

**CONDICIONES GENERALES
ASISTENCIA CANAL EMPRESARIAL
SOLO MÉDICA Y TELEFÓNICA**

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **CANAL EMPRESARIAL - MÉDICA BÁSICA** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **01 8000 915286**, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

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

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S

LA EMPRESA: LOS OLIVOS

AFILIADO: Es la persona física que haya facturado el servicio de Plan exequial- Los Olivos.

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

ASISTENCIA LEGAL: Los CANASTA BÁSICA a prestar son telefónicos y en todos los casos se entiende como una obligación de medio (prestación) y no de resultados. - Los SERVICIOS de asistencia LEGAL serán brindados por profesionales abogados matriculados.

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., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rio negro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Jalapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Talento, 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.

BENEFICIARIO: Son BENEFICIARIOS del AFILIADO los que podrán gozar de los SERVICIOS de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el presente (máximo 5 personas).

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del AFILIADO TITULAR/ BENEFICIARIO en relación a los rubros detallados en el presente.

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

ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA: son aquellas que comenzaron antes de que usted se inscriba en el plan de salud. Algunas de las enfermedades denominadas en esta categoría son: cáncer, artritis, Alzheimer, diabetes, enfermedades, pulmonares, neumonía, etc.

ENFERMEDAD CRÓNICA: Las ENFERMEDADES crónicas son ENFERMEDADES de larga duración y por lo general de progresión lenta.

EVENTO: cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, PROVEEDOR, profesional, operador telefónico, de EL PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.

Landing page: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 18-08-2021
Línea atención sin costo 01 8000 413617	Fecha de Actualización 18-08-2021

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

INCAPACIDAD: Para las asistencias que requieran la presentación de incapacidad; deben ser estrictamente las de la EPS, ARL, medicina prepagada o medico particular. Las incapacidades generadas por el medico a domicilio, tomado de esta asistencia, no aplica.

empleo.

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

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se devuelve.



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

SERVICIOS: Los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa ASISTENCIA INDIVIDUAL EMPRESARIAL LOS OLIVOS.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Cuando el BENEFICIARIO se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo.

2. BENEFICIOS.

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

<div>  <div> REFRESH CANAL EMPRESARIAL MÉDICA BÁSICA </div>  </div>		
ASISTENCIAS	COBERTURA	
ASISTENCIAS MÉDICAS	MONTOS MÁXIMOS	MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA GENERAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	SIN LÍMITE	12 EVENTOS AL AÑO
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	SIN LÍMITE	6 EVENTOS AL AÑO
ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA	SIN LÍMITE	6 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES	HASTA \$800.000 POR EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS	HASTA \$100.000 POR EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS Y RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS		
ASISTENCIAS EN CASO HOSPITALIZACIÓN	MONTOS MÁXIMOS	MÁXIMO DE EVENTOS
LAVADERO A DOMICILIO PARA RETIRO, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA	HASTA \$70.000 POR EVENTO	1 EVENTO AL AÑO
PASEO Y ASEO DE MASCOTAS	HASTA \$50.000 POR EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO
TRANSPORTE FAMILIARES AL CENTRO MÉDICO	HASTA \$100.000 POR EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE ASEO GENERAL PARA EL HOGAR		
SERVICIO DE PROFESIONAL TODOERO PARA EL HOGAR		
ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN	MONTOS MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICIA, BOMBEROS, ETC.)		
INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES, ETC.		
REFERENCIA DE FARMACIAS DE TURNO Y CENTROS DE SALUD ESPECIALIZADOS		
INFORMACIÓN DEL ESTADO DE LA CARRETERAS		
INFORME DE ACTIVIDADES LOS FINES DE SEMANA		
REFERENCIAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL		

Landing page: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 18-08-2021
Línea atención sin costo 01 8000 413617	Fecha de Actualización 18-08-2021

ASISTENCIA MÉDICA.

Los SERVICIOS establecidos en este punto se prestarán en las PRINCIPALES CIUDADES o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS deberá validar con EL PRESTADOR si cuenta con red Médica en su zona de RESIDENCIA. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el AFILIADO / BENEFICIARIOS deberán trasladarse a la ciudad próxima más cercana para poder recibir el servicio requerido. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de REEMBOLSO, previa autorización por parte DEL PRESTADOR.

ORIENTACIÓN MÉDICA GENERAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL.

En caso de necesitar EL ASOCIADO / BENEFICIARIOS una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica o virtual de forma remota al ASOCIADO / BENEFICIARIOS 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 del ASOCIADO / BENEFICIARIOS, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

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

Los montos máximos para este servicio son sin límite y los eventos son 12 eventos al año.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL.

En caso de que el ASOCIADO / AUTORIZADOS necesita una consulta relacionada con tema de nutrición, como buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.), dietas y referenciación en estilo de vida saludable, EL PRESTADOR pondrá en contacto con un PROVEEDOR especializados en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA.

En caso ASOCIADO / AUTORIZADOS una referencia o consulta en temas relacionados con el área de psicología, EL PRESTADOR los pondrá en contacto vía telefónica con un profesional de psicología para la consulta. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar 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 del AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA DILIGENCIAS PERSONALES O FAMILIARES.

En caso de necesitar EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS 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 algunos gastos relacionados 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 la disponibilidad de los proveedores.

SERVICIO DE ACOMPAÑANTE PARA CITAS MÉDICAS.

En caso de necesitar EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS un acompañante para realizar 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 algunos gastos

Landing page: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 18-08-2021
Línea atención sin costo 01 8000 413617	Fecha de Actualización 18-08-2021

relacionados con transporte, ni diligencias. Adicionalmente tomar en cuenta que este no es un servicio de mensajería, ni conductor.

*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 la disponibilidad de los proveedores.

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

Los servicios de acompañantes se prestarán en los montos máximos para este servicio son de hasta \$80.000 por evento y 2 eventos al año.

ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA.

EL PRESTADOR enviará un profesional para que realice en tu hogar los siguientes exámenes ambulatorios de diagnóstico: hemograma completo, glucosa, grupo sanguíneo, EMO- elemental microscópico de orina y parcial de orina derivados de la consulta médica.

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

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

Los montos máximos para este servicio son de hasta \$100.000 por evento y 2 eventos al año.

COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS Y RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, requiera la información y coordinación de algún centro médico, consultorios de médicos generales, necesite tomar algún medicamento en una hora específica y/o especialistas; EL PRESTADOR dará toda la información pertinente de estas, y coordinará la cita o la llamada telefónica que el AFILIADO requiera. Por último, entiéndase que este servicio es netamente de coordinación, en ningún momento EL PRESTADOR asumirá los costos de las consultas o derivados de la misma; esta es una obligación de medio, no de resultado.

ASISTENCIAS EN CASO HOSPITALIZACIÓN.

LAVADERO A DOMICILIO PARA RETIRO, LAVADO Y ENTREGA DE ROPA.

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite un servicio de lavandería, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad u hospitalización; EL PRESTADOR coordinará la recolección, traslado a la lavandería, el servicio y entrega de nuevo en el domicilio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días.

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

PASEO Y ASEO DE MASCOTAS.

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite un servicio de paseo o aseo para su mascota, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio de paseo para el canino, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días.

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

*Los servicios de Lavandería y paseo de mascotas se prestan como una bolsa, donde estos comparten los montos máximos que son de hasta \$70.000 por evento y 1 eventos al año.

Landing page: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 18-08-2021
Línea atención sin costo 01 8000 413617	Fecha de Actualización 18-08-2021

TRANSPORTE DE FAMILIARES AL CENTRO MÉDICO.

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite un servicio de transporte para sus familiares al centro médico, en caso de estar hospitalizado; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio de transporte, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita; de lo contrario se realizará el pago por medio de REEMBOLSO por transporte en taxi. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor 5 días. La recolección de los familiares en caso de ser coordinado el servicio por EL PRESTADOR debe ser en una sola dirección de origen y el destino deberá ser el centro médico donde se encuentre el AFILIADO interno.

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

Los montos máximos para este servicio son de hasta \$50.000 por evento y 2 eventos al año.

SERVICIO DE ASEO GENERAL PARA EL HOGAR.

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite un servicio de aseo para el hogar, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad u hospitalización; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días.

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

SERVICIO DE PROFESIONAL TODOERO PARA EL HOGAR.

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite un servicio de todoero para el hogar, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad u hospitalización; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor 5 días o presentar la incapacidad igual o mayor a 5 días.

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

*Los servicios de aseo General y todoero profesional para el hogar se prestarán en una bolsa, donde estos comparten los montos máximos que son de hasta \$100.000 por evento y 2 eventos al año.

ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

Las asistencias que se presentan a continuación son de referenciación, información y coordinación a solicitud del Afiliado, estas se prestarán con un monto y unos eventos sin límite

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 EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS).

Cuando el AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS 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.

Landing page: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 18-08-2021
Línea atención sin costo 01 8000 413617	Fecha de Actualización 18-08-2021

INFORME ESTADO DEL CLIMA, TEATROS, RESTAURANTES, CENTROS CULTURALES).

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 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 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.

INFORMACIÓN DE ESTADOS DE CARRETERA.

A solicitud del AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, LA PRESTADORA le proporcionará información actualizada sobre los estados de carretera, 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 esta 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 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 esta por los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por el AFILIADO.

REFERENCIAS MEDICAS DE ESPECIALISTAS, HOSPITALES Y CLÍNICAS A NIVEL NACIONAL.

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

3. CASOS DE EXCEPCIÓN.

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

- A) La mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de EL PRESTADOR.
- B) Mascotas que no sean propiedad del afiliado o sus beneficiarios.
- C) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- D) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- E) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- F) La energía nuclear radiactiva.

Landing page: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 18-08-2021
Línea atención sin costo 01 8000 413617	Fecha de Actualización 18-08-2021

- G) 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.

4. EXCLUSIONES.

- A) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- B) Cuando el AFILIADO no se identifique como.
- C) Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- D) Cuando el AFILIADO se reporte con morosidad en el pago de las cuotas del servicio EXEQUIAL LOS OLIVOS.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO.

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

- A) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia el AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- B) Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su RESIDENCIA permanente en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los SERVICIOS, la relación entre EL PRESTADOR y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los SERVICIOS aquí establecidos.
- C) Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.
- D) Identificarse como AFILIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los SERVICIOS contemplados en estas condiciones generales.
- E) No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a LA EMPRESA.

6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

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

- A) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- B) 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 del AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador el AFILIADO deberá mostrar una identificación con fotografía.

Landing page: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 18-08-2021
Línea atención sin costo 01 8000 413617	Fecha de Actualización 18-08-2021

Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los SERVICIOS contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como AFILIADO activos. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO/ BENEFICIARIO los SERVICIOS solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los SERVICIOS relacionados las Condiciones Generales.

- C) En caso de que el servicio sea requerido por un BENEFICIARIO; este debe confirmar el nombre y cedula del titular para poder hacer uso de la asistencia.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los SERVICIOS en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS; debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo, judicial o judicial.

Landing page: www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 18-08-2021
Línea atención sin costo 01 8000 413617	Fecha de Actualización 18-08-2021