

CONDICIONES GENERALES

PLAN BICICLETA



Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
Global Assist UN MUNDO DE SERVICIOS	Fecha de Elaboración 2019-06-17

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. PARTES

1.1 GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS, con domicilio en la ciudad de Medellín, identificada con NIT 900.759.603-4 de ahora en adelante denominada EL PRESTADOR.

1.2 FLAMINGO, con domicilio en la ciudad de Medellín, identificada con NIT 900.694.065-0 de ahora en adelante denominada LA EMPRESA.


2. PROGRAMA

EL PRESTADOR con su programa PLAN BICICLETA le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia. El mismo es suministrado por EL PRESTADOR y sus PROVEEDORES. Con tan sólo una llamada al **01 8000 423742**, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente que estén estipulado en la asistencia contratada.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS


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

- **AFILIADO:** Es la persona TITULAR de la asistencia, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estas Condiciones Generales.
- **TERCERO:** Persona natural ajena al TITULAR.
- **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL AFILIADO en relación a los rubros detallados en el presente.
- **EVENTO:** Es cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual EL PRESTADOR deba coordinar los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia, que será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.
- **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en la prestación de servicio de asistencias, que en representación de EL PRESTADOR asiste al AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **PERÍMETRO URBANO:** Ámbito espacial para identificar la zona urbana de las ciudades / municipios.
- **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. Se definió un período de carencia de 24 horas posteriores a la compra de la bicicleta.
- **PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
 UN MUNDO DE SERVICIOS	Fecha de Elaboración 2019-06-17

- **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República de Colombia que manifieste tener un AFILIADO o cualquier otro domicilio que EL AFILIADO haya notificado a EL PRESTADOR. Domicilio que será considerado como el de EL AFILIADO para los efectos de los servicios de asistencia.
- **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un AFILIADO y/o BENEFICIARIO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un AFILIADO y/o BENEFICIARIO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.
- **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, Loricá; 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.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
 UN MUNDO DE SERVICIOS	Fecha de Elaboración 2019-06-17

4. 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 BICICLETA

ASISTENCIAS	COBERTURAS	
ASISTENCIA PARA EL CICLISTA	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	ILIMITADO	12 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE		
TRANSPORTE DEL CICLISTA POR ACCIDENTE O HURTO DE LA BICICLETA DURANTE EL RECORRIDO (DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO)	HASTA \$80.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR PÉRDIDA DE LLAVES DEL HOGAR	HASTA \$200.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO CON LA BICICLETA	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE LA BICICLETA	ILIMITADO	ILIMITADO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLERES Y TIENDAS ESPECIALIZADAS EN BICICLETAS	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIAS A LA BICICLETA	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
AUXILIO ECONÓMICO PARA REPOSICIÓN DE LA BICICLETA POR HURTO (*) VALOR DE LA FACTURA	HASTA EL 70% (*)	1 EVENTO POR AÑO

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
	Fecha de Elaboración 2019-06-17

ASISTENCIA AL CICLISTA

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de necesitar EL AFILIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada por teléfono, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica al AFILIADO con un prestador de Servicios Médicos para la consulta. Ni EL PRESTADOR ni el médico tratante podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con la salud de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por EL PROVEEDOR.

ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE

En caso de necesitar EL AFILIADO una referencia o consulta relacionada con materia nutricional, alimentación sana y estilo de vida saludable que pueda ser resuelta o aclarada vía telefónica, EL PRESTADOR pondrá en contacto de forma remota a EL AFILIADO con un prestador de Servicios Médicos generales o especializados en el área para la consulta. Ni EL PRESTADOR, ni el médico 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 AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

TRANSPORTE DEL CICLISTA POR ACCIDENTE O HURTO DE LA BICICLETA


En caso que EL AFILIADO requiera traslado como consecuencia de accidente o hurto de la bicicleta durante el recorrido y dentro del perímetro urbano, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo del traslado básico (taxi) a la residencia permanente o centro asistencial de EL AFILIADO en la ciudad en que se encuentre.

ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR PÉRDIDA DE LLAVES DEL HOGAR

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del hogar de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO, se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado para el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta. El valor incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones del Servicio de Cerrajería:

Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
 UN MUNDO DE SERVICIOS	Fecha de Elaboración 2019-06-17

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO CON LA BICICLETA Y / O EN CASO DE ROBO DE LA BICICLETA

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de accidente de tránsito con la bicicleta o robo de la misma. EL PRESTADOR conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el accidente o robo. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLERES Y TIENDAS ESPECIALIZADAS EN BICICLETAS

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de talleres y tiendas especializadas en bicicletas a nivel nacional (territorio colombiano). EL PRESTADOR también prestará el servicio de coordinación del servicio, no obstante, el costo de dicho servicio lo asumirá EL AFILIADO. También se establece que EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el servicio prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado.


ASISTENCIA A LA BICICLETA

AUXILIO ECONÓMICO PARA REPOSICIÓN DE LA BICICLETA POR HURTO

En caso de que EL AFILIADO sea víctima de hurto calificado de la bicicleta comprada en FLAMINGO, EL PRESTADOR pagará el 70% del valor pagado por EL AFILIADO y éste asumirá 30% como deducible o copago y será a través de bono de código de barras para redimir en el almacén en la misma referencia de la bicicleta o una similar. Para que sea procedente la solicitud, EL AFILIADO deberá notificar a EL PRESTADOR dentro de máximo las doce (12) horas siguientes al evento de lo ocurrido y deberá presentar denuncia policial que acredite el hurto de la bicicleta, para esto deberá EL AFILIADO acercarse personalmente al punto de recepción de denuncias más cercano de la Policía Nacional o la Fiscalía General de la Nación. La denuncia física deberá ser escaneada y enviada al correo cabinacolombia@globalassistgroup.com con la factura de compra para evaluar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes la procedencia o no de la solicitud.

Según Código Penal Colombiano Ley 599 de 2000, se considera hurto calificado si se comete:

1. Con violencia sobre las cosas.
2. Colocando a la víctima en condiciones de indefensión o inferioridad o aprovechándose de tales condiciones.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
 UN MUNDO DE SERVICIOS	Fecha de Elaboración 2019-06-17

3. Mediante penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina en lugar habitado o en sus dependencias inmediatas, aunque allí no se encuentren sus moradores.
4. Con escalamiento, o con llave sustraída o falsa, ganzúa o cualquier otro instrumento similar, o violando o superando seguridades electrónicas u otras semejantes.

EXCLUSIONES:

Se excluyen de la presente asistencia:

- Bicicletas de niños
- Bicicletas marca CLYFF

OBLIGACIONES DEL AFILIADO


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

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los SERVICIOS, la relación entre EL PRESTADOR y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.
- Identificarse como AFILIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

1. El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
2. El AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL AFILIADO, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por AFILIADO 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 AFILIADO deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido


Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
 UN MUNDO DE SERVICIOS	Fecha de Elaboración 2019-06-17

que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como AFILIADOS en la última lista de AFILIADOS activos de LA EMPRESA. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en las Condiciones Generales.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR coordinará los servicios en forma directa, o a través de terceros, bajo su responsabilidad. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS; debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo, extrajudicial o judicial. También se establece que los SERVICIOS solo se prestarán en ciudades capitales y/o zonas en donde EL PRESTADOR pueda contratar servicios con una red eficiente de PROVEEDORES.

Como se mencionó antes, EL PRESTADOR queda exento de responsabilidad al no poder prestar servicios en ciertas zonas del país, reiterando que dichos servicios se prestan eficientemente en ciudades capitales o principales.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
 UN MUNDO DE SERVICIOS	Fecha de Elaboración 2019-06-17