

CONDICIONES GENERALES
Asistencia Canal Empresarial
Básica

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **CANAL EMPRESARIAL - MÉDICA PLUS / PERSONAL / ESCOLAR** 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 916286**, 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 descritos 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.

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

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>UN MUNDO DE SERVICIOS</div>		<div>CANAL EMPRESARIAL</div> <div>MÉDICA PLUS / PERSONAL / ESCOLAR</div>			
ASISTENCIAS			COBERTURA		
ASISTENCIAS MÉDICAS			MONTOS MÁXIMOS		MÁXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA GENERAL TELEFÓNICA Y/O VIRTUAL			SIN LÍMITE		12 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD			HASTA \$100.000 POR EVENTO		2 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					2 EVENTOS AL AÑO
ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO DERIVADO DE LA CONSULTA MÉDICA			HASTA \$100.000 POR EVENTO		2 EVENTOS AL AÑO
COORDINACIÓN TELEFÓNICA DE CITAS MÉDICAS Y RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS			SIN LÍMITE		SIN LÍMITE
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					2 EVENTOS AL AÑO
SERVICIO DE PROFESIONAL TODERO PARA EL HOGAR					
ASISTENCIAS PERSONALES			MONTOS MÁXIMO		MÁXIMO DE EVENTOS
ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO PARA MOTOS			HASTA \$150.000 POR EVENTO		2 EVENTOS AL AÑO
PASEO DE CORRIENTE					
CAMBIO DE LLANTAS (DESPINCHADURA)					
ENVÍO DE COMBUSTIBLE					
CARRO - TALLER					
SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO PARA TRASLADO DEL VEHÍCULO A REVISIÓN TECNOMECÁNICA			HASTA \$70.000 POR EVENTO		1 EVENTO AL AÑO
SERVICIO DE CONDUCTOR PARA RETIRO Y ENTREGA DEL VEHÍCULO EN LAVADERO					
AUXILIO DE TRANSPORTE PARA TRASLADO DESDE/HACIA AEROPUERTO (SOLO PARA TITULAR)			HASTA \$70.000 POR EVENTO		1 EVENTO AL AÑO
SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO			SIN LÍMITE		SIN LÍMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON TALLERES MECÁNICOS A NIVEL NACIONAL					
ASISTENCIAS ESCOLARES			MONTOS MÁXIMO		MÁXIMO DE EVENTOS
ASESORÍAS EDUCATIVAS TELEFÓNICAS:			HASTA \$100.000 POR EVENTO		2 EVENTOS AL AÑO
ASISTENCIA TELEFÓNICA EN TAREAS NIVEL INICIAL TODAS LAS MATERIAS					
ASISTENCIA TELEFO. EN EXCEL - POWER POINT - WORD - INTERNET					
ASISTENCIAS PRESENCIALES:			HASTA \$100.000 POR EVENTO		2 EVENTOS AL AÑO
ASISTENCIA TRANSPORTE DE RUTA ESCOLAR EN CASO DE ACCIDENTE					
ASISTENCIA TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD					
REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES			SIN LÍMITE		SIN LÍMITE
INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRÍCULA			SIN LÍMITE		SIN LÍMITE
REFERENCIA DE BIBLIOTECAS DE TURNO NACIONALES Y DISTRITALES			SIN LÍMITE		SIN LÍMITE
ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN			MONTOS MÁXIMO		MÁXIMO DE 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.					
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.

SERVICIO DE MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD.

En caso de que el ASOCIADO / BENEFICIARIOS sufra una enfermedad o accidente y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General, a solicitud del ASOCIADO / BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR gestionará el traslado del médico a la residencia del ASOCIADO/ BENEFICIARIOS, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del ASOCIADO / BENEFICIARIOS 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 existirla, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad (traslado en ambulancia a centro médico u hospitalarios en caso de ser necesario).

Este servicio en ningún momento comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con la salud del ASOCIADO / AUTORIZADOS, por el diagnóstico realizado por el proveedor. El servicio está sujeto a la disponibilidad del médico, EL PRESTADOR hará lo posible por enviarlo a menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro médico más cercano al AFILIADO, previamente autorizado por el call center del PRESTADOR. Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar al AFILIADO/BENEFICIARIO a un centro médico o enviar el médico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta.

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

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

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 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.

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

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 a 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 a 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.

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 a 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 a 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 a 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

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

*Los servicios de aseo General y todero 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.

ASISTENCIA PERSONAL.

ENVÍO DE AUXILIO MECÁNICO.

Los servicios de Asistencia Vial para el vehículo (Carro o Moto) contarán con un LÍMITE máximo de: HASTA \$150.000 por evento y HASTA 2 EVENTOS durante la vigencia del programa. Los límites y eventos no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios. El excedente de los montos por evento será cancelado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor que enviará EL PRESTADOR. EL AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. Para el presente servicio EL PRESTADOR, brindará los servicios de asistencia en:

- **PASO DE CORRIENTE (Falta de carga de batería):**
En caso de necesitar EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, por falta de corriente, que le pasen carga a la batería del vehículo (Carro o Moto), EL PRESTADOR enviará a la brevedad un técnico que pasara corriente al vehículo de la manera adecuada para que pueda arrancar y continuar por sus propios medios. El presente servicio no incluye cambio de batería o colocar una nueva.
- **DESPINCHADA DE LLANTA:**
En caso de sufrir EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS una pinchadura del vehículo (Carro o Moto) que le imposibilite continuar por sus propios medios a una llantería cercana, EL PRESTADOR enviara a la brevedad posible, dependiendo de la localidad, un servicio de remolque en grúa que traslada el vehículo (Carro o Moto) afectado al centro especializado o llantería cercana. Para todos los casos el PROVEEDOR de grúa hará lo posible por reparar la llanta pinchada en el lugar. El servicio y pago de la reparación de pinchadura podrá ser cubierto por EL PRESTADOR, siempre y cuando el PROVEEDOR de grúa pueda hacerse cargo del pago en el momento. En caso contrario, el AFILIADO podrá solicitar el reembolso del costo de reparación AL PRESTADOR, con copia del comprobante entregado por Taller de llantas.
- **SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE (1 Galón):**
En caso de quedar el vehículo (Carro o Moto) sin suministro de combustible, EL PRESTADOR enviara a la brevedad posible un técnico que suministrara el combustible necesario para que el AFILIADO llegue a la estación de servicio o bomba más cercana. La cantidad a suministrar de combustible es 1 Galón cubierto por el programa de asistencia, siempre y cuando las leyes así lo permitan, en caso contrario se trasladara el vehículo en remolque a la bomba de servicio más cercana.
- **CARRO TALLER (Solo si es posible arrancar el vehículo con mecánica simple):**
En caso de sufrir un desperfecto mecánico que imposibilite al AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS continuar la marcha por sus propios medios del vehículo (Carro o Moto), EL PRESTADOR enviara a la brevedad un técnico mecánico especializado en intentar hacer andar el vehículo (Carro o Moto) de nuevo, siempre y cuando la reparación en el sitio sea sencilla y no requiera un trabajo que por falta de herramientas no se pueda realizar. Este servicio se realizará solo si la reparación mecánica en el sitio se puede realizar por un desperfecto básico y sencillo que no requiera trabajo de taller.

SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO PARA TRASLADO DEL VEHÍCULO A REVISIÓN TECNICOMECÁNICA.

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite un servicio de conductor para que realice el tramite de la revisión tecno mecánica; EL PRESTADOR coordinara y asumirá el valor del servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita y en el lugar seleccionado por el cliente para la

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

prestación de este. Para hacer efectivo el servicio, el vehículo debe tener la documentación vigente y física (revisión tecno mecánica, SOAT y matrícula). No se coordinará el servicio, el día que el vehículo tenga pico y placa (para ciudades que aplique). El servicio debe ser coordinado con 48 de anticipación. En ningún momento EL PRESTADOR asumirá el costo de la revisión técnico-mecánica; este valor será asumido por el cliente. Solo aplica para vehículos particulares.

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

SERVICIO DE CONDUCTOR PARA RETIRO Y ENTREGA EN EL LAVADERO DE VEHÍCULOS.

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite un servicio de conductor para que realice el trámite de lavado; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio de conductor, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita y en el lugar seleccionado por el cliente para la prestación de este. Para hacer efectivo el servicio, el vehículo debe tener la documentación vigente y física (revisión tecno mecánica, SOAT y matrícula). No se coordinará el servicio, el día que el vehículo tenga pico y placa (para ciudades que aplique). El servicio debe ser coordinado con 48 horas de anticipación. En ningún momento EL PRESTADOR asumirá el costo que sea facturado en el lavadero; este valor será asumido por el cliente. Solo aplica para vehículos particulares.

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

AUXILIO DE TRANSPORTE PARA TRASLADO DESDE / HACIA AEROPUERTO.

En caso de que el AFILIADO TITULAR necesite un servicio de traslado al aeropuerto de la ciudad donde este matriculado su DOMICILIO; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio o realizará el reembolso del dinero, según su preferencia. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe presentar la factura de transporte y/o el ticket aéreo a nombre del titular donde se compruebe su viaje que implique traslado de aeropuerto. El excedente de los montos por evento será cancelado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor que enviará EL PRESTADOR. Este servicio solo se prestará al TITULAR del plan exequial (no aplica para beneficiarios).

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

*Los servicios de conductor y auxilio de traslado se prestarán en una bolsa, donde estos comparten los montos máximos que son de hasta \$70.000 por evento y 1 eventos al año.

SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO.

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS necesite un servicio de conductor elegido; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita y en el lugar seleccionado por el cliente para la prestación de este. Para hacer efectivo el servicio, el vehículo debe tener la documentación vigente y física (revisión tecno mecánica, SOAT y matrícula). No se coordinará el servicio, el día que el vehículo tenga pico y placa (para ciudades que aplique). El servicio debe ser coordinado con un mínimo de 12 horas de anticipación. Solo se admite un trayecto por evento. Solo aplica para vehículos particulares.

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

Los montos máximos para este servicio son de hasta \$70.000 por evento y 1 eventos al año.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN CITA CON TALLER MECÁNICO.

A solicitud del EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información actualizada de talleres mecánicos a nivel nacional (entiéndase por esto solo el territorio colombiano, específicamente las principales ciudades). EL PRESTADOR también prestará el servicio de coordinación del servicio, no obstante, el costo de dicho servicio lo asumirá el AFILIADO. También se establece que EL

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

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.

ASISTENCIAS ESCOLARES.

ASESORÍAS EDUCATIVAS TELEFÓNICAS (ASISTENCIA TELEFÓNICA EN TAREAS NIVEL INICIAL TODAS LAS MATERIAS O EN EXCEL –PODER POINT – WORD – NAVEGACIÓN EN INTERNET).

En caso de que EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS menores de 15 años que requiera un TUTOR ACADÉMICO para asesoría del infante(hijo o dependiente económicamente), EL PRESTADOR, conectará telefónicamente al AFILIADO directamente con un TUTOR el cual lo orientara y le dará respuesta a la consulta específica que este solicite con relación a las siguientes materias: ingles, matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales u orientación en Excel, power Paint, Word y navegación en internet. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años. EL PRESTADOR 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, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica. El tiempo máximo por llamada será de 4 horas. El horario para este servicio es de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas Los LÍMITES no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos, la cantidad de eventos serán cubiertos hasta uno (1) por mes. Los montos máximos para este servicio son de hasta \$100.000 por evento y 2 eventos al año.

ASISTENCIAS PRESENCIALES.

- **ASISTENCIA TRANSPORTE DESDE EL COLEGIO A CENTRO MÉDICO:** Si como consecuencia de un ACCIDENTE ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una ENFERMEDAD no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes se hace necesario el retiro del ESTUDIANTE de las instalaciones educativas para ser trasladado al centro médico, EL PRESTADOR se encargara de coordinar dicho servicio. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años. Para la prestación de este servicio es necesario que el menor este acompañado por un adulto responsable que sea familiar; para tal efecto, se podrá recoger al adulto responsable en su sitio de vivienda para recoger al estudiante y esto será tomado con un evento global hasta por el monto de cobertura aprobado.
- **ASISTENCIA TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD:** Si como consecuencia de un ACCIDENTE ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una ENFERMEDAD no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes, EL AFILIADO O CUALQUIERA DE SUS BENEFICIARIOS requiere servicio de transporte para llevar el estudiante del colegio al domicilio o viceversa, EL PRESTADOR se encargara de coordinar dicho servicio. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años. Para la prestación de este servicio es necesario que el menor este acompañado por un adulto responsable que sea familiar; para tal efecto, se podrá recoger al adulto responsable en su sitio de vivienda para recoger al estudiante y esto será tomado con un evento global hasta por el monto de cobertura aprobado.

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

REFERENCIA DE CENTROS SOCIALES PARA EVENTOS INFANTILES.

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.

Los montos máximos de montos y eventos son Sin Límite

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

INFORMACIÓN DE COLEGIOS PARA INCORPORACIÓN DE LA MATRICULA.

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.

Los montos máximos de montos y eventos son Sin Límite

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.

Los montos máximos de montos y eventos son Sin Límite

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.

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.

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

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 la misma 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.
- 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 de 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.

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

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.
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