

CONDICIONES GENERALES

Cofuneraria - Los Olivos Asistencia Los Olivos Bucaramanga



Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15

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 www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15

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, Loricá; 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.

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15

4. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

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

 ASISTENCIA MASCOTAS 	
ASISTENCIAS	COBERTURAS
ASISTENCIA MASCOTAS	MONTO MÁXIMO
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED DE VETERINARIAS POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS POR ACCIDENTE POR ENFERMEDAD	HASTA \$150.000
MEDICAMENTO A DOMICILIO DERIVADO DE ATENCIÓN MÉDICA - PERÍMETRO URBANO	HASTA \$50.000
VACUNACIÓN EN LA RED VETERINARIA	HASTA \$50.000
INFORMACIÓN SOBRE VETERINARIAS, GUARDERÍAS Y DEMÁS SERVICIOS DE MASCOTAS	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN MASCOTAS	
REFERENCIA Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS	
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS	POR CONEXIÓN
COORDINACIÓN DE COMPRA Y ENTREGA DE ALIMENTOS PARA MASCOTA A DOMICILIO	SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS	SIN LÍMITE
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTAS	MONTO MÁXIMO
SERVICIO DE EUTANASIA O INCINERACIÓN POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE	HASTA \$300.000
REFERENCIA Y COORDINACIÓN EXEQUIAL	SIN LÍMITE

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.

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15

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

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 el 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.

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15

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. 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.

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15

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

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.

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.

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15

6. EXCLUSIONES

- Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 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 www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15

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 www.globalassistgroup.com/losolivosbucaramanga/	Línea atención sin costo 01 8000 423856
	Fecha de Elaboración 2019-02-15