

# CONDICIONES GENERALES

## Mefía Asistencia



Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

## INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa MEFÍA ASISTENCIA le presta asistencia en el 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 423742, 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

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

**LA EMPRESA:** FLAMINGO

**TC:** TARJETA DE CRÉDITO emitida por LA EMPRESA.

**AFILIADO:** Es la persona física titular de la TC o préstamo que se haya afiliado al programa. **TITULAR:** AFILIADO titular de la TC con la que se efectúa el pago del programa MEFÍA ASISTENCIA.

**BENEFICIARIO:** Son BENEFICIARIOS del AFILIADO el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho EL AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.

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

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho, acto, accidente, avería o falla en la vivienda de un AFILIADO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

**EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador de EL PRESTADOR se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los SERVICIOS.

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

**AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo así como sus elementos componentes.

**REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por EL PRESTADOR telefónicamente al AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO a su solicitud.

**COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA:** Son aquellas que comenzaron antes de que usted se inscriba en el plan de salud.

**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.

**GESTIÓN:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

**COSTO PREFERENCIAL:** EL PRESTADOR trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

**MATERIALES:** Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.

**PERÍODO DE CARENIA:** 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 período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación y para la asistencia médica se definió un período de carencia de 48 horas desde el momento de la afiliación.

**PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

**PROVEEDOR:** Empresa, profesional o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los SERVICIOS descritos en las presentes condiciones generales.

**REEMBOLSO:** Cantidad de dinero que se devuelve.

**SERVICIOS:** Los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa de MEFÍA ASISTENCIA.

**PREEXISTENCIA:** Existencia de una reparación (en plomería, cerrajería y electricidad), daño o condición de salud (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) previa a la contratación del programa o previo a la solicitud de la asistencia. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia, se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación o a la solicitud, por medio de fotografías, preguntas de rutina, además de la evaluación del profesional de EL PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

**PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**REPUESTOS:** Recambio, sustitución o reposición de artefactos y de sus partes o piezas básicas. Por ejemplo: cerraduras, griferías, calentadores, lámparas, ventiladores, etc.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece EL PRESTADOR estarán a disposición de los AFILIADOS del programa que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República de Colombia.

**ASISTENCIA LEGAL:** Los servicios a prestar son telefónicos y en todos los casos se entiende como una obligación de medio (prestación) y no de resultados. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados y para todos los casos se orienta en las primeras instancias, sobre defensa y nunca en querrelamiento o demandas.

**REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante de EL AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** Domicilio dentro del ÁMBITO TERRITORIAL que manifieste tener un AFILIADO, el cual es notificado en la primera llamada. Domicilio que será considerado como el de EL AFILIADO para los efectos de los SERVICIOS de asistencia objeto de estas condiciones generales. Para este punto se tomarán dentro de la instalación, el domicilio el cual se debe estar ubicado en el casco urbano del domicilio que se haya notificado como RESIDENCIA permanente.

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

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

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

### 3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

		TRIMESTRAL	
	<b>ASISTENCIA AL HOGAR</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
Envío y pago de plomero por emergencia		Hasta \$200.000 por evento	1 evento por trimestre
Envío y pago de cerrajero por emergencia		Hasta \$200.000 por evento	1 evento por trimestre
Envío y pago de electricista por emergencia		Hasta \$200.000 por evento	1 evento por trimestre
	<b>ASISTENCIA MÉDICA</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
Orientación médica telefónica		Ilimitado	3 eventos por trimestre
Servicio de médico a domicilio		Hasta \$150.000 por evento	1 evento por trimestre
	<b>ASISTENCIA LEGAL</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
Orientación telefónica en caso de: - Robo al domicilio o vehículo - Accidente de tránsito y comparendos - Pérdida o robo de documentos - Materia civil, familiar y penal		Ilimitado	3 eventos por trimestre
	<b>ASISTENCIA TRASLADO</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
Servicio de traslado a clínica u hospital por cirugía o parto		Hasta \$20.000 por evento	1 evento por trimestre
Servicio de traslado a terminal de transporte o aeropuerto por viaje		Hasta \$20.000 por evento	1 evento por trimestre
	<b>ASISTENCIA DESEMPLEO</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
Ayuda en gastos para el pago de la cuota de la tarjeta Mefia (*)		Hasta \$100.000 por evento	1 evento por trimestre
Orientación legal telefónica en materia laboral		Ilimitado	3 eventos por trimestre
Evaluación del perfil laboral, identificación de las competencias, habilidades y capacidades para resaltarlas en el proceso de búsqueda de un nuevo empleo			
Asesoramiento telefónico en manejo de entrevistas y elaboración hoja de vida, de acuerdo al perfil laboral y áreas de interés detectadas		Ilimitado	3 eventos por trimestre
Llamada de seguimiento después de la entrevista para dar consejos en la continuación del proceso de selección			
	<b>ASISTENCIA MASCOTAS</b>	<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
Consulta veterinaria general vía telefónica		Ilimitado	3 eventos por trimestre
Asesoría legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero a la mascota		Ilimitado	3 eventos por trimestre
Guardería para la mascota en caso de hospitalización del titular		Hasta \$ 150.000 o máx. 3 días	1 evento por trimestre

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

## ASISTENCIA AL HOGAR

Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua o fuga visible de agua), que no permita su utilización cotidiana o ponga en riesgo el domicilio, (falta de fluido eléctrico como corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior forzada o dañada en el momento), 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:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud de EL AFILIADO 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: Griferías, inodoro, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, calefón, calentadores, 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 EL PRESTADOR del servicio de aguas y alcantarillado público.

### ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO:

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 de EL AFILIADO o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud de EL AFILIADO 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 principal de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. Los límites no son acumulables

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

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 guardarropas, alacenas u otros. No incluye puertas internas de la vivienda, el servicio es exclusivo para puertas externas que den a la calle.

**ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA:**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO (casa, apartamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud de EL AFILIADO 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, disyuntores, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. 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:

- Elementos de iluminación tales como lámparas, focos, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros.
- Electrodomésticos tales como: hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras, heladeras, microondas y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios, Condominios o en instalaciones propiedad de EL PRESTADOR de Energía.
- El recableado eléctrico de toda la vivienda de EL AFILIADO por un mal trabajo inicial.

El Servicio de Asistencia Eléctrica únicamente se refiere a el restablecimiento del fluido eléctrico en el domicilio de EL AFILIADO y a la reparación de un corto circuito simple. Para los servicios de trabajos eléctricos de alta complejidad, EL PRESTADOR referenciará al AFILIADO un profesional para que EL AFILIADO realice el trabajo por cuenta propia. Entiéndase por alta complejidad los trabajos que requieran re cablear parte o la totalidad del domicilio de EL AFILIADO por un mal trabajo o construcción previa.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

### **Exclusiones generales al servicio de asistencia en el hogar:**

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad de EL AFILIADO. Asimismo, será excluyente del servicio:

1. Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. 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. Cualquier reparación contratada directamente por EL AFILIADO, sin autorización por escrito de EL PRESTADOR.
3. Reparaciones de daños en los bienes muebles de EL AFILIADO o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos y/o sanitarios.
4. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro, piquete, y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, gendarmería, etc.
5. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, granizo, y cualquier fenómeno natural.
6. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
7. Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio de EL AFILIADO.
8. Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, durlock, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
9. En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por EL AFILIADO, pagando directamente al proveedor del servicio.
10. Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, de plomería, electricidad, y cerrajería: Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad. Revoque de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas. Colocar y fijar muebles de baño y de cocina cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13



## **ASISTENCIA MÉDICA**

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán en las PRINCIPALES CIUDADES o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo.

### **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.

### **SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO**

En caso de que EL AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento agudo y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General, a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR gestionará el traslado del médico a la residencia de EL AFILIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento de EL AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, EL PRESTADOR coordinará el traslado de EL AFILIADO por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. EL PRESTADOR no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros. El presente servicio no aplica a enfermedades preexistentes, únicamente a situaciones del momento y de NO RIESGO DE VIDA.

## **ASISTENCIA LEGAL**

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

### **ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE:**

#### **ROBO AL DOMICILIO O VEHÍCULO:**

A solicitud de EL AFILIADO se brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de robo al domicilio. 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

### **ACCIDENTE DE TRÁNSITO Y COMPARENDOS:**

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de accidente automovilístico o comparendos. EL PRESTADOR conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los trámites que fueran necesarios. 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.

### **PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS:**

A solicitud de EL AFILIADO se brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de pérdida o robo de documentos. Así mismo se coordinará la transmisión de mensajes urgentes derivados de la pérdida o el robo de la documentación en situaciones de emergencia en las cuales EL AFILIADO necesite de la asistencia. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

### **MATERIA CIVIL, FAMILIAR Y PENAL:**

Por este servicio y a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, penal y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y seis (356) días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra EL AFILIADO 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 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

## ASISTENCIA DE TRASLADO

### SERVICIO DE TRASLADO A CLÍNICA U HOSPITAL POR CIRUGÍA O PARTO

En caso de que EL AFILIADO necesite un servicio de traslado a clínica u hospital de la ciudad donde esté matriculado su DOMICILIO; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio o realizará el reembolso del dinero, según su preferencia. Para hacer efectivo el servicio, se debe coordinar con 24 horas de anticipación y EL AFILIADO debe presentar soporte de programación de la cirugía o parto donde se compruebe que esto implicó traslado a clínica u hospital. El servicio será prestado en taxi o transporte público en la zona donde se realice la solicitud, **exceptuando** traslados que por su complejidad sea necesaria una ambulancia básica o medicalizada. El excedente de los montos por evento será cancelado en forma inmediata por EL AFILIADO con sus propios recursos al proveedor que enviará EL PRESTADOR. Este servicio solo se prestará al TITULAR del programa Mefía (no aplica para beneficiarios)

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

### SERVICIO DE TRASLADO A TERMINAL DE TRANSPORTE O AEROPUERTO POR VIAJE

En caso de que EL AFILIADO necesite un servicio de traslado a la terminal de transporte o aeropuerto de la ciudad donde esté matriculado su DOMICILIO; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio o realizará el reembolso del dinero, según su preferencia. Para hacer efectivo el servicio, se debe coordinar con 24 horas de anticipación y EL AFILIADO debe presentar la factura de transporte por el tiquete de bus o tiquete aéreo a nombre del titular donde se compruebe que su viaje implicó traslado a la terminal de transporte o aeropuerto. El servicio será prestado en taxi o transporte público disponibles en la zona donde se realice la solicitud. El excedente de los montos por evento será cancelado en forma inmediata por EL AFILIADO con sus propios recursos al proveedor que enviará EL PRESTADOR. Este servicio solo se prestará al TITULAR del programa Mefía (no aplica para beneficiarios).

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

## ASISTENCIA MASCOTA

### CONSULTA VETERINARIA GENERAL VÍA TELEFÓNICA

En caso de que EL AFILIADO requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria para su mascota, EL PRESTADOR conectará telefónicamente a EL AFILIADO directamente con un veterinario el cual le dará respuesta a la consulta específica que éste solicite.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

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 de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el PROVEEDOR

### **ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO A LA MASCOTA**

Por este servicio y a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los SERVICIOS de referencia y consultoría LEGAL exclusivamente y limitado a los procesos judiciales o conciliatorios, cuando los mismos sean necesarios por la reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causadas por la mascota, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

### **GUARDERÍA PARA LA MASCOTA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR**

En caso de que EL AFILIADO sea hospitalizado o se encuentre incapacitado por igual o mayor a 5 días o viaje y necesite el cuidado de su mascota, EL PRESTADOR coordinará un servicio de guardería en donde la cuiden. EL PRESTADOR no asumirá ninguna responsabilidad por los daños que la guardería le ocasione a la mascota ni cubrirá los costos del traslado de la mascota a la guardería. La escogencia de la guardería será exclusivamente de EL PRESTADOR, según la disponibilidad de sus proveedores. El titular de la mascota debe llevar la alimentación para el período de duración de la guardería, dado que el cambio brusco de alimentación produce trastornos gastrointestinales. Para hacer efectiva la prestación de este servicio, EL AFILIADO deberá demostrar su hospitalización y/o incapacidad por medio de un documento válido, emitido por la entidad prestadora de salud y que esta fue de mínimo 5 días.

La cobertura de este servicio es de hasta tres (3 días) de estancia de la mascota

#### **Importante:**

- 1) Se entiende como mascota exclusivamente un (1) perro o un (1) gato, que vivan en la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO y que aparezca registrada en el programa de asistencia.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, EL AFILIADO debe enviar al correo electrónico de Global Assist: [cabinacolombia@globalassistgroup.com](mailto:cabinacolombia@globalassistgroup.com) o a la línea con WhatsApp: 3006688544, la siguiente información de la mascota: foto, carnet, raza, edad. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un TERCERO.
- 3) La asistencia solo se dará a una mascota que EL AFILIADO escoja al momento de la activación del programa, por lo tanto se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula de EL AFILIADO, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carnet de vacunación

### Exclusiones:

1. Si la mascota afiliada supera la edad máxima que es de 12 (doce) años.
2. Si el carnet de vacunación de la mascota no se encuentra al día.
3. Si no se presenta foto de la mascota afiliada según el proceso mencionado anteriormente.
4. Mascota que no pertenezca a EL AFILIADO.
5. No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación ni parto.
6. Ninguna enfermedad infecciosa o contagios que pueda adquirir la mascota en guarderías.
7. Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
8. En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
9. Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
10. Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación de EL AFILIADO.
11. Perros y/o gatos destinados para fines comerciales, entiéndase como actividades que generen ingresos para EL AFILIADO.
12. La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
13. Remisiones por especialistas.
14. Cuando se evidencie negligencia de EL AFILIADO, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.
15. Cuando EL AFILIADO contrate servicios directamente sin autorización de EL PRESTADOR

### ASISTENCIA DESEMPLEO

Para solicitar los servicios de la asistencia desempleo, tener en cuenta:

- Este servicio se le prestará exclusivamente a trabajadores con contrato a término indefinido (tiempo laborado mínimo de seis (6) meses o fijo (tiempo laborado mínimo de seis (6) meses y que por lo menos haya tenido una renovación).
- Se prestará el servicio cuando ocurra cierre temporal o definitivo de la empresa, se realice suspensión de cargos por fusión, transformación o liquidación de entidades públicas o empresas privadas

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

- Para solicitar asistencia, EL AFILIADO deberá presentar carta de despido sin justa causa o liquidación del contrato de trabajo donde se indique el tiempo que laboró y la fecha de terminación de la relación laboral
- Los siguientes servicios serán prestados de forma telefónica, en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m
- No se prestará la asistencia a afiliados que hayan renunciado voluntariamente a su empleo.
- EL PRESTADOR verificará por medio de entidades públicas la veracidad de la información entregada por EL AFILIADO.
- Mensualmente se validará que EL AFILIADO aún se encuentre desempleado.

## **AYUDA EN GASTOS PARA EL PAGO DE LA CUOTA DE LA TARJETA MEFÍA**

En caso de que EL AFILIADO cumpla con las condiciones descritas, podrá ser BENEFICIARIO de ayuda en el pago de la cuota de la tarjeta Mefía hasta el máximo de cobertura definido. EL AFILIADO deberá enviar por medio de correo electrónico (jefedeturno@globalassistgroup.com con copia a asistenciajuridica@globalassistgroup.com) o vía WhatsApp (+57 300 668 85 44) la factura de la cuota del mes a pagar de la tarjeta Mefía, que debe coincidir con el mes en el que EL AFILIADO quedó desempleado. Este pago se realizará directamente a LA EMPRESA (FLAMINGO).

## **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL**

Por este servicio y a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los SERVICIOS de referencia y asesoría LEGAL en materia laboral. 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.

## **EVALUACIÓN DEL PERFIL LABORAL, IDENTIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y CAPACIDADES PARA RESALTARLAS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE UN NUEVO EMPLEO**

En caso de pérdida de la fuente laboral EL AFILIADO podrá contar con la orientación y evaluación de las oportunidades laborales que se ajusten a su perfil profesional. 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

## **ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN MANEJO DE ENTREVISTAS Y ELABORACIÓN HOJA DE VIDA, DE ACUERDO AL PERFIL LABORAL Y ÁREAS DE INTERÉS DETECTADAS**

En caso de pérdida de la fuente laboral EL AFILIADO podrá contar con la asesoría para presentar entrevistas y elaborar su hoja de vida. 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.

## **LLAMADA DE SEGUIMIENTO DESPUÉS DE LA ENTREVISTA PARA DAR CONSEJOS EN LA CONTINUACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN**

Con relación a los anteriores numerales EL PRESTADOR generará llamadas de seguimiento de un psicólogo a EL AFILIADO para evaluar y dar guía en la continuación del proceso.

### **Exclusiones asistencia Desempleo:**

Se excluyen los siguientes casos de la asistencia desempleo:

- Cuando el despido haya sido con justa causa
- Cuando EL AFILIADO se haya retirado de forma voluntaria de la empresa para la que trabajaba o cuando sea trabajador independiente.
- Cuando EL AFILIADO no presente la documentación requerida:
  - Carta de despido sin justa causa
  - Colillas de pago de los últimos tres (3) meses
  - Copia del contrato
- Cuando El PRESTADOR verifique alguna posibilidad de fraude, después de la investigación de la solicitud.

## **OBLIGACIONES DE EL AFILIADO**

Con el fin que EL AFILIADO 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 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.
2. 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

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

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 y EL AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

3. Identificarse como AFILIADO 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.

## CASOS DE EXCEPCIÓN

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- La mala fe de EL AFILIADO, comprobada por el personal de EL PRESTADOR.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, temblores, terremotos, movimientos sísmicos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.
- Servicios a personas que no pertenezcan al núcleo familiar de EL AFILIADO, que incluye, conyugue e hijos menores de 18 años.
- EL PRESTADOR avisará a LA EMPRESA de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

## EXCLUSIONES GENERALES

- Cuando EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO no se identifique como AFILIADO del programa de asistencia.
- Cuando EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO solicite un servicio preexistente y que no sea del momento, que ante la duda no envíe las fotografías necesarias que acrediten fehacientemente que el servicio es del momento.
- Cuando EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13



- Cirugía plástica o cosmética u odontológica.
- Intento de suicidio o lesiones provocadas intencionalmente, estando o no en uso de las facultades mentales.
- Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación del seguro. Esta exclusión aplica así declares que padece la enfermedad antes de contratar el seguro.
- Lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas, trastornos del sueño, alcoholismo o drogadicción.
- El uso de aviones, aeroplanos y otros objetos de este tipo en calidad de piloto, piloto en formación, mecánico de aviación o miembro de la tripulación.

## PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- EL AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo 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 EL AFILIADO 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 AFILIADO activo. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO/ 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 AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales.
- Enviar en caso de ser necesario, las fotografías de la avería que se le soliciten, para una mejor prestación del servicio.
- Para solicitar servicios de Mefía Asistencia, EL AFILIADO no deberá estar en mora y deberá tener la tarjeta de crédito con saldo activo.
- Durante tres (3) meses a partir de la fecha de compra, se prestarán los servicios de la asistencia Mefía únicamente si EL AFILIADO tiene la tarjeta Mefía activa, con saldo y sin ningún tipo de bloqueo.
- Cada compra que se realice en cualquiera de los almacenes renovará la asistencia por tres (3) más.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13

## PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, 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, judicial o judicial.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2017-04-21
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2019-11-13