CONDICIONES GENERALES

MULTIASISTENCIA PLUS CRÉDITO

Landing page www.globalassistgroup.com/cobelen/	Fecha de Elaboración 2019-04-23
Línea atención sin costo 01 8000 413630	Fecha de Actualización 2021-03-08

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. INTRODUCCIÓN.

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **MULTIASISTENCIA PLUS CRÉDITO** 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 PLUS CRÉDITO

	COBERTURAS	
ASISTENCIA AL HOGAR	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA	$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA	$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA	$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA A	$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
SERVICIOS DE CONEXIÓN PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL HOGAR	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIA MÉDICA (Beneficiarios)	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS	ILIMITADO	12 EVENTOS POR AÑO
MÉDICO A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD	ILIMITADO	4 EVENTOS POR AÑO
INFORMACIÓN SOBRE HOSPITALES Y FARMACIAS DE TURNO A NIVEL NACIONAL	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIA ODONTOLÓGICA	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA	ILIMITADO	ILIMITADO
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN CLÍNICA DENTAL (CUBIERTO DURANTE PRIMERAS 48 HORAS) MEDICINA BUCAL: EXAMEN CLÍNICO DIAGNÓSTICO ODONTOGRAMA PLAN DE TRATAMIENTO	HASTA $600.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
CIRUGÍA-EXODONCIAS SIMPLES O EXTRACCIONES: DIENTES PERMANENTES PRONÓSTICO PLAN DE TRATAMIENTO	HASTA $600.000 POR EVENTO	4 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	4 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA A LA MASCOTA	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
CONSULTAS VETERINARIAS GENERALES VÍA TELEFÓNICA	ILIMITADO	12 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO POR ACCIDENTE GRAVE DE LA MASCOTA O CONSULTA EN RED VETERINARIA: - POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS - POR ENFERMEDAD GRAVE - POR ACCIDENTE	HASTA $300.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE VACUNACIÓN PARA LA MASCOTA EN RED VETERINARIA	HASTA $50.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
TRASLADO DE MASCOTA A CLÍNICA EN CASO DE ACCIDENTE	HASTA $50.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PARA ENVÍO DE MASCOTAS POR VÍA TERRESTRE O ÁREA	ILIMITADO	ILIMITADO
INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE ACTIVIDADES Y TORNEOS DE MASCOTAS	ILIMITADO	ILIMITADO
REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL	ILIMITADO	ILIMITADO
INFORMACIÓN DE CRIADEROS Y ADIESTRADORES A NIVEL NACIONAL	ILIMITADO	ILIMITADO
INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DE PASEO DE CANINOS A DOMICILIO	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
HOTEL POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O ROBO EN OCASIÓN DE VIAJE	HASTA $600.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ALQUILER AUTO POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O ROBO EN OCASIÓN DE VIAJE	HASTA $600.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
RESERVAS DE VIAJES Y HOTELES ASISTENCIA PARA REEMPLAZO DE DOCUMENTOS Y PASAJES PERDIDOS TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES RASTREO Y COORDINACIÓN DE ENVÍO DE EQUIPAJE PERDIDO INFORME ESTADO DE LAS CARRETERAS INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE Y REFERENCIAS INTEGRALES	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIA LEGAL	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN : - ABOGADO PARA DAÑOS A TERCEROS PROVOCADOS POR LA MASCOTA -ABOGADO PARA ROBO AL DOMICILIO O VEHÍCULO - ABOGADO PARA TRAMITES DE FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR - ABOGADO PARA MATERIA CIVIL, FAMILIAR Y PENAL	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIA DE INFORMACIÓN VEHICULAR	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
INFORMACIÓN DE LUGARES DE REVISIÓN TECNOMECÁNICA Y VENTA DE SOAT INFORMACIÓN DE ESTADO Y RUTAS DE CARRETERAS ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA POR COMPARENDOS FÍSICOS Y DE FOTO DETECCIÓN REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS ENVÍO Y LOCALIZACIÓN DE REPUESTOS	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIA TELEFÓNICAS	**MONTO MÁXIMO**	**MÁXIMO DE EVENTOS**
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (BOMBEROS, POLICÍA, DEFENSA CIVIL, ETC.) SERVICIO DE SECRETARIA VIRTUAL SERVICIO DE INFORMACIÓN VEHICULAR	ILIMITADO	ILIMITADO

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.

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 y/o grifería, cisternas (lavamanos, inodoros, entre otros), depósitos (tanques de agua de techo), calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, 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 apartamentos 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.

SERVICIOS DE CONEXIÓN (CONTACTO Y/O COORDINACIÓN) PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO AL HOGAR.

Cuando el ASOCIADO 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 ASOCIADO.

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

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 MÉDICA

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 / AUTORIZADOS

deberá validar con EL PRESTADOR si cuenta con red Médica 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 / AUTORIZADOS deberán trasladarse a la ciudad próxima más cercana para poder recibir el servicio requerido. En caso de no existirla, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad (traslado en ambulancia a centro médico u hospitalarios en caso de ser necesario).

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS.

En caso de necesitar EL ASOCIADO / AUTORIZADOS una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica de forma remota al ASOCIADO / AUTORIZADOS 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 ASOCIADO / AUTORIZADOS, por el diagnóstico realizado por el proveedor.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD:

En caso de que el ASOCIADO / AUTORIZADOS sufra una enfermedad o padecimiento leve y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General, a solicitud del ASOCIADO / AUTORIZADOS, EL PRESTADOR gestionará el traslado del médico a la residencia del ASOCIADO/ AUTORIZADOS, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del ASOCIADO / AUTORIZADOS 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 existirla, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad (traslado en ambulancia a centro médico u hospitalarios en caso de ser necesario).
Este servicio en ningún momento comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con la salud del ASOCIADO / AUTORIZADOS, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

INFORMACIÓN SOBRE HOSPITALES Y FARMACIAS DE TURNO A NIVEL NACIONAL.

A solicitud del ASOCIADO / AUTORIZADOS, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre los hospitales y farmacias de turno a nivel nacional determinados que solicite el ASOCIADO / AUTORIZADOS. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las ciudades del País, donde se cuente con información publicada o medios para obtenerla. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionadas al ASOCIADO para los mismos o por los cambios sin previo aviso de las entidades con relación a los tramites a realizar. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el ASOCIADO / AUTORIZADOS.

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 de EL PRESTADOR.

ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA.

En caso de necesitar el ASOCIADO/ BENEFICIARIO 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/BENEFICIARIO 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/ BENEFICIARIO 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 DE EL 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 A LA MASCOTA

CONSULTAS VETERINARIAS GENERALES VÍA TELEFÓNICA.

En caso de que el ASOCIADO requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria para su mascota, EL PRESTADOR conectará telefónicamente al ASOCIADO 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 de EL PRESTADOR con la salud de la mascota del ASOCIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor/veterinario.

ENVÍO DE MÉDICO VETERINARIO A DOMICILIO POR ACCIDENTE GRAVE DE LA MASCOTA O CONSULTA EN RED VETERINARIA (POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, ENFERMEDAD GRAVE O ACCIDENTE).

Si como consecuencia de una INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, ACCIDENTE O ENFERMEDAD, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una ENFERMEDAD no PREEXISTENTE, o que no está relacionada con patologías PREEXISTENTES, 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 ASOCIADO.

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 cobertura en el centro veterinario más cercano al ASOCIADO, previamente autorizado por el call center de EL 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.

SERVICIO DE VACUNACIÓN PARA LA MASCOTA EN RED VETERINARIA.

En caso de que el ASOCIADO requiera aplicar una vacuna a su mascota, EL PRESTADOR se encargara de coordinar el servicio en la RED VETERINARIA, EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos posteriores al servicio, ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado por ende no se puede garantizar el resultado final seguido de la vacuna. Para hacer efectiva la prestación del servicio, la mascota debe tener menos de 3 meses y debe cumplir con el proceso de registro mediante la aplicación (3 fotos del animal, foto del carnet de vacunación y los datos solicitados); además debe darse por entendido que debe presentarse carnet de vacunación al momento de la solicitud.
Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos

TRASLADO DE MASCOTA A CLÍNICA EN CASO DE ACCIDENTE.

Si como consecuencia de un ACCIDENTE, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una ENFERMEDAD no PREEXISTENTE, o que no está relacionada con patologías PREEXISTENTES, EL ASOCIADO requiere que la mascota sea trasladada de emergencia a un centro de atención veterinario, EL PRESTADOR coordinará y hará el seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil, por medio del transporte que sea posible conseguir a menor brevedad. EL PRESTADOR no será responsable de la recuperación de la mascota.

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

EL PRESTADOR dará al ASOCIADO, 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 ASOCIADO 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 ASOCIADO su consulta.

INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE ACTIVIDADES Y TORNEOS DE MASCOTAS.

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de actividades y torneos de mascotas que se presenten a nivel nacional (entiéndase por esto solo el territorio

colombiano, específicamente las principales ciudades). Por último, entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.

En caso de que el ASOCIADO necesite una 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.

INFORMACIÓN DE CRIADEROS Y ADIESTRADORES A NIVEL NACIONAL.

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de criaderos y adiestradores a nivel nacional (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). Por último, entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DE PASEO DE CANINOS A DOMICILIO.

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de empresas y personas que presten el servicio de paseo de caninos a domicilio a nivel nacional (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). EL PRESTADOR también prestará el servicio de coordinación de los paseos caninos, no obstante, el costo de dicho servicio lo asumirá el ASOCIADO. También se establece que EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado (paseo canino); entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.

ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

Los servicios establecidos en este punto se prestarán en las PRINCIPALES CIUDADES o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Para la prestación de este servicio es necesario que el ASOCIADO se encuentre en una ciudad diferente a la de su domicilio y adicionalmente que realice la previa inscripción de su itinerario de viaje y acompañantes a la línea 018000413630.
Antes de solicitar un servicio EL ASOCIADO deberá validar con EL PRESTADOR si cuenta con red de prestadores en la zona en la que se encuentre. 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 de EL PRESTADOR.

HOTEL POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O ROBO EN OCASIÓN DEL VIAJE.

En caso de que el ASOCIADO sufra un accidente grave que imposibilite el traslado autónomo del vehículo o robo del mismo; a solicitud de este, EL PRESTADOR asumirá los gastos en un hotel cercano, para que el ASOCIADO tenga la posibilidad de hospedarse mientras resuelve su situación; hasta los límites y coberturas establecidos. El hotel será seleccionado por EL PRESTADOR, tomando como prioridad su red de proveedores. Para hacer efectivo este servicio, el ASOCIADO está en la obligación de presentar antes EL PRESTADOR, documentos probatorios de su accidente (recibo de la grúa, mapa del perito del tránsito, entre otros).

ALQUILER DE AUTO POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O ROBO EN OCASIÓN DE VIAJE.

En caso de que el ASOCIADO sufra un accidente grave que imposibilite el traslado autónomo del vehículo o robo del mismo; a solicitud de este, EL PRESTADOR asumirá los gastos y realizara la coordinación de un servicio de alquiler de automóvil, para que el ASOCIADO tenga la posibilidad de utilizarlo mientras resuelve su situación; hasta los límites y coberturas establecidos. El vehículo será seleccionado por EL PRESTADOR, tomando como prioridad su red de proveedores. siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita y en el lugar seleccionado por el cliente para la prestación del mismo. Para hacer efectivo el ASOCIADO debe tener cumplir con todos los requisitos que exige el proveedor, tales como son: tarjeta de crédito (con cupo disponible), licencia de conducir, aceptación del automóvil en la oficina de alquiler, además de la firma física del contrato del mismo; tomando en cuenta que el servicio se registra a nombre suyo. Para hacer efectivo este servicio, el ASOCIADO está en la obligación de presentar antes EL PRESTADOR, documentos probatorios de su accidente (recibo de la grúa, mapa del perito del tránsito, entre otros).

RESERVA DE VIAJES Y HOTELES.

En caso de que el ASOCIADO necesite realizar reservas de viajes y hoteles a nivel nacional e internacional, a solicitud de este, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre precios, aerolíneas y hoteles. Por último, entiéndase que este servicio una obligación de medio más no de resultado.

ASISTENCIA PARA REEMPLAZO DE DOCUMENTOS Y PASAJES PERDIDOS.

En caso de que el ASOCIADO necesite una asesoría telefónica legal en cuanto a perdida de documentos y pasajes perdidos, a solicitud de este, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre los tramites que debe realizar según su situación. Por último, entiéndase que este servicio una obligación de medio más no de resultado.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

Cuando el ASOCIADO necesite transmitir un mensaje urgente, EL PRESTADOR lo transmitirá telefónicamente: esta recibirá dicho mensaje y el número del destinatario al que va dirigido, sin importar que este sea una persona natural o una entidad. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que pueda cometer el destinatario al recibir el mensaje, esta exclusivamente será un ente que servirá de canal para facilidad del ASOCIADO.

RASTREO Y COORDINACIÓN DE ENVÍO DE EQUIPAJE PERDIDO.

En caso de que el ASOCIADO sufra la pérdida de su equipaje, a solicitud de este, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente el servicio de rastreo y coordinación de entrega del equipaje en el domicilio o en la dirección destino seleccionada por el mismo. Por último, entiéndase que este servicio una obligación de medio más no de resultado.

INFORME DEL ESTADO DE LAS CARRETERAS.

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre el estado de las carreteras que este solicite. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionada al ASOCIADOS para los mismos o por los cambios sin previo aviso de las entidades con relación a la información proporcionada.

INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE Y REFERENCIAS INTEGRALES.

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada que necesite para viajar a lugares específicos, como rutas mejores, TIPS para el viaje, lugares para revisión del vehículo previa al viaje, consejos para viajar con mascotas, entre otros. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionada al Asociado para los mismos o por los cambios sin previo aviso de las entidades con relación a la información proporcionada.

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 con abogados profesionales exclusivamente y limitado a los siguientes temas:

- Daños a terceros provocados por la mascota.
- Robo al domicilio o vehículo.
- Tramites por fallecimiento de un familiar.
- 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.

SERVICIO DE INFORMACIÓN VEHICULAR

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre los tramites determinados que solicite el ASOCIADO, referente a los siguientes temas:

- Información de lugares de revisión tecno mecánica y venta de SOAT.
- Información del estado de rutas y carreteras.
- Asesoría legal por comparendos físicos y de foto detección.
- Referencia y coordinación de talleres mecánicos.
- Localización telefónica de repuestos.

ASISTENCIA TELEFÓNICAS

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

Cuando el ASOCIADO necesite transmitir un mensaje urgente, EL PRESTADOR lo transmitirá telefónicamente: esta recibirá dicho mensaje y el número del destinatario al que va dirigido, sin importar que este sea una persona natural o una entidad. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que pueda cometer el destinatario al recibir el mensaje, esta exclusivamente será un ente que servirá de canal para facilidad del ASOCIADO.

CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (BOMBEROS, POLICÍA, DEFENSA CIVIL, ETC.).

Cuando el ASOCIADO necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía, defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, recolección de residuos), organismos oficiales, etc., a solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR transferirá la llamada del cliente con los organismos solicitados, en todos los casos EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados.

SERVICIO DE SECRETARIA VIRTUAL.

En caso de que el ASOCIADO requiera un servicio de agendamiento de cualquier evento necesario, como una cita médica, cita de trabajo, reuniones específicas, cumpleaños, entre otros, EL PRESTADOR si así lo solicita el ASOCIADO, le recordará por vía telefónica al ASOCIADO para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.
EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las ciudades del País, donde se cuente con información publicada o medios para obtenerla. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionada al ASOCIADOS para los mismos o por los cambios sin previo aviso de las entidades con relación a los tramites a realizar. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el ASOCIADO.

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 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.

5. 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 de Asistencia Cobelén.
- Cuando el ASOCIADO Y/O BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- 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:

- 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 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.

- 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.
- 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:

- El ASOCIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia Cobelén.
- 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/ BENEFICIARIO 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:

- En caso de que EL ASOCIADO solicite darse de baja en el programa por compra presencial o venta por telemarketing, 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.
- Desde julio 17 de 2017, todos los créditos a excepción de créditos transitorios, rotativos, estudiantil y cuota única podrán disfrutar del programa MULTIASISTENCIA PLUS CRÉDITO.