TRÁMITES PRESENCIALES

En caso de necesitar EL ASOCIADO un acompañante para realizar diligencias personales o familiares, EL PRESTADOR coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento. Para esta asistencia, solo se cubre el valor del servicio. En ningún momento EL PRESTADOR asumirá algún costo relacionado con transporte o derivados.

SERVICIO DE TRASLADO A CITAS MÉDICAS

En caso de necesitar EL ASOCIADO ser trasladado en taxi ya que no le es posible por sus propios medios por el fuerte dolor o accidente, EL PRESTADOR coordinará el envío del taxi o el reembolso del mismo, previa autorización DEL PRESTADOR. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado en taxi sin el previo consentimiento y autorización de EL PRESTADOR o por casos de No-Urgencia.

AGENDAMIENTO TELEFÓNICO DE CITAS MÉDICAS

En caso de que EL ASOCIADO tenga una cita médica a una hora específica, EL PRESTADOR está en obligación de recordarle por vía telefónica a EL ASOCIADO (si esté lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

SERVICIO DE RECORDATORIO TELEFÓNICO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

En caso de que EL ASOCIADO necesite tomar medicamentos a una hora específica, EL PRESTADOR está en obligación de recordarle por vía telefónica a EL ASOCIADO (si éste lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

4. EXCLUSIONES

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

5. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

Con el fin que EL ASOCIADO 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 ASOCIADO 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 ASOCIADO. Queda entendido que en caso de que EL ASOCIADO 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 ASOCIADO 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 ASOCIADO 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.

6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

1. El ASOCIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
2. El ASOCIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como ASOCIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL ASOCIADO, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por ASOCIADO 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 ASOCIADO 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 ASOCIADOS en la última lista de ASOCIADOS activos de LA EMPRESA. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al ASOCIADO 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 ASOCIADO 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.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

LA PRESTADORA prestará los servicios ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por LA PRESTADORA y sus proveedores, queda entendido que EL PRESTADOR coordinará los servicios en forma directa, o a través de terceros, bajo su responsabilidad. EL ASOCIADO deberá notificar previamente a LA PRESTADORA, el tipo de necesidad que presente, de no ser así, LA PRESTADORA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en las condiciones generales.

El tiempo máximo de respuesta para la atención de los Especialistas será 8 días según la disponibilidad en la zona y el rango horario de atención es: lunes a viernes de 07:00 a 18:00. El médico a domicilio tendrá un tiempo máximo de prestación de servicio de 2 horas en zona urbana, y 3 horas en municipios aledaños, según las condiciones de movilidad en la zona donde se solicitó el servicio.

IMPORTANTE: En caso de que EL ASOCIADO solicite darse de baja en el programa, se realizará devolución de dinero de manera proporcional y no en su totalidad solo sí no usó la asistencia, si solicitó servicios de asistencia no se realizará devolución.