

**ANEXO “B” AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CELEBRADO
ENTRE CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA S.A.S Y BANCO POPULAR**

PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- a) El presente ANEXO B establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia para los suscriptores de BANCO POPULAR.
- b) BANCO POPULAR con el Programa De Asistencia, le brindará a sus Suscriptores y/o Usuarios (en adelante el AFILIADO), servicios de asistencia en el hogar, tan solo comunicándose a la línea dedicada para tal fin.
- c) Por solicitud del AFILIADO al centro de atención telefónica, BANCO POPULAR a través de CONTINENTAL ASSIST dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose para ello al presente ANEXO “B”.

II. DEFINICIONES

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- a) **AFILIADO:** Persona natural que sea Suscriptor y/o Usuario de BANCO POPULAR y que este activo en el servicio de asistencia.
- b) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece BANCO POPULAR estarán a disposición de los AFILIADO.
- c) **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO tienen derecho a solicitar y recibir de BANCO POPULAR según el plan contratado por el AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente ANEXO “B”.
- d) **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO de BANCO POPULAR conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente ANEXO “B”.

III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

1. ASISTENCIA AL HOGAR

- a) **TODERO EN CASA:** Por solicitud del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA gestionara él envío de un profesional autorizado por la compañía para realizar tareas indicadas por el beneficiario que le ayude ante cualquier imprevisto en casa. Resolvemos las urgencias en tu hogar siempre que lo necesites y con 3 horas de mano de obra. Instalación, Arreglo, armado, movimientos de muebles y en seres. No incluye materiales, ni repuestos. Programado 24 horas de antelación.
- b) **GASTOS DE MUDANZA Y BODEGAJE POR INHABITABILIDAD DEL INMUEBLE:** Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, el DOMICILIO quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, CONTINENTAL ASSIST, por solicitud del AFILIADO realizará el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el AFILIADO, dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el DOMICILIO cuando hayan culminado las reparaciones. Este servicio se prestará hasta un tope máximo de 20 SMDLV.
- c) **INSTALACIÓN DE CORTINAS:** Por solicitud del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA gestionara él envío de un profesional autorizado por la compañía para realizar la instalación de cortinas que incluye: apertura de huecos con taladro e instalación del accesorio de colgadura de preferencia del afiliado. Este servicio se prestará hasta un tope máximo de 4 SMDLV.
- d) **LAVADO DE CORTINAS:** Cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, CONTINENTAL ASSIST pondrá a disposición del afiliado el servicio de lavado de cortinas, la cobertura incluye el trasporte y el trabajo de limpieza. Este servicio se prestará hasta un tope máximo de 8 SMDLV.
- e) **DES INUNDACIÓN Y SECADO DE ALFOMBRAS:** Des inundación. En caso de que el domicilio del AFILIADO resulte afectado por daños por agua, CONTINENTAL ASSIST enviará al inmueble AFILIADO, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la de inundación del bien y secado de las alfombras. Este servicio se prestará hasta un tope máximo de 8 SMDLV.

IV. EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- a) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- b) Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento de CONTINENTAL ASSIST; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse.
- c) Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con los técnicos y en general con el personal designado por CONTINENTAL ASSIST para la prestación de los servicios de asistencia.
- d) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- e) Cuando no se identifique como AFILIADO del Programa de Asistencia.
- f) Cuando los AFILIADO incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento. En todo caso.
- g) Cuando en la localidad donde sean solicitados dichos servicios, no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de la localidad no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para CONTINENTAL ASSIST de poner en conocimiento del AFILIADO tales circunstancias.

V. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con CONTINENTAL ASSIST.
- b) Identificarse como AFILIADO ante los empleados y/o dependientes de CONTINENTAL ASSIST o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- c) Ser usuario y/o suscriptor activo del servicio prestado por BANCO POPULAR y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

VI. 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 CONTINENTAL ASSIST al número telefónico asignado para atender las emergencias.
- b) El AFILIADO procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de CONTINENTAL ASSIST que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO del Programa de Asistencia activo, así como usuario y/o suscriptor de BANCO POPULAR y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de ayuda que precise.
- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, CONTINENTAL ASSIST prestará al AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. En caso de que no se cumpla adecuadamente con los requisitos indicados CONTINENTAL ASSIST no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente ANEXO "B". Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO, para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de CONTINENTAL ASSIST el AFILIADO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el servicio correspondiente. En tal caso, CONTINENTAL ASSIST reembolsará al AFILIADO los gastos erogados de acuerdo con los límites y coberturas señalados en el presente ANEXO "B". Queda entendido que con el fin que el AFILIADO tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de CONTINENTAL ASSIST, dentro de un plazo máximo de ocho (8) días calendario contados a partir del momento en que se haya concretado el Servicio. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud.

VII. PRESTACION DE LOS SERVICIOS

CONTINENTAL ASSIST podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

VIII. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este ANEXO "B", deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

IX. LINEA DE SOLICITUD DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA

El AFILIADO ante la necesidad de cualquiera de los servicios de asistencia aquí denominados debe comunicarse a la línea **01 8000 189 970** donde se le brindara cualquiera de los servicios aquí descritos en este documento.

Las partes suscriben el presente ANEXO "B" en la ciudad de Bogotá, a los ___ () días del mes de ___ de dos mil dieciocho (2018), en dos ejemplares del mismo tenor literal.

Representante Legal
BANCO POPULAR

JOHANNA M. RAMIREZ R.
Representante Legal
CONTINENTAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.