

CONDICIONES GENERALES

Asistencia Médica Plus



| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa ASISTENCIA MÉDICA PLUS 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 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 todos su GRUPO FAMILIAR con un máximo de 4 personas (titular + 3) que vivan en la misma RESIDENCIA PERMANENTE.

- **GRUPO FAMILIAR:** Personas en primer grado de consanguinidad (padre, madre e hijos) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos y nietos).
Personas en primer grado de afinidad (suegros y yerno/huera) y segundo grado de afinidad (cuñados).

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.

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).

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

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

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.

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.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que la persona pueda recibir el servicio de la asistencia. Para las asistencias descritas, se definió un 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

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

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.

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.

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, Loricá; 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 www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

MEFÍA ASISTENCIA MÉDICA PLUS

ASISTENCIA

COBERTURAS

| ASISTENCIA MÉDICA | MONTO MÁXIMO | MÁXIMO EVENTOS |
|--|-----------------------------|-------------------|
| ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO | PERÍMETRO - URBANO | |
| ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA EN CONSULTORIO O CLÍNICA: - EXÁMENES DE LABORATORIO - EXÁMENES DE IMÁGENES (RADIOGRAFÍA, ECOGRAFÍA) - ANALGÉSICOS, ANTI-FLAMATORIOS Y ANTIPIRÉTICOS - MATERIAL DE USO MÉDICO | HASTA \$ 500.000 POR EVENTO | 5 EVENTOS POR AÑO |
| MEDICAMENTOS ANALGÉSICOS, ANTI-FLAMATORIOS Y ANTIPIRÉTICOS | HASTA \$ 80.000 POR EVENTO | 3 EVENTOS POR AÑO |
| EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO | HASTA \$ 150.000 POR EVENTO | 3 EVENTOS POR AÑO |
| TRASLADO MÉDICO TERRESTRE - TRASLADO BÁSICO DE EMERGENCIA - TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA | SIN LÍMITE | 3 EVENTOS POR AÑO |
| SERVICIO DE TRASLADO A CITA MÉDICA | HASTA \$ 50.000 POR EVENTO | 3 EVENTOS POR AÑO |
| SERVICIO DE MENSAJERÍA POR CONVALECENCIA | HASTA \$ 100.000 POR EVENTO | 3 EVENTOS POR AÑO |
| REFERENCIAS DE FARMACIAS, CLÍNICAS Y HOSPITALES A NIVEL NACIONAL | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| ASISTENCIA ODONTOLÓGICA | MONTO MÁXIMO | MÁXIMO EVENTOS |
| ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA | SIN LÍMITE | SIN LÍMITE |
| COORDINACIÓN DE TRANSPORTE A LA CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO | HASTA \$ 30.000 POR EVENTO | 3 EVENTOS POR AÑO |
| ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE URGENCIA POR ACCIDENTE O DOLOR AGUDO EN CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO - CALMANTES PARA EL DOLOR - EXÁMEN CLINICO, DIAGNÓSTICO Y PLAN DE TRATAMIENTOS | | |
| RADIOLOGÍA: - PERIAPICALES, CORONALES Y OCLUSALES | HASTA \$ 300.000 POR EVENTO | 3 EVENTOS POR AÑO |
| EXODONCIAS O EXTRACCIONES: - DIENTES PERMANENTES, TEMPORALES, FRACTURADOS Y RESTOS RADICULARES - EXODONCIA TERCER MOLAR | | |
| TRATAMIENTO CONVENCIONAL DE CONDUCTOS RESTAURACIÓN CON AMALGAMA O RESINA POR ACCIDENTES | HASTA \$ 300.000 POR EVENTO | 3 EVENTOS POR AÑO |

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.

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.

En situaciones de emergencia médica, el asegurado y su grupo familiar, tienen acceso al servicio de la línea médica de asistencia donde un médico general le atenderá la llamada y orientará en cuál procedimiento seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional médico- paciente.

ENVÍO DE MEDICO A DOMICILIO.

FLAMINGO prestará el servicio de médico a domicilio con el fin de asistir al asegurado desde la comodidad de su hogar en los casos que presente una emergencia médica o lesión que no requiera ser tratada en un centro asistencial. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del call center de FLAMINGO.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA EN CONSULTORIO O CLÍNICA.

Si te enfermas o sufres un accidente y requieres intervención médica de urgencia, FLAMINGO coordinará y pagará para que puedas ser atendido, diagnosticado y tratado según tu situación. Este servicio incluye:

- **Exámenes de laboratorio:** Hemograma completo, EMO - elemental microscópico de orina, glucosa y grupo sanguíneo.
- **Exámenes de imágenes:** Radiografía simple en zona del trauma y ecografía simple.
- **Medicamentos:** analgésicos, anti-inflamatorios y antipiréticos.
- **Material de uso médico.**

El servicio no incluye tratamientos posteriores a la urgencia.

MEDICAMENTOS ANALGÉSICOS, ANTI-INFLAMATORIOS Y ANTIPIRÉTICOS.

Cuando a consecuencia de un ACCIDENTE o ENFERMEDAD no PREEXISTENTE, ni relacionada con patologías PREEXISTENTES, EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite **Analgésicos (dolor), Anti-inflamatorios (Inflamación), Anti-piréticos (Fiebre)**; EL PRESTADOR, se encargará de coordinar y asumir el valor de estos medicamentos una sola vez.

Para solicitar este servicio debe tener una fórmula del médico general o especialista

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

EXÁMENES BÁSICOS A DOMICILIO.

FLAMINGO enviará un profesional para que te realice en tu hogar los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO-elemental microscópico de orina y parcial de orina.

Los resultados de los exámenes te los enviaremos a tu correo electrónico. Este servicio está disponible de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m, no incluye días festivos.

Para solicitar este servicio se debe tener una remis de médico general o especialista

TRASLADO MÉDICO TERRESTRE.

Si te enfermas o sufres un accidente y requieres ser trasladado de emergencia, FLAMINGO coordinará y pagará el transporte hasta el centro hospitalario más cercano dentro de la ciudad en que te encuentres, siempre y cuando, exista la infraestructura que permita tu atención médica.

El traslado podrá realizarse en taxi o en una unidad médica básica o especializada, según el criterio del médico tratante y los servicios disponibles en la zona.

SERVICIO DE TRASLADO A CITA MÉDICA.

Si necesitas un servicio de transporte para ir a una cita médica, FLAMINGO pagará y coordinará tu traslado. Este servicio solo aplica para un trayecto y lo debes solicitar mínimo una hora antes.

SERVICIO DE MENSAJERÍA POR CONVALECENCIA.

Si el asegurado se encuentra en estado de convalecencia por prescripción médica y requiere un servicio de entrega de documentos o elementos personales desde el inmueble de residencia al lugar que el asegurado lo requiera, FLAMINGO coordinará el servicio de mensajería. El servicio incluye un solo trayecto y paquetes de peso no superior a un kilo. No se transporta elementos de valor.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

TERAPIA BÁSICA RESPIRATORIA A DOMICILIO.

Si necesitas una terapia básica respiratoria a domicilio, FLAMINGO coordinará un profesional en salud que te atenderá en tu residencia.

Para solicitar este servicio debes tener una orden de médico general o especialista.

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

REFERENCIAS DE FARMACIAS, CLÍNICAS Y HOSPITALES A NIVEL NACIONAL

A petición del AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

ASISTENCIA ODONTOLÓGICA

ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso de necesitar EL AFILIADO una orientación, respectivamente de temas odontológicos o dentales, EL PRESTADOR contactará a EL AFILIADO con un profesional odontológico, para que lo oriente. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud dental de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

COORDINACIÓN DE TRANSPORTE A LA CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO

En caso de necesitar EL AFILIADO ser trasladado en taxi ya que no le es posible por sus propios medios por el 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.

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE URGENCIA POR ACCIDENTE O DOLOR AGUDO EN CLÍNICA O CONSULTORIO

Cuando a consecuencia de un accidente o dolor agudo, en el momento o durante las siguientes 12 horas de ocurrido y EL AFILIADO requiera intervención de urgencia dental, EL PRESTADOR remitirá al paciente previa llamada de coordinación a la clínica dental o consultorio odontológico más cercana que haga parte de la red de proveedores de EL PRESTADOR, para que EL AFILIADO sea atendido y diagnosticado según sea la situación de urgencia que requiera, incluye el calmante para el dolor (analgésicos), examen clínico, diagnóstico y entrega del plan de tratamiento (no incluye el costo del tratamiento posterior, derivado de la urgencia odontológica)

▪ RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS:

Cuando a consecuencia de un accidente odontológico y en caso que EL AFILIADO utilice la asistencia mencionada en el numeral anterior y en cumplimiento con las condiciones descritas EL AFILIADO requiera realizarse radiografías, EL PRESTADOR coordinará y pagará los siguientes exámenes: periapicales individuales, coronales y oclusales.

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

▪ **EXODONCIAS O EXTRACCIONES:**

En caso de que EL AFILIADO sufra accidente, que requiera la extracción o exodoncia de alguna pieza dental, ya sea dientes permanentes, dientes temporales, dientes fracturados o restos radiculares (exceptuando muelas cordales), EL PRESTADOR coordinará la cita en clínica dental. EL PRESTADOR no asumirá el costo de ningún medicamento o procedimiento postoperatorio. Este servicio incluye:

- Exodoncias o Extracciones simples en dientes permanentes (es el procedimiento por el que se practica el retiro de un diente o parte de él de la cavidad oral, mediante unas técnicas y un instrumental específicos, sin que implique procedimientos quirúrgicos que requieran remoción de tejidos como hueso o encía).
- Exodoncias o Extracciones simples en dientes temporales (en dientes de leche)
- Exodoncias o Extracciones simples en dientes fracturados
- Exodoncias o Extracciones simples en dientes restos radiculares (dientes deteriorados)

Exodoncia Tercer Molar:

En caso de necesitar EL AFILIADO este servicio, EL PRESTADOR dispondrá todos los recursos necesarios para realizar el servicio de EXODONCIA EN EL TERCER MOLAR. Este servicio se cubrirá previa cita, coordinación y aprobación de EL PRESTADOR, únicamente en caso de dolor en el momento y no por causa pre-existente.

TRATAMIENTO CONVENCIONAL DE CONDUCTOS

En caso de necesitar EL AFILIADO este servicio, EL PRESTADOR dispondrá todos los recursos necesarios para realizar el servicio de TRATAMIENTO DE CONDUCTOS, Este servicio se cubrirá previa cita, coordinación y aprobación de EL PRESTADOR, únicamente en caso de dolor en el momento y no por causa pre-existente.

RESTAURACIÓN CON AMALGAMA O RESINA POR ACCIDENTE

En caso de necesitar EL AFILIADO una restauración con amalgama o resina derivado de accidente o dolor agudo, EL PRESTADOR coordinará cita con la clínica dental o consultorio odontológico para que EL AFILIADO tenga efectivamente este se

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

4. 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 sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO realice cualquier tipo de gasto 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 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.

5. 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.
- EL AFILIADO Y/O BENEFICIARIOS no deben ser mayores de 70 años.
- 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 padeces 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.

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |

6. 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.

7. 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.

| | |
|--|--------------------------------------|
| Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/ | Fecha de Elaboración 2020-03-31 |
| Línea atención sin costo 01 8000 423742 | Fecha de Actualización 2021-01-05 |