

# CONDICIONES GENERALES

## ASISTENCIA PLUS



Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 1. INTRODUCCIÓN.

**GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS** con su programa **ASISTENCIA PLUS** pone a su disposición servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Con sólo una llamada al número nacional **01 8000 423 742**, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la atención, sujetándose para ello a las presentes **CONDICIONES GENERALES**.

### 2. 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.

**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., Facativá, 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.

**BASE DE DATOS:** Documento que contiene registros y los datos de clientes activos de Flamingo.

**BENEFICIARIOS:** 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/nuera) y segundo grado de afinidad (cuñados).

**BIENES MUEBLES:** Aquellos que pueden trasladarse fácilmente de un lugar a otro, por cualquier medio, manteniendo su integridad. Por ejemplo, objetos de hogar como armarios, muebles, sillas, computadores.

**CONTACTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante de EL AFILIADO y/o BENEFICIARIO 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 de EL AFILIADO 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 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

**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: 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:** 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, qué será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.

**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 desde el momento de la afiliación.

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

**PREEXISTENCIA:** Existencia de una 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 harán preguntas de rutina al momento de la solicitud, además se tendrá en cuenta la evaluación del profesional de EL PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde el evento.

**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.

**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.

**TERCERO:** Persona natural ajena al TITULAR.

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 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

### 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.

ASISTENCIA HOGAR PLUS	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
Envío y pago de plomero por emergencia	Hasta \$ 300.000 por evento	3 eventos por año
Envío y pago de gasista por emergencia		
Servicio de destaponamientos por emergencia	Hasta \$ 100.000 por evento	3 eventos por año
Envío y pago de electricista por emergencia	Hasta \$ 300.000 por evento	3 eventos por año
Envío y pago de cerrajero por emergencia	Hasta \$ 300.000 por evento	3 eventos por año
Envío y pago de vidriero por emergencia	Hasta \$ 300.000 por evento	3 eventos por año
Servicio de todero - Instalación de lámparas o aplique de luz	Hasta \$ 250.000 por evento o máximo de 3 horas.	3 eventos por año
Servicio de todero - Reparaciones menores de electricidad		
Servicio de todero - Armado de muebles modulares nuevos		
Servicio de todero - Instalación de persianas y cortinas nuevas		
Servicio de todero - Cambio de grifería		

ASISTENCIA VEHICULAR (CARRO O MOTO)	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
Servicio de remolque grúa por accidente o avería	Hasta \$ 300.000 por evento	3 eventos por año
Asistencia de auxilio vial: - Paso de corriente / batería - Auxilio mecánica - despinchadura	Hasta \$ 200.000 por evento	3 eventos por año
Envío de combustible	Ilimitado	Ilimitado
Referencias con talleres mecánicos a nivel nacional		

ASISTENCIA MÉDICA	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
Orientación médica telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Servicio de médico a domicilio por accidente o enfermedad	Hasta \$ 150.000 por evento	3 eventos por año
Referencias de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional	Ilimitado	Ilimitado

ASISTENCIA ODONTOLÓGICA	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
Orientación odontológica telefónica	Ilimitado	Ilimitado
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 clínico, diagnóstico y plan de tratamientos	Hasta \$ 300.000 por evento	3 eventos por año
Radiología: - Periapicales, coronales y oclusales		
Exodoncias o extracciones: - Dientes permanentes, temporales, fracturados y resto radiculares - Exodoncia tercer molar	Hasta \$ 200.000 por evento	3 eventos por año
Tratamiento convencional de conductos		
Restauración con amalgama o resina por accidentes		

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

ASISTENCIA JURÍDICA	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
Orientación telefónica en caso de: - Robo al domicilio o vehículo. - Perdida o robo de documentos - Materia civil, familiar y penal	Ilimitado	Ilimitado

  

SERVICIO DE INFORMACIÓN	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
Información de cartelera de cines y espectáculos	Ilimitado	Ilimitado
Información de noticias relevantes		
Información de restaurantes		
Conexión con números de emergencia		

## **ASISTENCIA HOGAR PLUS.**

### **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 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 un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El valor incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería y/o mantenimiento).

**Exclusiones del servicio de Plomería:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calentadores de agua, 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 o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

### **ENVÍO Y PAGO DE GASISTA POR EMERGENCIA.**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de gas propias de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO, se presente alguna rotura, fuga de gas, o avería que imposibilite el suministro del mismo, por su solicitud 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.

**Exclusiones del servicio de Gasista:** Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: estufas, calefones, cocinas, o redes públicas de gas. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad del

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

proveedor del servicio de gas público. EL PRESTADOR no responderá por daños ocasionados por una fuga, previos al tratamiento del PROVEEDOR: incendios, intoxicaciones, etc. Por último, la presente cobertura no incluye la limpieza de estufas.

### **SERVICIO DE DESTAPONAMIENTOS 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 de EL AFILIADO se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas:

Ejemplos:

1. Pérdida de agua en la conexión entre el lavamanos y la pared.
2. Des-taponamientos simples (Sanitarios, lavaplatos y lavamanos).
3. Abundante agua saliendo de la pared (cuando hay humedad de mucho tiempo, y no se expone una gran cantidad de agua, se considera un trabajo de mantenimiento y no estaría en cobertura).
4. Reparación del cuadro de ducha, mas no el cambio de grifería, entendiéndose que es mantenimiento dicho cambio, por el uso de mucho tiempo de la misma.
5. Inundaciones, con cobertura hasta el monto máximo.
6. Pérdida de agua en la tubería interna y/o externa.
7. Pérdidas comunes de agua en el domicilio.

### **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 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 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 sólo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga.

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

- 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, balastos y otros.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía.
- La reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

## **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 de EL AFILIADO o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta.

El cambio de cerradura por emergencia se realizará únicamente cuando hubo intento de robo o robo, y se presente daño irreparable de la misma, siendo necesaria la presentación de la denuncia policial. 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.

## **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 de EL AFILIADO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia.

**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 la fachada exterior.

## **SERVICIOS ADICIONALES AL HOGAR.**

Los servicios al hogar enumerados a continuación se prestarán en concepto de bolsa o conjunto, para ser utilizados a discreción del AFILIADO con un MAXIMO de tres (3) EVENTOS al año con un con un MONTO MAXIMO de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos COP (\$250.000) o un máximo de tres (3) horas por evento, para ser usados en cualquiera de ellos, sin exceder el total de eventos al año.

## **SERVICIO DE TODERO - INSTALACIÓN PARA LÁMPARAS O APLIQUES DE LUZ NUEVOS.**

EL PRESTADOR enviará al inmueble de EL AFILIADO un técnico especializado. El servicio incluye las labores de instalación de lámpara, apliques de luz o plafón que requiera el AFILIADO. Solo incluye mano de obra.

## **SERVICIO DE TODERO - REPARACIONES MENORES DE ELECTRICIDAD.**

EL PRESTADOR enviará un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar las reparaciones menores de electricidad que requiera EL AFILIADO. Solo incluye mano de obra.

## **SERVICIO DE TODERO - ARMADO DE MUEBLES MODULARES NUEVOS A DOMICILIO.**

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

EL PRESTADOR enviará un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la instalación de muebles modulares nuevos que requiera EL AFILIADO. El servicio incluye armado, traslado de un solo técnico, colocación y montaje del mueble, basado en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica.

### **SERVICIO DE TODERO - INSTALACIÓN DE PERSIANAS O CORTINAS NUEVAS.**

EL PRESTADOR enviará un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la instalación de cortinas y persianas nuevas que requiera EL AFILIADO. El servicio incluye traslado de un solo técnico y mano de obra basada en los procedimientos descritos en el manual del usuario y con el kit de instalación incluido de fábrica.

### **SERVICIO DE TODERO - CAMBIO DE GRIFERÍA.**

EL PRESTADOR enviará un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar el cambio de grifería que requiera EL AFILIADO. Solo incluye mano de obra.

#### **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.
- No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la RESIDENCIA 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.
- Daños intencionales de EL AFILIADO, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
- Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, y cualquier fenómeno natural.
- No se cubre los recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- En caso de que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por EL AFILIADO, pagando directamente al PROVEEDOR del servicio.

### **ASISTENCIA VEHICULAR (MOTO O CARRO)**

#### **SERVICIO DE REMOLQUE GRÚA O TRANSPORTE POR ACCIDENTE O AVERÍA MECÁNICA.**

En caso de accidente o avería mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo (moto o carro) de EL AFILIADO, a solicitud de éste EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar, hasta el taller mecánico o el lugar indicado por EL AFILIADO más cercano, dentro del radio y perímetro de la ciudad donde se solicita el servicio. La cobertura es hasta 180 kilómetros lineales de traslado. En caso de tener un excedente de cobertura por la distancia, se le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, el cual deberá ser pagado por EL AFILIADO. En todos los casos, EL AFILIADO deberá

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

acompañar a la grúa o remolque durante todo el trayecto de traslado hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos que no sea posible subirlos o remolcarlos en un vehículo de la red de asistencia vehicular. Los tiempos de demora del presente servicio dependerán de la infraestructura de grúas de la zona día y horario de la solicitud.

## **ASISTENCIA DE AUXILIO VIAL.**

Todos los servicios de asistencia vial contarán con un límite máximo de cobertura y un número de eventos, aplica para carro o moto. Los límites y eventos no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por EL AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR que enviará EL PRESTADOR. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. Para el presente servicio EL PRESTADOR brindará los servicios de asistencia en:

### **▪ PASO DE CORRIENTE**

En caso de necesitar EL AFILIADO, por falta de corriente, que le pasen carga a la batería de la moto o carro, EL PRESTADOR enviará a la brevedad un proveedor que pasará corriente de la manera adecuada para que pueda arrancar y continuar por sus propios medios, se podrá realizar siempre y cuando las características del vehículo o de la moto lo permitan. El presente servicio no incluye cambio de batería o colocar una nueva.

### **▪ AUXILIO MECÁNICO – DESPINCHADURA**

En caso de sufrir un desperfecto mecánico que imposibilite al AFILIADO continuar la marcha por sus propios medios en la moto o carro, EL PRESTADOR enviará a la brevedad un técnico automotriz el cual intentará hacer la reparación, siempre y cuando sea sencilla y no requiera un trabajo que por falta de herramientas no se pueda realizar. Este servicio cubre la mano de obra de los repuestos que sean posibles de instalar in situ, entendiéndose, que el costo de los repuestos, deben ser costeados por EL AFILIADO.

### **▪ ENVÍO DE COMBUSTIBLE**

En caso de quedar la moto o carro sin suministro de combustible, EL PRESTADOR enviará a la brevedad posible, un proveedor que suministrará el combustible necesario para que EL AFILIADO llegue a la estación de servicio o bomba más cercana. La cantidad a suministrar es 1 Galón de combustible, siempre y cuando las leyes así lo permitan, en caso contrario se trasladará la moto o el carro a la bomba de servicio más cercana.

### **Aplica para los siguientes servicios:**

- Diagnóstico.
- Puesta en marcha.
- Gomería móvil (aire para neumáticos, cámaras de rueda).
- Cables de freno, embrague, acelerador.
- Transmisión (Tensado, Cambio de cadena, piñón y corona de transmisión).
- Provisión de repuestos en el momento (bujías, cables, guayas, cadenas y/o neumático).
- Arranque de emergencia por tambor de llave trabada o perdida de la misma en caso de ser posible.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

- Solución de problemas de alarma/inmovilizador de motor.

El presente servicio solo se podrá prestar si el trabajo no afecta la garantía de fábrica de la moto. En caso tal EL PRESTADOR no estará obligado a prestar el servicio para no afectar dicha garantía.

#### **REFERENCIA CON TALLERES MECÁNICOS A NIVEL NACIONAL.**

A solicitud de EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de talleres mecánicos a nivel nacional (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). 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.

#### **Exclusiones para los servicios de asistencia vial:**

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios

- Motos de más de 10 años de antigüedad.
- Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
- Si la moto no corresponde a la inscrita en el momento de la compra del servicio.
- Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).
- Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio.
- Cuando EL AFILIADO no tenga en su poder los siguientes documentos: cédula de ciudadanía, tarjeta de propiedad del vehículo, SOAT y licencia de conducción vigentes.

## **ASISTENCIA MÉDICA**

### **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

En caso de necesitar EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada vía telefónica EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica al AFILIADO con un prestador de Servicios Médicos para la consulta. Ni el PRESTADOR ni el PROFESIONAL podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente a manera referencial para el AFILIADO.

### **SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO Y/O EN RED POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD**

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS sufra un ACCIDENTE o a causa de ENFERMEDAD; a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR gestionará el traslado del médico o enfermera 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. EL PRESTADOR no se responsabiliza por los SERVICIOS médicos contratados directamente por el BENEFICIARIO o terceros. Para

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

la prestación de este servicio el AFILIADO debe demostrar mediante incapacidad mayor a 5 días, historia clínica o documentos que demuestren el accidente.

EL PRESTADOR no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del servicio; estos los debe asumir el AFILIADO.

El servicio está sujeto a la disponibilidad del médico, EL PRESTADOR hará lo posible por enviarlo a menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro médico más cercano al AFILIADO, previamente autorizado por el call center del PRESTADOR.

Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar al AFILIADO/BENEFICIARIO a un centro médico o enviar el medico a domicilio y/o enfermera; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta.

Este servicio se prestará con un límite de un servicio mensual, los montos de cobertura por EVENTO no son acumulables. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

## **REFERENCIAS DE FARMACIAS, CLÍNICAS Y HOSPITALES A NIVEL NACIONAL**

En caso de necesitar EL AFILIADO, los datos de alguna farmacia, clínica u hospital a nivel nacional, EL PRESTADOR proporcionará a EL AFILIADO los datos de ubicación, y teléfonos si los hubiere, a título informativo. EL PRESTADOR no asume responsabilidad por el tratamiento, atención o información del lugar referenciado.

## **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 POR URGENCIA**

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

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

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, coroneales y oclusales.**

▪ **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 servicio.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

## **ASISTENCIA LEGAL**

### **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA**

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias:

- Civil, familiar y penal
- En caso robo al domicilio o vehículo.
- Pérdida o robo de documentos.

Las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. 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, 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.**

### **INFORMACIÓN DE CARTELERAS DE CINES Y ESPECTÁCULOS**

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre la cartelera de cines y espectáculos cercana al lugar que solicite EL AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el servicio únicamente en las principales ciudades del país, o donde se cuente con carteleras de cines y espectáculos publicadas en los medios. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los cines y eventos de espectáculos recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por EL AFILIADO.

### **INFORMACIÓN DE NOTICIAS RELEVANTES**

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre las noticias relevantes o de interés nacional, no político que solicite EL AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

servicio indicado en el párrafo anterior únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla.

## INFORMACIÓN DE RESTAURANTES

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite EL AFILIADO, así como reservaciones a los mismos. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado únicamente en las principales ciudades del país; en las demás ciudades, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar al AFILIADO a conseguir un restaurante con las características buscadas. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los restaurantes recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados por EL AFILIADO.

## CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA

Cuando EL AFILIADO o BENEFICIARIOS necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc., 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.

## 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:

- 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01

## 5. 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 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.

## 6. 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 <a href="http://www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/">www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</a>	Fecha de Elaboración 2019-06-20
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-06-01