

# CONDICIONES GENERALES

## Cofuneraria - Los Olivos Asistencia Los Olivos Bucaramanga



Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 1. PARTES

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

**COFUNERARIA LOS OLIVOS** con domicilio en la ciudad de Bucaramanga, identificada con NIT 800.140.071-5 de ahora en adelante denominada LA EMPRESA.

### 2. PROGRAMA

EL PRESTADOR con su programa ASISTENCIA LOS OLIVOS BUCARAMANGA le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia. El mismo es suministrado por EL PRESTADOR y sus PROVEEDORES. Con tan sólo una llamada al **018000 423 856**, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente que estén estipulado en la asistencia contratada.

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

**AFILIADO:** Son todas las personas que quedan cubiertas por la 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.

**EVENTO:** Es cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual EL PRESTADOR deba coordinar los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia, que será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.

**MATERIALES:** Son aquellos repuestos necesarios para la reparación de un daño.

**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.

**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, el período de carencia aplica desde el primer día calendario del siguiente mes después de adquirir el programa de asistencia.

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

**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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

**ENFERMEDAD:** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por una persona o entidad con la facultad para ello.

**No se considera enfermedad:** A efectos de las coberturas de esta asistencia:

- a) Accidente: Suceso imprevisto que altera la marcha normal de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.
- b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias: definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
- c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes: 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.

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

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.

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

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

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

#### 4. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

La cobertura máxima de la prestación de las asistencias y el límite máximo de eventos estará sujeto a la vigencia del programa.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

ASISTENCIAS		COBERTURAS	
<b>ASISTENCIA MÉDICA</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS		SIN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO POR ACCIDENTE CHEQUEO REVISIÓN DIAGNÓSTICO		SIN LÍMITE	2 EVENTOS POR AÑO
ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA (INCLUYE MATERIALES Y EQUIPOS MÉDICOS) MEDICAMENTOS PRIMARIOS DERIVADOS ATENCIÓN DE URGENCIA ANALGÉSICOS (DOLOR) ANTI-FLAMATORIOS (INFLAMACIÓN) ANTI-PIRÉTICOS (FIEBRE)		HASTA \$500.000	1 EVENTO POR AÑO
EXÁMENES DE IMÁGENES DERIVADOS ATENCIÓN DE URGENCIA RADIOGRAFÍA SIMPLE EN ZONA DE TRAUMA ECOGRAFÍA SIMPLE			
COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
<b>ASISTENCIA PERSONAL</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA: CIVIL Y DE FAMILIA LABORAL PENAL		SIN LÍMITE	6 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE		SIN LÍMITE	2 EVENTOS POR AÑO
CONDUCTOR ELEGIDO PARA TRASLADO DEL VEHÍCULO A REVISIÓN TECNOMECÁNICA		HASTA \$80.000 (CO-PAGO \$10.000)	2 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES		HASTA \$80.000 (MAX. 4 HORAS)	2 EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS			
ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA MOTOS: PASO DE CORRIENTE ENVÍO DE COMBUSTIBLE CARRO - TALLER		HASTA \$150.000	2 EVENTOS POR AÑO
<b>ASISTENCIA MASCOTAS</b>		<b>MONTO MÁXIMO</b>	<b>MÁXIMO EVENTOS</b>
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA		SIN LÍMITE	6 EVENTOS POR AÑO
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIAS POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS POR ACCIDENTE POR ENFERMEDAD		HASTA \$150.000	2 EVENTOS POR AÑO
MEDICAMENTO A DOMICILIO DERIVADO DE ATENCIÓN MÉDICA - PERÍMETRO URBANO		HASTA \$50.000	1 EVENTO POR AÑO
VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA		HASTA \$50.000	1 EVENTO POR AÑO
INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS			
REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN MASCOTAS			
REFERENCIA Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS			
COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA MASCOTA A DOMICILIO		POR CONEXIÓN	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS		SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

<p>Landing page  <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a></p>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
SERVICIO DE EUTANASIA O INCINERACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE	HASTA \$300.000	1 EVENTO POR AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA HOGAR	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA	HASTA \$200.000	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO POR EMERGENCIA	HASTA \$200.000	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE ELECTRICISTA POR EMERGENCIA	HASTA \$200.000	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA	HASTA \$200.000	2 EVENTOS POR AÑO
SERVICIOS DE CONEXIÓN PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA TECNOLÓGICA AL COMPUTADOR Y CELULAR	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
ASISTENCIA TELEFÓNICA Y POR EMAIL PARA CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES (FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER)	SÍN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y REMOTA PARA CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS: IMPRESORAS, SCANNER, CÁMARAS, MONITORES Y WEBCAMS TARJETAS DE VIDEO, RED Y SONIDO DRIVERS Y CÓDEC	SÍN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA REMOTA DE OPTIMIZACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL COMPUTADOR: LIMPIEZA DE VIRUS Y SOFTWARE MALICIOSO INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS Y ANTI SPYWARE MANTENIMIENTO PREVENTIVO: LIMPIEZA DE COOKIES Y ARCHIVOS TEMPORALES	SÍN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIA TELEFÓNICA AL CELULAR PARA CREACIÓN, INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN: TIENDAS O CUENTAS APP STORE, PLAY STORE, APPS DE WINDOWS REDES SOCIALES (FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITTER) APLICACIONES DE CELULARES (APP Y SOFTWARE)	SÍN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC.)		
INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES, ETC.		
INFORME DE ACTIVIDADES PARA LOS FINES DE SEMANA		
INFORME DE ESTADO DE LAS CARRETERAS, RUTAS Y DIRECCIONES		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLER MECÁNICO		
REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS		
REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES		
INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRÍCULA		
REFERENCIA DE BIBLIOTECAS DE TURNO NACIONALES Y DISTRITALES		

## ASISTENCIA MÉDICA

### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA LAS 24 HORAS

En caso de necesitar EL AFILIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica de forma remota 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

## **MÉDICO O ENFERMERA A DOMICILIO POR ACCIDENTE, CHEQUEO, REVISIÓN, DIAGNÓSTICO**

En caso que EL AFILIADO sufra un accidente y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General o Enfermera, 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 del mismo siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por EL BENEFICIARIO o terceros. En caso de no existir la infraestructura, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad (traslado en ambulancia a centro médico u hospitalario en caso de ser necesario). Este servicio en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

## **ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA**

Cuando a consecuencia de un ACCIDENTE o ENFERMEDAD no PREEXISTENTE (ni relacionada con patologías PREEXISTENTES y dentro de las primeras 12 horas de ocurrido el mismo EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, requiera intervención de urgencia médica, EL PRESTADOR remitirá al paciente previa llamada de coordinación a la clínica, consultorio y/o médico más cercano, para que el AFILIADO sea atendido, diagnosticado y tratado según sea la situación de urgencia que requiera. Esta asistencia cubre el costo de la cita, evaluación o diagnóstico del médico, medicamentos primarios derivados de la atención en urgencias (Analgésicos (dolor), Anti-inflamatorios (inflamación), Anti-piréticos (fiebre) y además exámenes de imágenes (Radiografía simple en zona del trauma y Ecografía simple) hasta el monto establecido en la cobertura. El servicio no incluye tratamientos del momento o posteriores derivados de la urgencia.

## **COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS**

En caso de que EL AFILIADO tenga una cita médica a una hora específica, EL PRESTADOR recordará por vía telefónica a EL AFILIADO (si esté lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

## **RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS**

En caso de que EL AFILIADO deba tomar medicamentos a una hora específica, EL PRESTADOR recordará por vía telefónica a EL AFILIADO (si esté lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

## **ASISTENCIA PERSONAL**

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

## **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA: CIVIL Y DE FAMILIA, LABORAL, PENAL**

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, laboral y penal, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (356) 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.

## **ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y ESTILO DE VIDA SALUDABLE**

En caso de necesitar EL AFILIADO una referencia o consulta relacionada con materia nutricional, alimentación sana y estilo de vida saludable que pueda ser resuelta o aclarada vía telefónica, EL PRESTADOR pondrá en contacto de forma remota a EL AFILIADO con un prestador de Servicios Médicos generales o especializados en el área para la consulta. Ni EL PRESTADOR, ni el médico podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

## **CONDUCTOR ELEGIDO PARA TRASLADO DEL VEHÍCULO A REVISIÓN TECNOMECÁNICA**

En caso de que EL AFILIADO necesite un servicio de conductor para trasladar el vehículo a revisión técnico mecánica, EL PRESTADOR coordinará el envío de un conductor hasta el sitio en el que se encuentre EL AFILIADO, y lo lleve al Centro de Diagnóstico Automotor. Este servicio se prestará en un radio de 30 kilómetros a la redonda del perímetro urbano, con cobertura exclusivamente en territorio nacional y EL AFILIADO deberá contar con la documentación al día del vehículo. EL PRESTADOR coordinará lo antes posible la persona responsable para el traslado. El servicio debe ser coordinado con 48 horas de anticipación.

## **SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES**

En caso de necesitar EL AFILIADO un acompañante para realizar diligencias personales o familiares, EL PRESTADOR coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento. Para esta asistencia, solo se cubre el valor del servicio. En ningún momento EL PRESTADOR asumirá algún costo relacionado con transporte o derivados.

\*En caso de ser posible, EL PRESTADOR, brindará el servicio con transporte; de lo contrario, solo se enviará el acompañante según la clausula anterior. Cabe anotar que este adicional es opcional y no una obligación. Todo depende de la disponibilidad de los proveedores.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28



El servicio debe ser coordinado con 24 horas de anticipación.

### **SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS**

En caso de necesitar EL AFILIADO un acompañante para asistir a citas médicas, EL PRESTADOR coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento. Para esta asistencia, solo se cubre el valor del servicio. En ningún momento EL PRESTADOR asumirá algún costo relacionado con transporte o derivados.

*\*En caso de ser posible, EL PRESTADOR, brindará el servicio con transporte; de lo contrario, solo se enviará el acompañante según la cláusula anterior. Cabe anotar que este adicional es opcional y no una obligación. Todo depende de los disponibilidad de los proveedores.*

### **ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA MOTOS**

El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. 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. Los servicios de esta asistencia son:

#### **a. PASO DE CORRIENTE:**

En caso de necesitar EL AFILIADO, por falta de corriente, que le pasen carga a la batería de la moto, 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.

#### **b. ENVÍO DE COMBUSTIBLE:**

En caso de quedar la moto 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 a la bomba de servicio más cercana.

#### **c. CARRO – TALLER:**

En caso de sufrir un imperfecto mecánico que imposibilite al AFILIADO continuar la marcha por sus propios medios en la Moto cubierta por el programa, LA PRESTADORA enviará a la brevedad un técnico mecánico especializado en intentar hacer andar la moto de nuevo, siempre y cuando la reparación en el sitio sea sencilla y no requiera un trabajo que por falta de herramientas y/o repuestos no se pueda realizar. Este servicio se realizará solo si la reparación mecánica en el sitio se puede realizar por un imperfecto básico y sencillo que no requiera trabajo de taller. El presente servicio solo se podrá prestar si el trabajo no afecta la garantía de fábrica de la moto. En caso de ser tal, LA PRESTADORA no estará obligada a dar el servicio para no afectar la garantía del fabricante y deberá el AFILIADO trasladar la moto al taller concesionario más cercano.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28



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

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

1. Motos de más de 10 años de antigüedad.
2. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).

## **ASISTENCIA MASCOTAS**

### **ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA**

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

Ni EL PRESTADOR ni el médico veterinario podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este SERVICIO es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de la mascota de EL AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el PROVEEDOR.

### **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIAS: POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS, POR ACCIDENTE, POR ENFERMEDAD**

Si como consecuencia de una ingesta de cuerpos extraños, la mascota requiere asistencia veterinaria, EL PRESTADOR realizará el pago a un tercero, el cual asume la responsabilidad de suministrar y prestar los servicios veterinarios. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de EL PRESTADOR de acuerdo a las siguientes condiciones:

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

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

Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar la mascota a un centro veterinario o enviar el medico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta, además de la sintomatología que presente la mascota, ya que habrá situaciones que pudieran poner en riesgo de vida al animal y no se pudiese atender en el domicilio.

### **MEDICAMENTO A DOMICILIO DERIVADO DE ATENCIÓN MÉDICA - PERÍMETRO URBANO**

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

En caso de que EL AFILIADO necesite un SERVICIO de mensajería para llevar los medicamentos de la mascota derivado de la consulta veterinaria, EL PRESTADOR gestionará el envío dentro del perímetro urbano. EL PRESTADOR en ningún momento se hará cargo de los costos de los medicamentos, éstos deben ser cancelados directamente por EL AFILIADO.

### **VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA**

En caso de que EL AFILIADO requiera aplicar una vacuna a su mascota, EL PRESTADOR se encargará de coordinar el servicio en la RED VETERINARIA. EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos posteriores al servicio, ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado por ende no se puede garantizar el resultado final seguido de la vacuna. Para hacer efectiva la prestación del servicio, la mascota debe tener menos de 3 meses. La mascota que tiene derecho a esta solicitud es la primera que lo solicite del grupo familiar. Además debe darse por entendido que debe presentarse carnet de vacunación al momento de la solicitud.

### **INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS**

A solicitud del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre veterinarias, guarderías y demás SERVICIOS para mascotas que solicite el AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República de Colombia, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar al AFILIADO a conseguir lo solicitado con las características buscadas. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por la falta de medicamentos o estructura de las veterinarias informadas.

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN MASCOTAS**

A solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de veterinarias que presten el servicio de esterilización de mascotas (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.

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS**

A solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de veterinarias que presten el servicio de radiografías, ecografías y cirugías (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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

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.

## **REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS**

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de adiestradores de perros y clínicas veterinarias a nivel nacional. Por último, entiéndase que este SERVICIO es una obligación de medio más no de resultado.

## **COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA MASCOTA A DOMICILIO**

En caso de que el AFILIADO necesite un servicio de mensajería para llevar los alimentos hasta el domicilio, EL PRESTADOR gestionará el envío, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. EL PRESTADOR en ningún momento se hará cargo de los costos de los alimentos, ni el servicio; estos deben ser cancelados directamente por el AFILIADO O BENEFICIARIO RESPONSABLE DE LA MASCOTA.

## **REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS**

En caso de que EL AFILIADO requiera la información de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias, EL PRESTADOR dará toda la información pertinente de estas, y coordinará cualquier SERVICIO de estética que EL AFILIADO requiera para su mascota. Por último, entiéndase que este SERVICIO es netamente de coordinación, en ningún momento EL PRESTADOR asumirá los costos de los SERVICIOS estéticos que le brinden a la mascota; esta es una asistencia de medio, no de resultado.

## **ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS**

### **SERVICIO DE EUTANASIA O INCINERACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE**

Si como consecuencia de un accidente grave o enfermedad, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota disminuye de manera destacable su calidad de vida, EL PRESTADOR coordinará el servicio de eutanasia con un tercero o incineración del cadáver de la mascota, el cual asume la obligación de llevar a cabo el servicio. El servicio está sujeto al diagnóstico clínico y claro, que demuestre que la mascota no tiene más alternativas.

EL PROVEEDOR del PRESTADOR recogerá la mascota. El servicio está sujeto a la disponibilidad y EL PRESTADOR hará lo posible por que sea a menor brevedad. En todo caso el servicio debe ser previamente autorizado por EL PRESTADOR.

## **REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL**

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

Por solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre instituciones que presten el servicio exequial para mascotas a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

**Importante:**

- 1) Se entiende como mascota exclusivamente un (1) perro o un (1) gato, que vivan en la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO.
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, EL AFILIADO por medio de un correo electrónico de Global Assist, le brindará a EL PRESTADOR todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad, etc.. 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, por lo tanto se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula AFILIADO, evidencia fotográfica del carnet de vacunación y foto de ésta.

**ASISTENCIA HOGAR**

**ENVÍO Y PAGO DE PLOMERO POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas.

Por solicitud del 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 CERRAJERO POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, se enviará con la

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

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 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.

## ENVÍO Y PAGO DE VIDRIERO POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la RESIDENCIA PERMANENTE del 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

**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 DE CONEXIÓN PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO**

Quando EL AFILIADO requiera uno de los servicios de coordinación y envío de carpinteros, pintores, albañiles, fumigadores, técnicos de electrodomésticos, instaladores de línea blanca o de otra especialidad requerida, EL PRESTADOR podrá enviar un técnico destinado al diagnóstico y/o cotización del trabajo. El costo de los servicios y visita será asumido exclusivamente por EL AFILIADO.

## **ASISTENCIA TECNOLÓGICA AL COMPUTADOR Y CELULAR**

### **ASISTENCIA TELEFÓNICA Y POR EMAIL PARA CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES**

Por este servicio y a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de asesoría exclusivamente en orientación para la configuración de cuentas de correo electrónico y de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter). EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por él asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado.

### **ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y REMOTA PARA CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS**

Por este servicio y a solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, orientación telefónica en instalación de periféricos: impresoras, escanners, cámaras digitales, monitores, webcams, tarjetas de video, tarjetas de red, tarjetas de sonido, discos duros externos, drivers, códec y unidades de almacenamiento similares. Para la prestación de este servicio el usuario debe contar con las licencias requeridas para el proceso. Para el caso de utilización de asistencia técnica remota, el usuario debe contar con conexión a internet. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por é asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, pero no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El tiempo máximo por llamada o asistencia remota será de 3 horas.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

## **ASISTENCIA REMOTA DE OPTIMIZACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL COMPUTADOR**

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica y/o remota, los servicios de optimización y mantenimiento preventivo al computador por medio de las acciones de limpieza de virus y software malicioso y espía, instalación de antivirus y anti spyware, limpieza de cookies y archivos temporales; las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y seis (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 sólo asumirá responsabilidad por la información prestada, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

## **ASISTENCIA TELEFÓNICA AL CELULAR PARA CREACIÓN, INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN DE APLICACIONES DE CELULARES**

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de asesoría exclusivamente en creación e instalación de tiendas o cuentas App Store, Play Store y Apps de Windows; redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram; instalación de aplicaciones de celulares (app y software); las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y seis (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 sólo asumirá responsabilidad por la información prestada telefónicamente por los profesionales asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

## **CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO ASISTENCIA PC**

Para el funcionamiento de acceso remoto es preciso que EL AFILIADO disponga de acceso a Internet en todos los equipos PC para los que se haya contratado el Servicio (Requisitos y Software asistencia Remota).

## **EXCLUSIONES DEL SERVICIO**

En el servicio no está incluido:

- Los servicios de asistencia que EL AFILIADO haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización.
- Formación on-line, capacitaciones sobre programas, informática en general y productos soportados o herramientas, por ejemplo, solicitudes: “Cómo se crea una macro....”

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28



- Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por EL AFILIADO. [SEP]
- Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes. [SEP]
- Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- Soporte a la instalación de programas crackeados o piratas.
- Recuperación de archivos eliminados por accidente.
- El soporte a servidores, administración de servidores y proxys.
- Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- Soporte a cuentas y/o equipos corporativos, solo computadores de uso doméstico.
- El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por parte de EL AFILIADO. [SEP]
- No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE PARA EL PC.**

EL AFILIADO se compromete a abstenerse de:

- Realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas Condiciones Generales.
- Utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.
- Desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulneren derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
- Utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

### **UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL AFILIADO**

EL AFILIADO es consciente y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad de EL AFILIADO en respaldar su información: EL AFILIADO acepta que antes y durante la utilización de Asistencia PC Y Tecnología será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con cobertura de servicio o conectado a un equipo con cobertura, su software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia. EL PRESTADOR no será responsable por ninguna pérdida o deterioro.

### **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD**

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

EL PRESTADOR cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".

EL PRESTADOR excluye cualquier responsabilidad, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, a la defraudación de la utilidad que EL AFILIADO hubiere podido atribuir al programa.

EL PRESTADOR no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que a petición de EL AFILIADO conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento.

### **TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA**

EL AFILIADO no podrá ceder el Programa ni en todo ni en parte, así como tampoco sublicenciar ni autorizar a terceros su uso.

### **ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN**

#### **TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

Cuando el AFILIADO necesite transmitir un mensaje urgente, EL PRESTADOR intentará hacerlo telefónicamente, recibirá el mensaje original y el número del destinatario al que va dirigido. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna por las acciones que pueda cometer el destinatario al recibir el mensaje.

#### **CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIAS (POLICÍA BOMBEROS, ETC)**

Cuando el AFILIADO 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.

#### **INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES, ETC.**

A solicitud del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, LA PRESTADORA le proporcionará información actualizada sobre estado del clima, teatros, restaurantes, centros culturales, etc., cercana al lugar que solicite el AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País, o donde se cuente con estos

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

SERVICIOS que estén publicados en los medios. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el AFILIADO.

### **INFORME DE ACTIVIDADES PARA LOS FINES DE SEMANA**

A solicitud del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, LA PRESTADORA le proporcionará información actualizada sobre actividades los fines de semana, que solicite EL AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País, o donde se cuente con estos SERVICIOS que estén publicados en los medios. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el AFILIADO.

### **INFORME DE ESTADO DE LAS CARRETERAS, RUTAS Y DIRECCIONES**

A solicitud del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, LA PRESTADORA le proporcionará información actualizada sobre los estados de carretera, rutas y direcciones, que solicite EL AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades del País, o donde se cuente con estos SERVICIOS que estén publicados en los medios. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el AFILIADO.

### **REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLER MECÁNICO**

A solicitud de EL AFILIADO, 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.

### **REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS**

A petición del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, de farmacias de turno y centros de salud especializados a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

### **REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES**

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

A petición del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia de centros sociales para eventos infantiles a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

### **INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRÍCULA**

A petición del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre los colegios para incorporación de la matrícula a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

### **REFERENCIA DE BIBLIOTECAS DE TURNO NACIONALES Y DISTRITALES**

A petición del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, de bibliotecas de turno a nivel nacional. Por último entiéndase que este servicio es una obligación de medio más no de resultado.

## **5. CASOS DE EXCEPCIÓN**

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones 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, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, asonada.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.

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.

## **6. EXCLUSIONES**

- Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

- Cuando EL AFILIADO no se identifique como AFILIADO del programa.
- Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

## 7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

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

## 8. 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.

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28

## 9. 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. En las ciudades que no se pueda prestar el servicio por disponibilidad de proveedor o porque es un municipio diferente a las ciudades capitales o principales, EL PRESTADOR tratará de coordinar el servicio mediante las posibilidades que puedan existir, tales como:

- Traslado a municipio más cercano
- Reembolso
- Remisiones

Landing page <a href="http://www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/">www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/</a>	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-01-28