

CONDICIONES GENERALES

Asistencia Mascotas Individual

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa, le presta asistencia a la mascota ante cualquier situación de emergencia los 365 días del año; el servicio es realizado y garantizado por **GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS** en adelante EL PRESTADOR y sus proveedores. Se prestará el servicio a través de la línea **01 8000 915286** se denominará EL AFILIADO, quien adquiere el servicio de asistencia, acepta las condiciones generales contenidas en este contrato y que rigen el uso del mismo de todos sus términos, manifestando expresamente su aceptación y conocimiento.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

LA EMPRESA: LOS OLIVOS.

AFILIADO: Es la persona física que haya facturado el Programa de asistencia.

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 servicios 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.

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.

EUTANASIA: Acto de provocar intencionadamente la muerte de una persona que padece una ENFERMEDAD incurable para evitar que sufra.

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

ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA: Son aquellas que comenzaron antes de que usted se inscriba en el plan de salud.

NO SE CONSIDERA ENFERMEDAD: A efectos de las coberturas de esta asistencia:

- a) Accidente: Suceso imprevisto que altera la marcha normal de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.
- b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
- c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico al respecto.
- d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
- e) La gestación y el parto normal o ectópico.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia del 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 2021-08-25
Línea atención sin costo 01 8000 915 286	Fecha de Actualización 2021-08-25

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 la asistencia mascotas se definió un periodo de carencia 60 (sesenta) días por consulta médica por enfermedad y para servicio exequial.

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

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

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se devuelve.

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

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

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

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

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

<div>  <div> ASISTENCIA MASCOTA INDIVIDUAL  </div> </div>		
ASISTENCIAS	COBERTURAS	
ASISTENCIA MASCOTA (*) CARENCIA 60 DÍA	MONTO MÁXIMO	EVENTOS MÁXIMO
ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL	SIN LÍMITE	12 EVENTOS POR AÑO
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O RED VETERINARIA		
- POR INGESTA DE CUERPOS EXTRAÑOS	HASTA 5 SMDLV POR EVENTO (1 EVENTO POR SEMESTRE)	2 EVENTOS POR AÑO
- POR ACCIDENTE		
- POR ENFERMEDAD (*)		
TRASLADO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA PARA ATENCIÓN VETERINARIA	HASTA 3 SMDLV POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
AYUDA EN GASTOS PARA MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA ATENCIÓN EN RED POR ACCIDENTE	HASTA 3 SMDLV POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
GUARDERÍA MASCOTAS EN CASO HOSPITALIZACIÓN DEL PROPIETARIO	HASTA 5 SMDLV POR EVENTO MÁX. 3 DÍAS	2 EVENTOS POR AÑO
BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA - CORTE DE UÑAS, LIMPIEZA EXTERNA DE OÍDOS Y LIMPIEZA DE DIENTES (*)	HASTA 2 SMDLV POR EVENTO	1 EVENTOS POR AÑO
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CENTROS ESTÉTICOS Y EMPRESAS A DOMICILIO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN EN EL ENVÍO DE MASCOTAS AL VÍA TERRESTRE O AÉREA	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN CASO DE MASCOTA EN GESTACIÓN	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
INFORMACIÓN DE CRIADEROS Y ADIESTRADORES A NIVEL NACIONAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DE PASEO DE CANINOS A DOMICILIO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA LEGAL O JURÍDICA	MONTO MÁXIMO	EVENTOS MÁXIMO
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO Y CAUSADOS POR LA MASCOTA	SIN LÍMITE	6 EVENTOS AL AÑO
ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTA	MONTO MÁXIMO	EVENTOS MÁXIMO
SERVICIO DE EUTANASIA POR ACCIDENTE		
- ACCIDENTE	HASTA 10 SMDLV POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
- ENFERMEDAD (*)		
TRASLADO, RESGUARDO, DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CINIZAS)		
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CEMENTERIOS PARA MASCOTAS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 2021-08-25
Línea atención sin costo 01 8000 915 286	Fecha de Actualización 2021-08-25

ASISTENCIA MASCOTA

ORIENTACIÓN MÉDICA 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.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura Sin Límite y 12 eventos al año

CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO Y/O EN RED DE VETERINARIA POR ACCIDENTE, ENFERMEDAD O INGESTA DE CUERPO EXTRAÑO.

Si como consecuencia de accidente, enfermedad (no preexistente) o ingesta de cuerpo extraño, la mascota requiere asistencia veterinaria, EL PRESTADOR realizará el pago a un tercero (veterinario o clínica veterinaria), el cual asume la responsabilidad de suministrar la consulta veterinaria hasta el monto máximo de la cobertura.

El SERVICIO está sujeto a la disponibilidad en la red veterinaria y será previamente autorizado por el call center de EL PRESTADOR.

El período de carencia para solicitar este servicio si es por enfermedad de la mascota es de sesenta (60) días después de adquirir el programa de asistencia.

No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la consulta ni tratamiento posterior a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura de hasta 5 SMDLV por evento (1 evento por semestre) y 2 eventos al año

TRASLADO BÁSICO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE.

Si como consecuencia de un ACCIDENTE, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, EL AFILIADO requiere que la mascota sea trasladada de emergencia a un centro de atención veterinario, EL PRESTADOR coordinará y hará el seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil, por medio del transporte que sea posible conseguir a menor brevedad. EL PRESTADOR no será responsable de la recuperación de la mascota

Este servicio se prestaría en monto de cobertura de hasta 3 SMDLV por evento y 2 eventos al año

AYUDA EN GASTOS PARA MEDICAMENTOS DERIVADO DE LA ATENCIÓN VETERINARIA POR ACCIDENTE.

En caso de que la mascota necesite medicamentos derivados de nuestra atención médica veterinaria domiciliaria y/o nuestra clínica veterinaria siempre y cuando se tenga disponibilidad de los mismos, EL PRESTADOR cubrirá hasta el monto máximo de cobertura.

En caso de que EL AFILIADO necesite medicamentos derivado y durante la atención médica domiciliaria veterinaria y/o en la red veterinaria, EL PRESTADOR los gestionará teniendo en cuenta que los medicamentos en cobertura son: analgésicos, anti-inflamatorios y anti-piréticos. Los medicamentos de tratamiento posterior a la consulta no están en cobertura, el costo de éstos deberá ser asumido por EL AFILIADO.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura de hasta 3 SMDLV por evento y 2 eventos al año.

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 2021-08-25
Línea atención sin costo 01 8000 915 286	Fecha de Actualización 2021-08-25

GUARDERÍA MASCOTAS EN CASO HOSPITALIZACIÓN DEL PROPIETARIO.

En caso de que el propietario de la mascota sufra un accidente, y no tenga donde alojar a la mascota, EL PRESTADOR coordinará el servicio con una guardería en donde lo cuiden. Se reitera que EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por daños ocasionados a la mascota de la guardería. EL AFILIADO deberá hacerse cargo del traslado a la guardería de su mascota, en ningún momento EL PRESTADOR se hará cargo del costo de éste. Por último, se reitera que EL PRESTADOR asignará el servicio según la lista de proveedores. Para hacer efectiva la prestación de este servicio EL AFILIADO debe demostrar la hospitalización por medio de un documento válido emitido por la entidad prestadora de salud.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura de hasta 3 SMDLV por evento y 2 eventos al año.

BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA - CORTE DE UÑAS, LIMPIEZA EXTERNA DE OÍDOS Y LIMPIEZA DE DIENTES

Si tu mascota requiere de un baño o una peluquería canina, EL PRESTADOR cubrirá el servicio de baño, peluquería, corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes. El servicio hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en red veterinaria, los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

El período de carencia para solicitar este servicio de baño y peluquería a la mascota es de sesenta (60) días después de adquirir el programa de asistencia

Este servicio se prestaría en monto de cobertura de hasta 2 SMDLV por evento y 1 eventos al año.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CENTROS ESTÉTICOS Y EMPRESAS A DOMICILIO.

En caso de que el cliente requiera la información de salones de belleza, boutiques, EL PRESTADOR dará toda la información pertinente de éstas 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.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura y eventos Sin Límite

ORIENTACIÓN EN EL ENVÍO DE MASCOTAS VÍA TERRESTRE O AÉREA Y REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS.

EL PRESTADOR dará al AFILIADO, la información sobre el transporte para mascotas tanto vía terrestre como aérea, requisitos, costos y la mayor cantidad de datos significativos para el posible traslado de su mascota. 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 a EL 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 aquellas empresas donde se le referencie a EL AFILIADO su consulta. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en traslados, pasajes o ningún relacionado.

ASESORAMIENTO TELEFÓNICO EN CASO DE MASCOTA EN GESTACIÓN.

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR conectará telefónicamente al AFILIADO directamente con un veterinario para brindarle la información actualizada respecto a la gestación de su mascota. Por último, entiéndase que este SERVICIO es una de medio, no de resultado.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura y eventos Sin Límite.

REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL.

Landing page www.globalassitgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 2021-08-25
Línea atención sin costo 01 8000 915 286	Fecha de Actualización 2021-08-25

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre la o las veterinarias cercanas a la RESIDENCIA PERMANENTE o donde lo desee. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado únicamente en las principales ciudades del País. En las demás ciudades de la República de Colombia, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar a EL 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. Este servicio tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en veterinarias.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura y eventos Sin Límite.

INFORMACIÓN DE CRIADEROS Y ADIESTRADORES A NIVEL NACIONAL

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de criaderos y adiestradores de la mascotas. Por último, entiéndase que este SERVICIO es una obligación de medio más no de resultado.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura y eventos Sin Límite.

INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN DE PASEO DE CANINOS A DOMICILIO.

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de empresas y personas que presten el servicio de paseo de caninos a domicilio a nivel nacional. EL PRESTADOR también prestará el servicio de coordinación de los paseos caninos, 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.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura y eventos Sin Límite.

ASISTENCIA LEGAL O JURÍDICA.

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS, CUANDO LOS MISMOS SEAN NECESARIOS POR LA RECLAMACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS POR UN TERCERO Y CAUSADOS POR LA MASCOTA.

En caso de que EL AFILIADO requiera de una orientación legal telefónica en procesos judiciales o conciliatorios por reclamación de daños y perjuicios sufridos por un tercero, con ocasión de daños o lesiones causados por la mascota, EL PRESTADOR coordinará para que un profesional en el área, lo atienda telefónicamente. 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.

Este servicio se prestaría en monto de cobertura Sin Límite y 1 eventos al año.

ASISTENCIA EXEQUIAL MASCOTA.

SERVICIO DE EUTANASIA.

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 2021-08-25
Línea atención sin costo 01 8000 915 286	Fecha de Actualización 2021-08-25

Si como consecuencia de un ACCIDENTE GRAVE o una ENFERMEDAD , ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota disminuye de manera destacable su calidad de vida, EL PRESTADOR realizará el pago a un tercero, 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 PRESTADOR no asumirá costos de traslado; estos los debe asumir EL AFILIADO. El servicio está sujeto a la disponibilidad del centro médico donde se practique el servicio, EL PRESTADOR hará lo posible por que sea a menor brevedad. En todo caso el servicio debe ser previamente autorizado por el call center del PRESTADOR.

TRASLADO, RESGUARDO, DISPOSICIÓN DEL CADÁVER (SIN DEVOLUCIÓN DE CENIZAS)

A consecuencia de fallecimiento de su mascota, EL PRESTADOR coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver (sin devolución de cenizas y sin certificado), el monto de cobertura incluye el traslado de la mascota hasta el lugar indicado.

Resguardo: Evento en el cual se conserva la mascota hasta su destino final.

Disposición: procedimiento que se realiza en el momento de fallecimiento de la mascota la cual, se puede realizar de manera colectiva (incineración colectiva), entierro o eliminación.

El valor del excedente del servicio en caso de ser superior al monto de la cobertura deberá ser cancelado por EL AFILIADO directamente al proveedor.

El período de carencia para solicitar los servicios de asistencia exequial es de sesenta (60) días después de adquirir el programa de asistencia.

Los servicios de Asistencia exequial se prestarán en una bolsa con un monto de hasta 10 SMDLV por evento y 1 evento al año.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CEMENTERIOS PARA MASCOTAS

A solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de centros donde presten SERVICIOS para exequias de mascotas (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). EL PRESTADOR también prestará el servicio de coordinación, 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.

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, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carnet de vacunación.

Exclusiones:

1. Si la mascota afiliada supera la edad máxima que es de 12 (doce) años.

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 2021-08-25
Línea atención sin costo 01 8000 915 286	Fecha de Actualización 2021-08-25

2. Si el carnet de vacunación de la mascota no se encuentra al día.

3. Si no se presenta foto de la mascota afiliada.
4. Mascota que no pertenezca a EL AFILIADO.
5. No se cubrirán ecografías por diagnóstico de gestación.
6. Ninguna enfermedad infecciosa o contagios que pueda adquirir la mascota en guarderías.
7. Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
8. En caso de enfermedad oncológica.
9. Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
10. Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación de EL AFILIADO.
11. Perros destinados para fines comerciales.
12. La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
13. Remisiones por especialistas.
14. Cuando se evidencia negligencia del contratante, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico - Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente.

4. CASOS DE EXCEPCIÓN

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia 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, temblores, terremotos, movimientos sísmicos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- 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.

5. EXCLUSIONES GENERALES

- 1) Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto. ^[1]_[SEP]
- 2) Cuando EL AFILIADO no se identifique como Titular o Beneficiario de la asistencia.
- 3) Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales. ^[1]_[SEP]

6. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

Landing page www.globalassistgroup.com/losolivosvillavicencio/	Fecha de Elaboración 2021-08-25
Línea atención sin costo 01 8000 915 286	Fecha de Actualización 2021-08-25

- 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.
- 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.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- EL AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta 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.
- Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como AFILIADO activo. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO/ BENEFICIARIO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que EL AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales.

8. 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 2021-08-25
Línea atención sin costo 01 8000 915 286	Fecha de Actualización 2021-08-25