CONDICIONES GENERALES

MULTIASISTENCIA BÁSICA

Landing page www.globalassistgroup.com/cobelen/	Fecha de Elaboración 2019-04-23
Línea atención sin costo 018000 413630	Fecha última Actualización 2021-03-08

Versión 3

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. INTRODUCCION.

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **MULTIASISTENCIA BÁSICA** 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 del plan de asistencia adquirido mencionado en el presente documento, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estás Condiciones Generales.
AUTORIZADO: Son AUTORIZADOS del ASOCIADO el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar exclusivamente de los servicios de asistencia Médica, descritas en el presente documento. El resto de las asistencias son exclusivamente para uso del ASOCIADO.
CONTACTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del ASOCIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de 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 del ASOCIADO/ AUTORIZADO en relación a los rubros detallados en el presente.
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 que son las definidas como 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.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador telefónico, de EL PRESTADOR coordine los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.
MATERIALES: Son aquellos repuestos necesarios para la reparación de un daño.
PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos especificados en anexo correspondiente. Se define 24 horas desde la fecha inicio de vigencia.
PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el ASOCIADO tiene derecho a obtener los servicios de asistencia (duración de la póliza en particular). Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.
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.
PROVEEDOR: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista al ASOCIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
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 LA EMPRESA. Domicilio que será considerado como el del ASOCIADO para los efectos de los servicios de asistencia objeto de estas condiciones generales.
SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa y descritos en el presente documento.
ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los ASOCIADOS 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.

MULTIASISTENCIA BÁSICA

ASISTENCIAS	COBERTURAS	
ASISTENCIA AL HOGAR	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA	$200.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA	$200.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA	$200.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA A	$200.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA	ILIMITADO	12 EVENTOS POR AÑO
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN CLÍNICA DENTAL (CUBIERTO DURANTE PRIMERAS 48 HORAS) MEDICINA BUCAL: EXAMEN CLÍNICO DIAGNÓSTICO ODONTOGRAMA PLAN DE TRATAMIENTO	HASTA $400.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
CIRUGÍA-EXODONCIAS SIMPLES O EXTRACCIONES: DIENTES PERMANENTES PRONÓSTICO PLAN DE TRATAMIENTO	HASTA $400.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
CALMANTE AL DOLOR DERIVADO DE LA CONSULTA ODONTOLÓGICA		
TÉCNICAS DE HIGIENE ORAL Y PREVENCIÓN VÍA TELEFÓNICA	ILIMITADO	ILIMITADO
RECORDATORIO DE CITAS, ANÁLISIS E INGESTA DE MEDICAMENTOS	ILIMITADO	ILIMITADO
TAXI A LA CLÍNICA DENTAL EN CASO DE ACCIDENTE	HASTA $50.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA LEGAL	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE : - ROBO AL DOMICILIO O VEHÍCULO - PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS - MATERIA CIVIL, FAMILIAR Y PENAL	ILIMITADO	12 EVENTOS POR AÑO

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, que

ponga en riesgo 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.

ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA.

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la RESIDENCIA PERMANENTE del ASOCIADO, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del ASOCIADO se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería).

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefactores, 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. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

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 ASOCIADO (casa, apartamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del ASOCIADO se enviará con la mayor brevedad posible 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 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 ASOCIADO.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al servicio de Electricidad. Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

a) 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, balastros y otros.
b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Energía del Estado o Privada.
d) 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.

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 RESIDENCIA PERMANENTE del ASOCIADO o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del ASOCIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la RESIDENCIA PERMANENTE del ASOCIADO.
Es de tener en cuenta que el cambio de cerradura únicamente se efectuará en el caso de intento o hurto calificado, por medio de la debida denuncia policial.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior 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 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 ASOCIADO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud del ASOCIADO 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.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del servicio de Vidriería. Quedan excluidas del presente servicio:
Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.
Excepcionalmente, el ASOCIADO 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 inmediatamente a EL PRESTADOR de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de esta. Una vez autorizados, el ASOCIADO deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al reintegro antes mencionado.

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la RESIDENCIA PERMANENTE del ASOCIADO. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del ASOCIADO. También:

1. No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la RESIDENCIA PERMANENTE. 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.
2. Daños intencionales del ASOCIADO, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro, asonada y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
3. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
4. 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.
5. No está cubierto el cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.
6. 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.
7. En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el ASOCIADO, pagando directamente al proveedor.
8. No están incluidos trabajos de Albañilería.
9. No están incluidas las reparaciones en Electrodomésticos, Lavadoras, Secadoras, Calentadores, Aires Acondicionados y todo artefacto eléctrico.
10. No están incluidos otros domicilios del ASOCIADO, ya sea local, casa o apartamento diferente al que habita.

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 ASOCIADO 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 ASOCIADO 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 del PRESTADOR.
El Servicio Odontológico por Emergencia Incluye:

ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA.

En caso de necesitar el ASOCIADO una orientación, respectivamente de temas odontológicos o dentales, EL PRESTADOR contactará al ASOCIADO con un profesional odontológico, para que lo oriente.

ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN CLÍNICA DENTAL (DURANTE LAS PRIMERAS 48 HORAS DE LA EMERGENCIA).

Cuando a consecuencia de un accidente, en el momento o durante las siguientes 48 horas de ocurrido el mismo el ASOCIADO, 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 ASOCIADO sea atendido y diagnosticado según sea la situación de urgencia que requiera, incluye **examen clínico, diagnostico, 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 ASOCIADO se debe realizar.

CIRUGÍAS/ EXODONCIAS SIMPLES O EXTRACCIONES (POR EMERGENCIA O ACCIDENTE).

Este servicio se le prestará al ASOCIADO en caso de presentarse una urgencia que requiera la extracción o exodoncia de alguna pieza dental (exceptuando muelas cordales), EL PRESTADOR coordinará la cita en clínica dental e informará al ASOCIADO el horario de atención. EL PRESTADOR no asumirá el costo de ningún medicamento o procedimiento postoperatorio. Este servicio se presta únicamente con proveedores que estén autorizados por EL PRESTADOR.

CALMANTE AL DOLOR DERIVADO DE LA CONSULTA ODONTOLÓGICA.

En caso de necesitar el ASOCIADO un calmante al dolor (analgésicos), derivado de una consulta odontológica, EL PRESTADOR intercederá para que el ASOCIADO obtenga efectivamente algún producto que calme el dolor y mitigue la urgencia.

TÉCNICAS DE HIGIENE ORAL Y PREVENCIÓN VÍA TELEFÓNICA.

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

RECORDATORIO DE CITAS, ANÁLISIS E INGESTA DE MEDICAMENTOS.

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

TAXI A LA CLÍNICA DENTAL EN CASO DE URGENCIA.

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.

ASISTENCIA LEGAL

Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA.

Por este servicio y a solicitud del ASOCIADO EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a los siguientes temas:

- Daños a terceros provocados por la mascota.
- Robo al domicilio o vehículo.
- Fallecimiento.
- Materia civil, penal, y familiar.

En todo caso, los gastos en que incurra el ASOCIADO 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 ASOCIADO. 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 de asistencia que presenten las siguientes causas:

- La mala fe del ASOCIADO, comprobada por el personal del 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.

5. EXCLUSIONES.

1. Cuando el ASOCIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
2. Cuando el ASOCIADO no se identifique como ASOCIADO de Asistencia Cobelén.
3. Cuando el ASOCIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
4. Cuando el ASOCIADO presente mora en el pago de la cuota del plan de asistencia y servicio contratado con Cobelén.

6. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO.

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

1. 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.
2. Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE del 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 liberado de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y el ASOCIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Identificarse como ASOCIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.
4. Mantenerse al día con los pagos mensuales correspondientes al plan de asistencia

7. 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 para el programa de asistencia Cobelén.

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 del ASOCIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el 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 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.

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.

IMPORTANTE: El programa de MULTIASISTENCIA lo podrán disfrutar LOS ASOCIADOS que tengan aportes del 30 % de un salario mínimo o tengan un ahorro mayor $300.000 (en cuenta Creciente o título de ahorros cooperativo), y asociados que tengan CDAT superiores a $ 20.000.000.