

Póliza de seguro de Incedio-Terremoto

Clase de documento: **Renovación**

Seguros Alfa S.A. NIT 860. 031. 979 - 8

1. INFORMACIÓN GENERAL

Ramo: Incendio-Terremoto | **Tipo:** Directo | **Póliza:** INC-02-0027405-01 | **Certificado:** 000

Sucursal expedidora: San Diego | **Ciudad:** Bogotá D.C.

Dirección: Calle 24 A No .59 – 42. Torre 4, piso 4

Tomador: BANCO POPULAR S.A.

NIT/C.C: 860007738 | **CIIU:** 6412

Dirección: Calle 17 no.7-43 p 4 | **Ciudad:** Bogotá D.C. | **Teléfono:** 7560000

Asegurado: DEUDORES HIPOTECARIOS Y/O LEASING HABITACIONAL BANCO POPULAR S.A.

NIT/C.C: 860007738 | **CIIU:** 6412

Dirección: Calle 17 no.7-43 p 4 | **Ciudad:** Bogotá D.C. | **Teléfono:** 7560000

Beneficiario: BANCO POPULAR S.A.

NIT/C.C: 860007738 | **CIIU:** 6412

Dirección: Calle 17 no.7-43 p 4 | **Ciudad:** Bogotá D.C. | **Teléfono:** 7560000

2. INFORMACIÓN DE PÓLIZA

Fecha de expedición: 12-08-2026 | **Fecha límite de pago:**

Vigencia del seguro desde: a las 00:00 horas del 01-10-2026 | **Vigencia del seguro hasta:** a las 24:00 horas del 01-10-2028

Periodo modificado desde: a las 00:00 horas del 01-10-2026 | **Periodo modificado hasta:** a las 24:00 horas del 01-10-2028

3. INFORMACIÓN DEL RIESGO ASEGURADO

Riesgo No: | **Total riesgos:**

Dirección del riesgo: | **Valor asegurado total:**

Ciudad: | **Departamento:**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

4. DESCRIPCIÓN DE BIENES ASEGURADOS

DESCRIPCIÓN DE BIENES	TOTAL VALOR ASEGURABLE	TOTAL VALOR ASEGURADO
Edificio	Valor del inmueble	Valor del inmueble
Contenidos	$0	$0
TOTAL	$0	$0

COD	AMPAROS	TOTAL VALOR ASEGURADO	DEDUCIBLES	PRIMAS ANTES DE IVA
081	Todo riesgo incendio	Valor del inmueble	Ver Condiciones	$0
112	Terremoto, temblor o erupción volcánica	Valor del inmueble	Ver Condiciones	
093	Actos mal intencionados de terceros.	Valor del inmueble	Ver Condiciones	
089	Asonada, motín, conmoción civil/popular y huelga	Valor del inmueble	Ver Condiciones	
	Servicio de Asistencia Hogar			

5. OBJETO DE LA PÓLIZA

Por medio del presente certificado se otorga cobertura para este seguro y para la vigencia de la póliza para el periodo comprendido entre el 01 de octubre del 2026 a las 00.00 horas al 01 de octubre del 2028 las 00:00 horas, de acuerdo con las condiciones generales y particulares de la póliza que se anexan y forman parte integrante de la misma.

6. LIQUIDACIÓN PRIMA

Total prima antes de IVA:	0	IVA:	0	Total prima a pagar:	0

7. TIPO DE NEGOCIO: si es negocio directo, coaseguro aceptado o coaseguro cedido

COD CIA	ASEGURADORA	% PARTICIPACIÓN NEGOCIO DIRECTO	% PARTICIPACIÓN COASEGURO ACEPTADO	% PARTICIPACIÓN COASEGURO CEDIDO	PRIMA ANTES DE IVA
1325	SEGUROS ALFA S.A	100%			

8. FORMACIÓN DE INTERMEDIACIÓN

CL INTER	NOMBRE DE INTERMEDIARIO	% PARTICIPACIÓN NEGOCIO DIRECTO	% PARTICIPACIÓN COASEGURO ACEPTADO	% PARTICIPACIÓN COASEGURO CEDIDO	PRIMA ANTES DE IVA

9. CLAUSULA DE COASEGURO

La presente cláusula hace parte integrante de esta póliza de seguro y es suscrita también por las siguientes compañías coaseguradoras, en el porcentaje correspondiente para cada una ellas.
Las obligaciones de las compañías coaseguradoras con el asegurado no son solidarias y se limitan al porcentaje aquí indicado, el cual constituye su límite máximo de responsabilidad, así:

COMPAÑIA	PART. %	VALOR ASEGURADO	PRIMAS ANTES DE IVA

La administración y atención de las pólizas corresponde a Seguros Alfa S.A., la cual recibirá del tomador la prima total para distribuirla entre la compañía coaseguradora en las proporciones indicadas anteriormente.

En los siniestros, Seguros Alfa S.A. pagará únicamente la participación porcentual señalada anteriormente y, además, una vez recibida la participación correspondiente de la otra compañía, le entregará al asegurado sin que en ningún momento se haga responsable de un porcentaje mayor al de su participación.



Recuerda dar aviso a la compañía de seguros, **junto con los documentos** solicitados en el condicionado de la póliza, para la radicación en caso de la ocurrencia del siniestro.

La mora en el pago de la prima de la presente póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho al asegurador para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato (artículos 81 y 82, ley 45 de 1990) y, además a reportar este hecho a la Superintendencia Financiera de Colombia, acorde con la circular 23 de abril de 1995.

Andrés Fernando Barón Tautiva
Seguros Alfa S.A.
Firma Autorizada

Consultas y solicitudes a través de nuestras líneas de atención al cliente

Buzón
servicioalcliente@
segurosalfa.com.co

Contáctanos
www.segurosalfa.com.co
Sección Atención

Chat en línea
www.segurosalfa.com.co
Sección Atención

Bogotá
(60-1) 307 70 32
Resto del país
01 800 12 25 32

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este producto es comercializado por Seguros Alfa S.A. identificada con NIT 860. 031. 979 - 8. A través del Defensor del Consumidor Financiero, como vocero de los clientes, podrán ser atendidas las peticiones o requerimientos referentes a los productos o servicios prestados por las compañías, los cuales deberán ser radicados utilizando alguno de los medios señalados a continuación: defensordelconsumidorfinanciero@segurosalfa.com.co, defensordelconsumidorfinanciero@segurosdevidaalfa.com.co dirección física y de correspondencia: calle 26 # 59 - 15, local 6, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua o al teléfono (60-1) 7 43 53 33 Ext 14451 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Defensor del Consumidor Financiero: José Fernando Zarta y Luis Fernando Pinzón. Para más información ingresa a la página www.segurosalfa.com.co sección legal y opción Consumidor financiero. | Somos grandes contribuyentes | IVA régimen común. | Por el concepto de primas de seguros, no se práctica retención en la fuente por lo previsto en el artículo 17 del decreto 2509 de 1985.

CONDICIONES DE INCENDIO Y TERREMOTO DE DEUDORES ASOCIADOS A CRÉDITOS GARANTIZADOS CON HIPOTECA Y/O LEASING HABITACIONAL.

TOMADOR: BANCO POPULAR S.A.
NIT: 860.007.738-9
POLIZA: INC-27405
VIGENCIA POLIZA:
Desde el 01 de octubre de 2026 a las 00:00 Horas hasta el 30 de septiembre de 2028 a las 24:00 Horas.

OBJETO DEL SEGURO

La contratación de una póliza de incendio y terremoto bajo créditos con garantía hipotecaria para amparar todos los bienes inmuebles susceptibles de asegurarse bajo contrato de seguro de propiedad de terceros y empleados deudores, así como aquel escogido por el locatario y se entrega en arrendamiento con opción de compra en un plazo determinado.

ASEGURADO:
Deudor: Deudores Banco Popular S.A.

Locatario: Banco Popular S.A. y/o el Locatario.

BENEFICIARIO: El Banco Popular S.A., adquiere en todos los casos la calidad de beneficiario hasta por el monto de la deuda y si existieren saldos serán pagados al propietario o propietarios del bien.

VIGENCIA: Dos (2) años a partir del 01 de octubre de 2026 a las 00:00 horas hasta el 30 de septiembre de 2028 a las 24:00 horas.

No obstante, el Banco Popular S.A, tendrá el derecho de revocar de manera unilateral el contrato de seguros, en cualquier momento de su ejecución sin indemnización alguna, dando un preaviso de 90 días calendario.

DURACION DE LA COBERTURA

Deudores: La vigencia de la cobertura de los bienes inmuebles se iniciará en la fecha de desembolso de cada crédito o a partir de la fecha de constitución de hipoteca a favor del Banco Popular S.A., lo primero que suceda, y estará vigente hasta la cancelación total del mismo o la exclusión por parte del Banco.

Locatarios: La vigencia de la cobertura de los bienes inmuebles se iniciará al momento en que se realice cada operación de Leasing, se autorice la entrega del bien, se efectué el desembolso correspondiente o a partir de la fecha en que el Banco Popular S.A., solicite la respectiva inclusión en la póliza y estará vigente hasta que se perfeccione la opción de compra o hasta cuando el Banco Popular S.A., lo determine incluyendo eventuales prórrogas autorizadas por el mismo Banco Popular o debido a la duración de los procesos judiciales.

VALOR ASEGURADO:

Cartera Administrada, Empleados y proyectos UCH: El valor asegurado corresponderá al valor de reposición o de construcción de los inmuebles dados en garantía de los créditos otorgados por el Banco Popular S.A.

Unidad de crédito hipotecario y Leasing habitacional: 100% del valor comercial del inmueble.

Nota: Durante la ejecución del contrato, el Banco podrá asegurar inmuebles dados en garantía de créditos de libranzas.

AMPARO AUTOMATICO

Deudores: La póliza ampara automáticamente todos los nuevos bienes inmuebles que respaldan los créditos otorgados por el Banco Popular S.A., a partir del desembolso del crédito o a partir de la fecha de constitución de hipoteca a favor del Banco Popular S.A., hasta por un monto de 14.000 S.M.M.L.V., suma hasta la cual el inmueble queda automáticamente amparado.

Locatarios: El amparo de los bienes se iniciará al momento del desembolso del crédito y/o a la entrega del bien en Leasing al Locatario. La póliza ampara automáticamente los inmuebles que respaldan los bienes entregados al locatario por el Banco Popular, hasta por un monto de 7.000 S.M.M.L.V.

INMUEBLES QUE SUPERAN EL AMPARO AUTOMATICO

El Banco Popular S.A., reporta a la Aseguradora previo inicio de la cobertura los datos de:

- Nombre del deudor y/o locatario
- Documento de identidad
- Dirección del Inmueble en Riesgo
- Ciudad
- Valor asegurado
- Uso

La Aseguradora indicará en un plazo máximo de ocho (08) días calendario, la aceptación o negación de la cobertura para cada inmueble que exceda el amparo automático, entendiéndose que si dentro de ese tiempo no se han manifestado quedarán amparados de acuerdo con las condiciones de la póliza y en caso de rechazo, éste solo operará para los excesos, manteniendo la cobertura para los montos del amparo automático.

CONTINUIDAD DEL AMPARO

La Aseguradora deberá otorgar continuidad de cobertura, para los bienes inmuebles actualmente financiados con crédito hipotecario y/o leasing habitacional, en los mismos términos y condiciones contratados al momento de la expedición de la póliza, sin la limitación del amparo automático, ni necesidad de inspección alguna.

Esta continuidad contempla las prórrogas, refinanciaciones, renovaciones, unificaciones, reestructuraciones y cualquier otro tipo de acuerdo suscrito con los clientes del Banco que se presenten dentro de la vigencia de esta licitación.

Con el ánimo de mantener la continuidad de la cobertura, en caso tal que se presente algún evento por el cual, al término de la vigencia del contrato colectivo, bien sea por expiración de la vigencia o por terminación anticipada, no hubiere sido posible iniciar la vigencia de un nuevo seguro, la Aseguradora se compromete a contratar con el Banco la prórroga de la cobertura por un plazo máximo de hasta noventa (90) días calendario, manteniendo las mismas condiciones pactadas inicialmente.

COBRO Y PAGO MENSUAL DE PRIMAS

El cobro de primas de la Aseguradora al Banco Popular S.A, es vencido y las primas se pagarán en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario una vez entregada y aceptada la respectiva factura por parte del Banco Popular S.A.

El Banco Popular S.A., suministrará a la Aseguradora dentro de los treinta (30) días calendario al cierre del mes anterior las bases asegurables de acuerdo con lo establecido en el Anexo 8, con la información correspondiente de los clientes para que se validen con los datos del Banco y posterior entrega de la cuenta de cobro de primas descontando lo concerniente al servicio de recaudo de primas otorgada al Banco.

Nota: El Anexo 8 puede ser modificado por el Banco y los mismos se darán a conocer con anticipación.

Sin embargo, los plazos mencionados podrán ampliarse de común acuerdo con las partes ante eventos de caso fortuito o fuerza mayor. El pago de primas se efectuará mediante consignación, cheque o transferencia, que se acordará con la Aseguradora y a la entidad que esta designe.

DEVOLUCIÓN DE PRIMAS
De conformidad con el Código de Comercio y demás normatividad vigente, aplicable a la póliza licitada, el Banco solicitará la devolución de primas a que haya lugar, la Aseguradora tendrá un plazo de 10 días hábiles para realizar la devolución de primas al Banco y en caso de exceder los 15 días calendario la Aseguradora pagará a favor del Banco y/o beneficiario la tasa máxima de interés moratorio vigente en el momento que se efectué el pago.

Aplica devolución de prima en caso de:

Dos o más créditos que tengan la misma garantía y a los cuales se les haya generado cobro de prima en más de un crédito.

- Créditos para los cuales el deudor realiza el pago total, pero quedó un saldo inferior pendiente y sobre este se sigue generando cobro de seguro cuando el crédito ya debe estar cancelado.
- Créditos para los cuales se ha incluido como deudor asegurado al

titular errado

- Cuando el Banco desconoce del siniestro y continúa asegurando al deudor.
- Coexistencia de seguros, entre otras.

Las opciones de valor pagado son:

La Aseguradora realice la devolución de la prima descontando la gestión de recaudo.

La Aseguradora realice la devolución de la prima total y el Banco devuelve la gestión de recaudo.

La Aseguradora realice la devolución de la prima en la facturación y descontando la gestión de recaudo.

TASAS

Tasa única mensual en porcentaje con cuatro decimales, la cual se mantendrá por la vigencia del contrato. Dicha tasa no podrá ser modificada durante la vigencia de esta póliza de seguro.

Nota: La tasa deberá ser uniforme durante toda la vigencia a partir del desembolso del crédito.

Aseguradora	Tasa de prima mensual incluyendo el IVA, expresada en porcentaje (%) del monto asegurado con cuatro decimales	
	Mensual	Anual
Seguros Alfa S.A.	0,0135%	0,1628%

TARIFA DE RECAUDO DE PRIMAS

La Aseguradora utilizará los servicios de recaudo ofrecidos por el Banco, éste cobrará a la Aseguradora una tarifa por el servicio de recaudo de las primas mensuales que el Banco recaude de los deudores, así:

- Por cada prima mensual de seguro causada: Quince mil quinientos ocho pesos ($15.508) más IVA

El valor acordado se descontará por el Banco al momento del pago de la factura que presente la Aseguradora.

COMPRA VENTA DE CARTERA

El Banco Popular S.A., realiza compra de cartera a entidades originadoras de créditos, motivo por el cual requiere la cobertura para los deudores, según las siguientes opciones:

Manteniendo las condiciones de las pólizas que tienen los deudores contratados en la cartera adquirida.

Incluir los deudores en la póliza que tome el Banco Popular S.A., por cuenta de sus deudores y/o locatarios.

En caso de presentarse titularización o venta de la garantía por parte del Banco, en su calidad de beneficiario oneroso, la póliza podrá ser cedida o endosada, en las mismas condiciones.

ERRORES E INEXACTITUDES DEL TOMADOR:

En caso de errores, omisiones e inexactitudes en la información suministrada por el Tomador en: El reporte de sus deudores con garantía hipotecaria, valores asegurados, cedulas, número de crédito, direcciones, ciudades, municipios, departamentos, porcentajes, bien asegurado, que conforman el grupo asegurado de la póliza, entre otros, y que presenten reclamación por siniestros, la Aseguradora reconocerá y pagará la indemnización en las condiciones del verdadero estado del riesgo, deduciendo de la misma el valor de las primas que se pudieran adeudar en razón al error, omisión e inexactitud involuntario del Tomador.

AMPAROS:

Para las coberturas básicas el límite es el 100% por predio o riesgo.

- Incendio y/o Rayo, y peligros aliados.
- Explosión por cualquier causa.
- Asonada, motín, conmoción civil o popular, huelga. (100% por predio o riesgo).
- Actos mal intencionados de terceros incluyendo terrorismo. (100% por predio o riesgo).
- Daños por agua.
- Anegación, inundación por cualquier causa, avalancha y deslizamiento, derrumbe.
- Extended Coverage. (Huracán, Vientos Fuertes, Granizo, Tifón, Tornado, Ciclón, Impacto de vehículos terrestres, caída de aeronaves, humo y hollín). Incluye impacto de vehículos de propiedad del asegurado o que sean conducidos por él.
- Terremoto, Temblor y/o erupción volcánica.
- Maremoto, Marejada y Tsunami.

Amparos adicionales: Deben incluir como mínimo lo siguiente:

- No tasación de la propiedad no dañada en caso de siniestro, cuando los daños sean menores o iguales a $15.000.000
- Incendio y/o rayo en aparatos eléctricos mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble
- Rotura accidental de vidrios, sublímite mínimo del 5% del valor asegurado del inmueble
- Remoción de escombros, sublímite mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble
- Cables, tuberías y/o instalaciones subterráneas. mínimo del 10% del valor asegurado del inmueble, siempre y cuando esté dentro de la suma asegurada.
- Gastos honorarios profesionales, interventores, consultores y gastos de viaje, sublímite mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble.
- Gastos para demostrar la ocurrencia y cuantía de la pérdida, sublímite mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble.
- Gastos para preservación de los bienes, sublímite mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble.
- Gastos para extinción del siniestro, sublímite mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble.
- Gastos para reparaciones transitorias, sublímite mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble, aplica siempre y cuando sea derivado de un evento amparado en la póliza.
- Gastos para acelerar la reparación, reacondicionamiento o el reemplazo de los bienes asegurados. sublímite mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble.
- Gastos por alojamiento temporal /arrendamiento en caso de siniestro. sublimite mínimo del 10% del valor asegurado del inmueble, mínimo 6 meses.
- Gastos Adicionales sublímite mínimo del 15% del valor asegurado del inmueble. operan como sublimite del valor asegurado del inmueble.
- Arrendamiento dejado de percibir - Renta sublimite mínimo del 10% del valor asegurado del inmueble, mínimo 6 meses.
- Se renuncia a la aplicación de la regla proporcional del infraseguro.
- Restablecimiento automático del valor asegurado por pago de siniestro, sin cobro de prima adicional, excepto para HMACC, AMIT y Terrorismo.
- Anticipo de indemnización, mínimo del 50% del valor asegurado del inmueble, después de aplicado el deducible, previa demostración de ocurrencia y cuantía del siniestro.
- Primera opción de compra de salvamento,
- Cláusula de gastos por adecuación de las estructuras al último código de construcciones sismo resistentes, siempre y cuando se presente un siniestro que afecte las estructuras, siempre cuando la suma esté dentro del valor asegurado de Edificio.
- Avisos y Vallas,
- Avería de calentadores,
- Amparo de propiedad de invitados, huéspedes o visitantes. Aplicabilidad en leasing habitacional, mínimo 3 SMMLV.
- Bienes bajo cuidado, tenencia y control mínimo $500.000.000 evento vigencia
- Conocimiento del riesgo.
  Es el conocimiento y la aceptación de los nuevos inmuebles inspeccionados que superen el amparo automático la inspección que se debe realizar para los inmuebles nuevos que superen el amparo automático
  Designación de Ajustador de común acuerdo entre las partes.

  En caso de siniestro que requiera la designación de un ajustador, la Compañía Aseguradora efectuará su contratación previo consentimiento del asegurado

- Reposición o reemplazo:
  En caso de siniestro que afecte los bienes amparados, el ajuste de pérdidas se hará sin tener en cuenta su demérito por uso y se tomará como base el valor de reparación o reemplazo por otros de la misma naturaleza y tipo pero no superiores ni de mayor capacidad.
- Perdidas o daños por actos de autoridad
  Se extiende a cubrir hasta concurrencia de la suma asegurada, la demolición del bien asegurado ordenada por la autoridad competente, como consecuencia de daños producidos por un evento cubierto por la póliza
- Propiedad Horizontal
  Ampara exclusivamente la parte del Edificio de propiedad del asegurado. En consecuencia, las pérdidas ocurridas en aquellas partes de la construcción que sean de servicio común y por consiguiente de propiedad colectiva, quedaran amparadas únicamente en proporción al derecho que sobre ellas tenga el asegurado.
- Designación de Bienes
  La compañía acepta el título a nombre o nomenclatura con que el Asegurado identifica o describe las propiedades aseguradas en sus registros o libros de comercio o contabilidad siempre y cuando la definición este acuerdo a la naturaleza física del riesgo
- Definición de Edificios
  La palabra EDIFICIO, constituye las construcciones fijas con todas sus adiciones y anexos, incluyendo las instalaciones y cañerías sanitarias y para aguas no subterráneas, así como las instalaciones eléctricas, aparatos, maquinaria y accesorios estacionarios de calefacción, refrigeración, ventilación y alumbrado, ascensores, divisiones, rejas y vidrios en puertas y ventanas, avisos, chimeneas, mejoras locativas, refacciones y en general todos los demás implementos e instalaciones permanentes que forman parte de las construcciones, incluyendo los costos de dirección de obras e interventoría. Se excluyen los cimientos, el terreno, los muros de contención, las instalaciones subterráneas, patios, aceras, honorarios por diseño de planos, estudio de suelos y cálculos de resistencia.
- Definición de Bienes
  La palabra BIENES, constituye las construcciones fijas con todas sus adicciones y anexos, incluyendo las instalaciones y cañerías sanitarias y para aguas no subterráneas, así como las instalaciones eléctricas, aparatos, maquinaria y accesorios estacionarios de calefacción, refrigeración, ventilación y alumbrado, ascensores, divisiones, rejas y vidrios en puertas y ventanas, avisos, chimeneas, mejoras locativas, refacciones y en general todos los demás implementos e instalaciones permanentes que forman parte de las construcciones, incluyendo los costos de dirección de obras e interventoría. Se excluyen los cimientos, el terreno, los muros de contención, las instalaciones subterráneas, patios, aceras, honorarios por diseño de planos, estudio de suelos y cálculos de resistencia
- Labores y Materiales
  Se autoriza al Asegurado para efectuar las alteraciones y/o reparaciones dentro del riesgo, que juzgue necesarias para el funcionamiento de la industria o negocio. En este caso el Asegurado estará obligado a avisar por escrito a la Compañía
- Derecho sobre el Salvamento.
  En el evento que se recobre alguna suma proveniente de la venta de salvamentos respecto de cualquier perdida indemnizada por la compañía bajo la póliza a la cual este documento se adhiere, el asegurado participará de tal recuperación en la misma proporción en que hubiese participado de la pérdida, teniendo en cuenta el deducible y el infraseguro cuando hubiere lugar a ellos.
- No concurrencia del deducible.

  De presentarse una pérdida indemnizable bajo la presente póliza y sí para la misma existen deducibles diferentes, para efectos de la indemnización se aplicará únicamente el deducible más alto y no la sumatoria de ellos.
- Modificaciones a favor del asegurado
  Si durante la vigencia de la póliza se presentan modificaciones a las condiciones de la póliza que representen un beneficio a favor del asegurado, sin que impliquen un aumento a la prima originalmente pactada, tales modificaciones se consideran automáticamente incorporadas a la póliza.
- Experticia y/o arbitramento técnico
  En el evento de existir discrepancia entre la compañía y el asegurado en cuanto a si el siniestro constituye una pérdida total o parcial o con relación a otros aspectos de orden técnico, la cuestión será sometida a la decisión de ingenieros, peritos o técnicos expertos en la actividad que desarrolla el asegurado, según los intereses afectados por el siniestro, siguiendo el procedimiento que para tal regulación prevean los artículos 2026 y siguientes del Código de Comercio.
- Cimientos, Muros de contención y escaleras exteriores

  que hagan parte del Edificio. Se define como:

  A-Cimientos- Parte de un edificio bajo el nivel del suelo o bajo el primer nivel al que se tenga acceso, hecho de mampostería, de concreto armado, acero o concreto, que transmite las cargas que soporta una estructura al subsuelo.
  B-Muros de contención- Los que confinan y retienen el terreno pudiendo encontrarse bajo el nivel del piso accesible más bajo, trabajando también como cimentaciones y pueden ser independientes encontrándose fuera de un edificio sin recibir ninguna carga y no estar ligados a la estructura de un edificio
- No aplicación de demérito.
  Es la pérdida de valor que tiene el bien en razón a la edad, el empleo, el desgaste y el estado en que se encuentre.
- Base de valoración costo a reposición a nuevo.
  Toma en cuenta el precio de mercado del bien en el momento del siniestro sin considerar la depreciación, es decir, sin ningún tipo de deducción por antigüedad, uso u obsolescencia.
- Modificaciones y/o reparaciones
-

DEDUCIBLES

Terremoto, temblor y/o erupción volcánica: 2% del valor asegurable de cada uno de los inmuebles asegurados en la póliza y afectados por el siniestro. Mínimo 2 SMMLV.

Huelga, motín, asonada, conmoción civil o popular, actos mal intencionados de terceros y terrorismo: 5% del valor de la pérdida. Mínimo 3 SMMLV.

Demás coberturas: sin deducible Nota: Los deducibles están a cargo del asegurado.

INDEMNIZACIONES

El procedimiento para presentar las reclamaciones, el plazo de pago independiente de la cuantía, objeción, documentos pendientes y reconsideraciones dentro de los siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha del recibo por parte de la Aseguradora de la documentación que sustenté el siniestro.

En caso de exceder el mes siguiente a la fecha en que el Asegurado o beneficiario acredité, aun extrajudicialmente, su derecho ante la Aseguradora de acuerdo con el artículo 1077 del Código de Comercio, la Aseguradora pagará a favor del Banco y/o beneficiario la tasa máxima de interés moratorio vigente en el momento que se efectué el pago. Así mismo, el reporte del pago debe ser informado por correo electrónico al Banco Popular S.A.

La Aseguradora se obliga a realizar el pago del siniestro a través de indemnización en dinero del bien afectado.

La indemnización de los siniestros que afecten los bienes amparados por la presente póliza se efectuará sin la aplicación de infraseguro.

DOCUMENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS

Los documentos para sustentar las reclamaciones de siniestros del Banco Popular S.A, los puede entregar en físico o digitalizados, a continuación, se relacionan los documentos para la atención de siniestros:

- Carta de reclamación formal del asegurado, indicando en forma detallada las circunstancias, fecha, hora, lugar, causas, relación de daños de cada bien afectado.
- Fotos.
- Dos cotizaciones por mano de obra o la factura correspondiente a la reposición, reconstrucción o reparación de los daños.
- Dos cotizaciones correspondientes a los materiales o facturas por la reposición, reparación, o reconstrucción de los daños.
- Según sea el caso comprobante de pago, recibos o facturas de los gastos necesarios para la extinción y evitar la propagación de las pérdidas.
- Certificado de tradición y libertad del inmueble. Concepto técnico o reporte de la autoridad competente en el que se indique las causas que generaron el daño del bien o bienes afectados.

ENDOSOS

Ejecutar un plan de retención y recuperación de endosos en coordinación con las áreas operativas que administran las carteras.

Las Aseguradoras serán las encargadas de la revisión y análisis de las pólizas endosadas de cualquiera de los ramos objeto de esta invitación, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recibo, para determinar que cumplen con las mismas condiciones técnicas de las pólizas tomadas por el Banco por cuenta deudores, para lo cual suministrará una base de datos que permita administrar y controlar el vencimiento de las pólizas.

PRESCRIPCION DE ACCIONES

Para efecto de la prescripción de las acciones, se contemplará lo mencionado en el artículo 1081 del Código de Comercio.

El Banco Popular S.A., en su calidad de beneficiario de la póliza tiene el carácter de "interesado" y, por lo tanto, el término de prescripción ordinaria comenzará a correr desde el momento en que el Banco Popular S.A. haya tenido conocimiento del siniestro.

REVOCACION UNILATERAL

La Aseguradora no podrá revocar unilateralmente la póliza que se expida en virtud del presente proceso licitatorio de que trata el Artículo 1071 del Código de Comercio por parte de la Aseguradora. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 del Artículo 2.36.2.2.10 del Decreto 2555 de 2010.

No obstante, el Banco se reserva el derecho de hacer uso de las cláusulas de Revocación, en los términos estipulados por el artículo 1071 del Código de Comercio, pudiendo dar por terminado total o parcialmente su vínculo con la Aseguradora en cualquier momento, en los términos de Ley.

CLÁUSULA DE COEXISTENCIA CON SEGURO DE COPROPIEDADES - PROPIEDAD HORIZONTAL LEY 675:

En caso de que haya coexistencia de seguros por encontrarse el bien inmueble amparado por otro seguro diferente al seguro incendio y terremoto deudores y/o locatarios, la Aseguradora pagará el 100% de la pérdida sufrida por los asegurados independientemente de que la otra compañía aseguradora haya o no pagado la parte de la indemnización que le corresponde. En virtud del pago, la Aseguradora se podrá subrogar en contra de la otra compañía aseguradora que también había asegurado el bien o quien haya sido beneficiario de la indemnización. Así mismo BANCO POPULAR S.A. se compromete a que en el evento de recibir una suma adicional por el bien objeto del crédito indemnizado, restituirá este valor a la Aseguradora.

La Aseguradora no podrá objetar los siniestros argumentando que las pérdidas o perjuicios se ocasionaron sobre zonas comunes.

VALORES AGREGADOS

Servicio de Asistencia Hogar de Seguros Alfa S.A., sin cobro de prima adicional.

EXCLUSIONES:

- Se excluyen las coberturas de Lucro Cesante, Lucro por Rotura de Maquinaria, RC. EAR, ALoP, CAR, Fidelidad, Transporte, Equipo y Maquinaria Contratistas.
- Se excluye robo de valores y dineros.
- Se excluyen totalmente los cultivos, plantaciones, o siembras de cualquier tipo, bosques y árboles en pie, en crecimiento o madera almacenada, flores, bosques, invernaderos y avícolas.
- Excluye Terrorismo Químico, Biológico y Nuclear. Daños y pérdidas causados por sustancias químicas y/o biológicas.
- Los pools y riesgos atómicos y/o nucleares de cualquier índole según cláusula de exclusión NMA 1975 (riesgos nucleares).
- Se excluye totalmente las coberturas de Software y daños por Virus.
- Se excluye totalmente cualquier cobertura de Responsabilidad Civil y todas las demás garantías no relacionadas con los seguros de bienes de propiedad.
- Se excluyen Líneas de Transmisión y distribución de energía eléctricas y de datos, Líneas de Comunicación que se encuentren fuera de los predios del asegurado. El presente contrato de seguro no cubre pérdidas, destrucción o daños ocasionados a cualquier tipo de líneas subterráneas o de superficie que se encuentren fuera de los predios del asegurado, incluyendo alambres, cables, postes, andamios, soportes, mástiles y objetos que pertenecen o están relacionados con éstas, así como con las (sub)estaciones transformadoras. Esta exclusión también rige para daños consecuenciales, daños por reposición o pérdida de beneficios por interrupción operativa, incluyendo, pero no limitándose a los gastos adicionales.
- Daños o perdidas en datos o software, especialmente cualquier modificación desfavorable de datos, software o programas informativos a consecuencia de borrado de destrucción, o desfiguración de la estructura originada, así como la perdida de beneficio o lucro cesante resultante de dichas situaciones. Ahora bien, si estarán incluidos en el amparo de la cobertura aquellos daños en datos software que sean una consecuencia directa de un daño físico sustancialmente material y que se encuentre asegurado.
- Daños de un menoscabo en el funcionamiento, en la disponibilidad, en la posibilidad de uso o en el acceso de datos, software o programas informáticos y el lucro cesante de dichas pérdidas o daños.
- Las pérdidas causadas por la interrupción del negocio debido a la extensión de cobertura a proveedores y/o distribuidores o impedimento de acceso al predio.
- El terrorismo cibernético, daños derivados de manipulación de Información generada, enviada, recibida, almacenada comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudiera ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (edi), Internet, el correo electrónico.
- Animales Vivos, granjas de animales de cualquier índole o naturaleza, como, por ejemplo, pero no limitado a avícolas, porcinas, bovinas, pisciculturas. Mortandad del animal o de seres vivos, cualquier tipo de cultivos y árboles en crecimiento o de pie.
- Obras civiles terminadas.
- Se excluyen Terrenos.
- Multas convencionales, garantías de rendimiento y producción.
- Minas subterráneas, túneles y todo tipo de trabajos subterráneos tal y como máquinas, equipo y herramienta para la operación de bombeo, perforación o extracción de gases y/o de petróleo, excepto cuando los mismos se encuentran desmontados y/o depositados en almacenes.
- Riesgos de navegación espacial y riesgos inherentes, tales como pero no limitados a satélites, vehículos espaciales, cohetes portadores y sus componentes.
- Riesgos Petroleros, petroquímicos, (en shore, riesgos fuera de tierra firme) y sus derivados.
- Explosivos y/o productos pirotécnicos. Fábricas o depósitos de explosivos, armamento y/o pirotécnicos.
- Pérdida de mercado.
- Riesgos inactivos, fuera de servicio u operación, paralizados o en desuso, cuando estos se aseguren de manera individualizada y no hagan parte de los predios asegurados del asegurado. Esta exclusión no aplica cuando se trate de bien recibidos por las entidades financieras en calidad de pago siempre y cuando no se aseguren de forma individualizada y hagan parte de los bienes o activos, asignados dentro de la póliza de la entidad financiera.
- Poliductos, gasoductos y redes de acueductos. No se excluye la infraestructura asociada a este tipo de riesgos tales como estaciones de bombeo.
- Campos de golf y pérdida de playas.
- Se excluyen pólizas de infidelidad, hurto y/o

desaparición misteriosa.

- Riesgos de ferrocarriles y trenes. No se excluya la infraestructura asociada a este tipo de riesgos tales como estaciones, terminales de carga.
- Equipos Rodantes
- Bienes a la intemperie que no hayan sido fabricados para este tipo de propósito.
- Infecciones / Enfermedades contagiosas, cualquier daño, pérdida o reclamación directa o indirectamente relacionada con daños causados por enfermedades infecciosas o contagiosas.
- Hongos y bacterias NMA 2954,
- Desposeimiento permanente o temporal resultante de la confiscación, apropiación o requisición por cualquier autoridad legalmente constituida.
- Uso o desgaste de los bienes asegurados, así como un deterioro normal debido a oxidación, erosión, corrosión, cavitación, condiciones atmosféricas e influencias normales del clima.
- Mermas, evaporación, pérdida de peso, pérdidas estéticas, arañazos, raspaduras, herrumbres, incrustaciones, moho o sequedad de la atmosfera, pérdida de valor o aprovechamiento de las existencias originadas por exposición a la luz, cambios de color, sabor, olor, textura, acabado.
- Errores de Diseño. Errores del proceso de fabricación o confección y materiales defectuosos.
- Asentamiento, deslizamiento o hundimientos de terreno, contracción, dilatación y agrietamiento de edificios a menos que estos hechos sean producidos directamente por un riesgo, garantizado por la póliza.
- Cesación del trabajo.
- Se excluye el Lucro cesante por hurto, hurto calificado y equipo electrónico.
- Riesgos IT según la cláusula NMA 2915- Datos electrónicos.

Otras exclusiones, (no limitadas a):

- Dolo o culpa grave
- Materiales nucleares / Energía nuclear.
- Contaminación radioactiva de acuerdo a la cláusula CL 356.
- Daños causados por guerra, invasión, actos de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones bélicas (con o sin declaración de guerra) guerra civil.
- Fermentación o vicio inherente. Vicio propio o defecto latente y/o defectos conocidos en el momento de contratarse el seguro.
- Infidelidad o actos deshonestos
- Filtraciones, polución y/o contaminación y/o gastos causados por polución y/o Contaminación. Particularmente se excluyen los gastos para limpieza o descontaminación del medio ambiente (tierra, subsuelo, aire, aguas). No obstante, se excluyen daños materiales directos que sufran los bienes asegurados por polución o contaminación como consecuencia directa o inmediata de incendio, rayo o explosión o riesgos adicionales cubiertos bajo la póliza original.
- Desgaste normal resultante del uso u operación
- Responsabilidad civil contractual y extracontractual
- Riesgos mineros
- Pérdidas directas o indirectas por actos de rebelión o sedición
- Lucro cesante proveniente de fallas en el suministro de servicios de energía, agua o gas provenientes de Hmcc,Amit y Terrorismo.
- Lucro cesante por cualquier causa.
- Bienes a la intemperie, jardines, kioscos y muelles.
- Todos aquellos actos vandálicos, saqueos y robos, producto de cualquier evento político o como consecuencia de este o de actividades de vacío de poder y/o que estas busquen derrocar al Gobierno.
- Se excluye. Almacenamiento de algodón en pacas y semillas, mercancía azarosa y embriones.
- Se excluyen senderos, hundimientos, desplazamientos, agrietamientos y asentamientos de muros, pisos, techos, pavimentos o cimientos, colapsos, que ocurran como consecuencia de vicio propio del suelo o de errores de construcción.
- Se excluye propiedades fuera de control el asegurado.
- Se excluye bienes refrigerados.
- Se excluye cualquier tipo de cobertura que no corresponda a la línea de propiedad
- CAR, EAR, CPE, Transportes, riesgos espaciales o relacionados con el espacio, aviación, garantías de pago (Credit), garantías, fianzas, cauciones de oferta, fidelidad, cumplimiento, riesgos contingentes de cualquier tipo, garantías extendidas, integridad/alteración/ falsificación de productos, riesgos nucleares, cualquier tipo de responsabilidad civil, lines financieras en general, accidentes personales (A& H), seguros de automóviles, crimen electrónico y computacional (incluye virus y piratería informática), filtraciones, polución, contaminación, etc.
- Se excluye cualquier tipo de riesgo que no corresponda a la línea de propiedad - riesgos petroquímicos en tierra firme o en el mar, instalaciones de producción, explotación y perforación de crudo/ gas, empresas de servicio público de energía o gas, farmacéuticos; riesgos químicos, minería subterránea, líneas de transmisión y distribución para empresas de servicio público, programas de telefonía celular.
- Exclusión OFAC
- Se Excluye cobertura para equipos bajo tierra.
- Se excluye todo tipo de trabajos subterráneos, máquinas, equipos y herramientas para la operación de bombeo, perforación o extracción de gases y/o de petróleo. Excepto cuando los mismos se encuentren desmontados y/o depositados en almacenes.
- Fábricas de acolchados, Colchonerías, Fábricas de colchones, fábricas de muebles de madera, fábricas de pinturas, ingenios, Acerías, cementeras, fábricas de aluminio, Plantas de Fundición, Centrales de Telecomunicaciones, acerías, casinos, casas de juego de azar, casa de tolerancia o de lenocinio, colchones, cepillos, escobas, artículos de caucho, (fábricas y almacenes o bodegaje), naderías, preparación de maderas (impermeabilización y/o inmunizado), almacenes de mercancías usadas en especial ropa, electrodomésticos (compra y venta), daño o desposeimiento permanente o temporal resultante de la confiscación, apropiación, nacionalización, expropiación o requisición por cualquier autoridad legalmente constituida.
- Errores de diseño y Errores en proceso de fabricación o confección y materiales defectuosos (No válido para Rotura de Maquinaría).
- Pagos Exgratía y en general cualquier tipo de indemnización de siniestros que según los términos y condiciones de la póliza o del presente contrato de seguro.
- Seguros a base de exceso de pérdida o capas secundarias.
- Clausula LMA5394 Exclusión de Enfermedades Transmisibles (acuerdos de seguro de propiedad).
- Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario aquí establecida, este Contrato de seguro excluye toda pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, costo o gasto de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causado por, que haya contribuido a, resultante de, originado por o en conexión con una Enfermedad Transmisible o el temor o amenaza (ya sea real o percibida) de una Enfermedad Transmisible, independientemente de cualquier causa o evento que contribuya de manera concurrente o en cualquier otra secuencia.
- A efecto del presente Contrato, una Enfermedad Transmisible significa toda enfermedad que pueda transmitirse por medio de cualquier sustancia o agente, de un organismo a otro organismo donde:
    - La sustancia o agente incluye, sin carácter restrictivo virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación, independiente de si se considera vivo o no, y
    - El método de transmisión ya sea directo o indirecto, incluye, sin carácter restrictivo, transmisión aérea, transmisión a través de fluidos corporales, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto sólido, líquido o gaseoso o entre organismos, y
    - La enfermedad, sustancia o agente tiene la capacidad de causar daño o amenaza la salud o el bienestar humano o tiene la capacidad de causar daño a, o amenazar con, el daño, deterioro, la pérdida de valor, la afectación de la comerciabilidad o la pérdida de usabilidad de la propiedad.

CONDICIONADO GENERAL SEGUROS ALFA S.A. Forma 101c (versión febrero de 2013).

seguros alfa

Condiciones generales

Servicio Asistencias de Hogar



Definiciones

Para los efectos del presente documento las palabras tendrán el significado aquí señalado. Dichos significados se aplican tanto al plural como al singular de los términos definidos y a las mayúsculas y minúsculas. Los términos técnicos o científicos que no estén expresamente definidos en el presente documento, tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia correspondiente. Las demás palabras se entenderán según el sentido de uso general de las mismas.

- **Usuarios y/o Asegurados:**
  Persona titular y/o Beneficiario de la prestación de los servicios.
- **Inmueble:**
  Inmueble habitual del Asegurado, el cual debe estar ubicado en la ciudad de residencia permanente del Beneficiario, en la República de Colombia.
- **SMDLV:**
  Salario Mínimo Diario Legal Vigente, es el valor determinado por la mesa de concertación laboral, y corresponde al monto que se encuentre vigente al momento del siniestro.
- **Ámbito territorialidad:**
  El derecho a las prestaciones de los servicios al Usuario que se encuentre en el casco urbano a nivel nacional. Ante no disponibilidad de prestador, se podrá otorgar el servicio sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas en la condición Casos excepcionales de reembolso del presente anexo.
- **Abogado:**
  Profesional(es) debidamente habilitado(s) por las autoridades competentes para la prestación de acompañamiento y/o orientación jurídica.
- **Traslado:**
  Transporte de un paciente en vehículo desde una localización a otra.
- **Traslado asistencial:**
  Es el servicio de salud donde se realiza el transporte terrestre de pacientes sin riesgo y/o estado crítico a una institución de referencia. El vehículo utilizado varía dependiendo de la necesidad del Usuario. Está destinado principalmente a pacientes cuyo estado ni actual ni potencial sea de riesgo y no precisen en el trayecto ningún tipo de procedimiento asistencial de mayor complejidad.
- **Anamnesis:**
  La anamnesis es el término médico empleado en los conocimientos y habilidades de la semiología clínica, para referirse a la información proporcionada por el propio paciente al profesional de la salud durante una entrevista clínica, con el fin de incorporar dicha información en la historia clínica.
- **Servicio de mensajería:**
  Servicio de envío de documentos, transporte de productos, radicación de facturas o encargos urbanos solicitados a través de una plataforma digital App y Web permitiendo al Asegurado la trazabilidad y evidencia de cada uno de los requerimientos y envíos en tiempo real.
- **Plataforma:**
  Programa virtual **(Software)** App y Web mediante la cual el prestador del servicio de mensajería recibe las solicitudes del usuario.

- **Prestador(es) de servicios de salud:**
  Profesional(es) debidamente habilitado(s) por las autoridades competentes para prestar servicios de salud con el(los) que el proveedor tiene un convenio de colaboración y que es(son) quien(es), presta(n) los servicios de telemedicina telefónica descritos en este documento.

- **Ejecutivo o asesor de servicio al cliente:**
  Es el encargado de iniciar el proceso con el usuario e ingresan la información del usuario que soliciten la atención al sistema de el contratista.

- **Urgencia odontológica:**
  Cualquier ocasión inesperada o repentina que amerita atención odontológica paliativa, urgente o apremiante y que origine procedimientos o servicios amparados por este anexo y que sean indicados para tratar el dolor derivado de accidentes o enfermedad originados por las siguientes causas: infecciones, abscesos, pulpitis, fractura, inflamación o hemorragia.

- **Consulta ambulatoria odontológica:**
  El Asegurado puede hacer uso del servicio de atención odontológica en cualquier ocasión o momento de la vigencia de la cobertura, para acceder a valoraciones con odontología general o con las especialidades odontológicas sin ningún costo y el prestador de salud, le entregará presupuesto con las tarifas preferenciales (descuentos entre el 10% y 30% sobre tarifa plena del prestador de salud).

- **Teleconsultas:**
  Servicios prestados a los Usuarios y que trata el capítulo III de este anexo.



Alfa Hogar plus



Plomería

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Plomería, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. **LOS ASEGURADOS** podrán acceder al servicio 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de doce (12) horas (desde la solicitud hasta la presencia del técnico en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Plomería

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Aplica en casos de emergencias derivadas de incendios y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami.

Alcance de la Asistencia de Plomería

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista, se produzca la rotura de las tuberías en PVC o fuga de agua en las instalaciones fijas de abastecimiento del inmueble que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas; mediante la coordinación y el envío de un técnico especializado que realizará la evaluación del daño, determinará el proceso a seguir para su reparación de emergencia y/o definitiva, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Los daños cubiertos aplican sobre instalaciones hidráulicas, incluyendo cisternas, inodoros, depósitos de agua, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas dentro del inmueble **DEL ASEGURADO** al que corresponde la cobertura del servicio. Se cubrirá el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra por evento hasta el límite indicado. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable o conducción de aguas negras o residuales se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado; La cobertura incluye reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yes, tes, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas. El destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampas grasas.

Toda cobertura aplica hasta el tope máximo indicado por evento. En los casos en que no sea posible la coordinación de prestador del servicio en convenio, se podrá reintegrar los gastos incurridos mediante reembolso con previa autorización.

Garantía: Los trabajos realizados tienen garantía de máximo tres **(3) meses** desde la fecha de ejecución, si la reparación es intervenida por personal diferente se perderá el derecho a la garantía.

Electricidad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Electricidad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. **LOS ASEGURADOS** podrán acceder al servicio 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de doce (12) horas, (desde la solicitud hasta la presencia del técnico en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Electricidad

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad. Aplica en casos de emergencias derivadas de: incendios y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami.

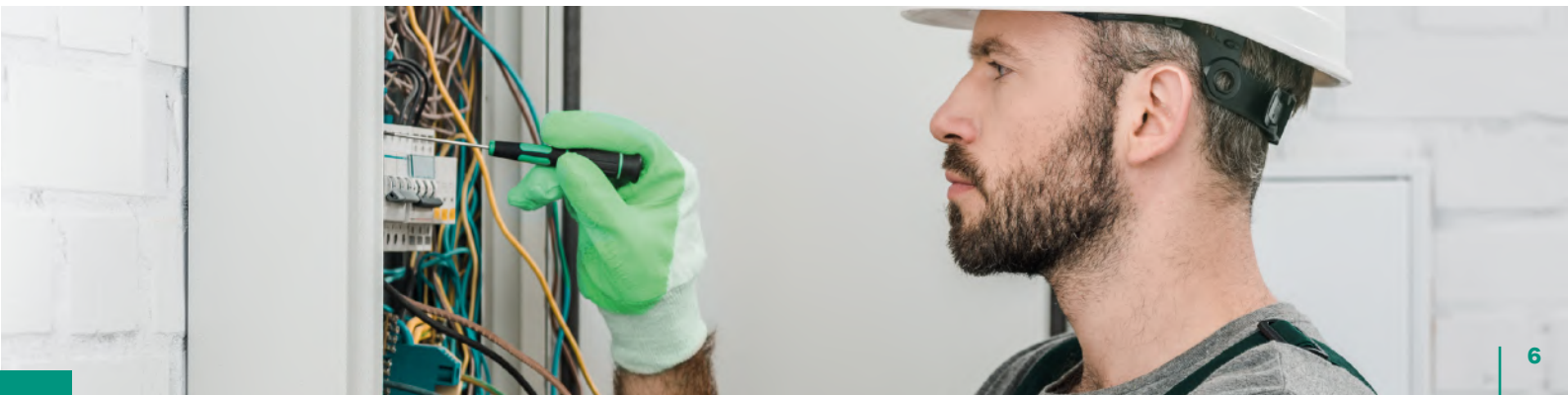
Alcance de la Asistencia de Electricidad

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista, se afecten los componentes de las instalaciones eléctricas fijas de abastecimiento del inmueble, que imposibilite el suministro de energía eléctrica; mediante la coordinación y el envío de un técnico especializado que realizará la evaluación del daño, determinará el proceso a seguir para su reparación de emergencia y/o definitiva, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Los daños cubiertos aplican sobre tomas, interruptores, plafones, breakers y fusibles, así como reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación sobre el inmueble **DEL ASEGURADO** al que corresponde la cobertura del servicio.

Se cubrirá el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra por evento hasta el límite indicado. En los casos en que no sea posible la coordinación del prestador del servicio en convenio, se podrán reintegrar los gastos incurridos mediante reembolso con previa autorización.

Garantía: Los trabajos realizados tienen garantía de máximo tres **(3) meses** desde la fecha de ejecución, si la reparación es intervenida por personal diferente se perderá el derecho a la garantía.



Vidriería

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Vidriería, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. **LOS ASEGURADOS** podrán acceder al servicio 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de doce (12) horas, (desde la solicitud hasta la presencia del técnico en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Vidriería

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad. Aplica en casos de emergencias derivadas de incendios y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, impacto de vehículos terrestres, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami; intento de hurto o cualquier hecho accidental generado por **EL USUARIO** y/o un tercero.

Alcance de la Asistencia de Vidriería

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento del inmueble y ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes, mediante la coordinación y el envío de un técnico especializado que realizará la evaluación del daño, determinará el proceso a seguir para su reparación de emergencia y/o definitiva, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permitan.

Dentro de los daños, la cobertura aplica tanto para vidrios de ventanas como vidrios de puertas y se cubrirá el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra por evento hasta el límite indicado. En los casos en que no sea posible la coordinación del prestador del servicio en convenio, se podrán reintegrar los gastos incurridos mediante reembolso con previa autorización.

Garantía: Los trabajos realizados tienen garantía de máximo tres **(3) meses** desde la fecha de ejecución, si la reparación es intervenida por personal diferente se perderá el derecho a la garantía.



Cerrajería

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Cerrajería, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea**(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de doce (12) horas (desde la solicitud hasta la presencia del técnico en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Cerrajería

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Cerrajería

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de un hecho accidental, como pérdida, extravío, robo de llaves, queden encerrados menores o enfermos dependientes, ancianos, mascotas, o cuando haya riesgo inminente de evento como incendio o inundación o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que imposibilite el acceso al inmueble por la puerta principal, se efectuará la coordinación y el envío de un técnico especializado que realizará la apertura necesaria para restablecer el acceso al inmueble y funcionamiento correcto de la cerradura.

Se cubrirá el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra por evento hasta el límite indicado incluso en caso necesario sustituir la cerradura por una de características similares. En los casos en que no sea posible la coordinación de prestador del servicio en convenio, se podrá reintegrar los gastos incurridos mediante reembolso con previa autorización.

Garantía: Los trabajos realizados tienen garantía de máximo tres **(3) meses** desde la fecha de ejecución, si la reparación es intervenida por personal diferente se perderá el derecho a la garantía.



Inhabilidad del inmueble





Desinundación, Lavado y Secado de Alfombras

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Desinundación, Lavado y Secado de Alfombras, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de doce (12) Horas (desde la solicitud hasta la presencia del técnico en el domicilio).

Cobertura de la Asistencia de Desinundación, Lavado y Secado de Alfombras

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Desinundación, Lavado y Secado de Alfombras

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de un hecho accidental resulte afectada la alfombra de pared a pared a consecuencia de inundación debido a un daño de plomería no expresamente excluido, mediante la coordinación y el envío de un técnico especializado que se encargará de desinundar, lavar y secar la alfombra afectada.



Gastos de Hotel por Inhabitabilidad del Inmueble

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Gastos de Hotel por Inhabitabilidad del Inmueble, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de cuatro (4) horas (desde la solicitud hasta la confirmación de la reserva).

Cobertura de la Asistencia Gastos de Hotel por Inhabitabilidad del Inmueble

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitados de eventos y con cobertura nacional.

Alcance de la Asistencia Gastos de Hotel por Inhabitabilidad del Inmueble

Asistir **AL ASEGURADO** con la coordinación y el pago de los costos asociados a gastos de hospedaje en hotel cercano al inmueble, para un máximo de cuatro (4) personas que residan en el inmueble incluyendo **AL ASEGURADO,** solo por el tiempo que duren las reparaciones con un máximo de cinco (5) noches continuas por evento con un tope de **60 SMDLV,** cuando a consecuencia de situaciones como incendio, explosión, caída de rayo, humo, inundaciones causadas por la rotura de tuberías internas, desbordamiento de tanques, o piscinas, impacto de objetos externos que incluyan vehículos conducidos por terceros o las personas que residen en la vivienda y resulte inhabitable el inmueble.

Gastos de Vigilancia por Inhabitabilidad del Inmueble

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Gastos de Vigilancia por Inhabitabilidad del Inmueble, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de doce (12) horas (desde la solicitud hasta la presencia del personal en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Gastos de Vigilancia por Inhabitabilidad del Inmueble

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Gastos de Vigilancia por Inhabitabilidad del Inmueble

Asistencia **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto no excluido, se afecte la puerta de ingreso al inmueble, se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la vivienda y comprometa considerablemente la seguridad del inmueble asegurado, mediante la coordinación y el envío de personal de vigilancia que resguarde el inmueble por el tiempo que duren las reparaciones con un máximo de cinco (5) días continuos por evento.

Este servicio implica una obligación de medio y nunca de resultado, por cuanto el servicio no garantiza la no ocurrencia de eventos que atenten contra la seguridad física o patrimonial del inmueble. El servicio será prestado únicamente dentro del perímetro urbano.



Gastos de Mudanza

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Gastos de Mudanza, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de cuarenta y ocho (48) horas (desde la solicitud hasta la presencia del personal en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Gastos de Mudanza

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Gastos de Mudanza

Asistir **AL ASEGURADO** con la coordinación y el pago de los costos asociados a gastos de mudanza o traslado de mobiliario y enseres al domicilio provisional indicado por **EL ASEGURADO** dentro de la misma ciudad y su retorno al inmueble original una vez finalicen las reparaciones cuando a consecuencia de situaciones como incendio, explosión, caída de rayo, humo, inundaciones causadas por la rotura de tuberías internas, desbordamiento de tanques, o piscinas, impacto de objetos externos que incluyan vehículos conducidos por terceros o las personas que residen en la vivienda, resulte inhabitable el inmueble y la seguridad, estado de sus muebles y enseres se vea comprometida.



Gastos de Bodegaje

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Gastos de Bodegaje, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de cuarenta y ocho (48) horas (desde la solicitud hasta la presencia del personal en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Gastos de Bodegaje

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Gastos de Bodegaje

Asistir **AL ASEGURADO** con la coordinación y el pago de los costos asociados a gastos de depósito/almacenaje de mobiliario y enseres dentro de la misma ciudad durante las reparaciones hasta un máximo de cinco (5) días continuos por evento cuando a consecuencia de situaciones como incendio, explosión, caída de rayo, humo, inundaciones causadas por la rotura de tuberías internas, desbordamiento de tanques, o piscinas, impacto de objetos externos que incluyan vehículos conducidos por terceros o las personas que residen en la vivienda, resulte inhabitable el inmueble y la seguridad, el estado de sus muebles y enseres se vea comprometida.

Gastos de Jornada de Aseo General

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de gastos de Jornada de Aseo General, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la presencia del personal en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Gastos de Jornada de Aseo General

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **25 SMDLV** por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Gastos de Jornada de Aseo General

Asistir **AL ASEGURADO** con la coordinación y el pago de los costos asociados a gastos de jornada de aseo general de vivienda por máximo un (1) día de máximo ocho (8) horas continuas por evento cuando a consecuencia de situaciones como incendio, explosión, caída de rayo, humo, inundaciones causadas por la rotura de tuberías internas, desbordamiento de tanques, o piscinas, impacto de objetos externos que incluyan vehículos conducidos por terceros o las personas que residen en la vivienda, resulte inhabitable el inmueble y se requiera:

- Retirar polvo y aplicar soluciones para la conservación, mantenimiento y desinfección de muebles y enseres.
- Limpiar vidrios tanto internos y externos cuando no haya riesgo asociado a la altura o se exponga a la auxiliar.
- Aspirado de alfombras y tapetes.
- Barrido, trapeado, lavado, encerado de pisos y baños.
- Recolección de basuras en el hogar.

Retorno Anticipado por Emergencia en el Hogar

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Retorno Anticipado por Emergencia en el Hogar, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de cuatro (4) horas (desde la solicitud hasta la confirmación del servicio).

Cobertura Asistencia de Retorno Anticipado por Emergencia en el Hogar

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos y con cobertura nacional.

Alcance de la Asistencia de Retorno Anticipado por Emergencia en el Hogar

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de uno o cualquiera de los siguientes eventos:

Emergencia de plomería, electricidad, cerrajería o vidrios y en caso de incendio y/o rayo, explosión, granizo, daños por agua, anegación, huracán, tifón, ciclón, tornado, vientos fuertes, caída de aeronaves, humo, terremoto, erupción volcánica, maremoto, marejada o tsunami o impacto de vehículos terrestres que no sean de propiedad **DEL ASEGURADO** o de sus familiares, y siempre que **EL ASEGURADO** propietario del inmueble asegurado se encuentre de viaje dentro de Colombia y ninguna otra persona pueda sustituirle, haciéndose necesaria su presencia en el inmueble asegurado, se dará cobertura a un desplazamiento de regreso en vehículo determinado según la situación (taxi, avión de línea comercial tarifa económica u otro medio, según el caso).

Esta cobertura será ilimitada por evento. máximo cuatro (4) personas (incluyendo al Beneficiario).



Alquiler Lavadora y Nevera

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Alquiler de Lavadora y Nevera, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de cuarenta y ocho (48) horas (desde la solicitud hasta la entrega en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Alquiler Lavadora y Nevera

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta 15 días por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Alquiler Lavadora y Nevera

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de uno o cualquiera de los siguientes eventos:

- Incendio y rayo, explosión, inundación o anegación, daños por agua, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres que no sean de propiedad **DEL ASEGURADO** o de sus familiares, se produjera la destrucción o inutilización de la lavadora y/o nevera y se demuestre que estos quedaran sin posibilidad de reparación, se pondrá a su disposición, a título de comodato precario, otro u otros aparatos de similares características al averiado, cubriendo hasta un máximo de quince (15) días de alquiler por evento. Sujeto a disponibilidad de cobertura.



Alquiler Tv y Video

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Alquiler de TV y Video, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de cuarenta y ocho (48) horas (desde la solicitud hasta la entrega en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Alquiler Tv y Video

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta 15 días por evento, con un número ilimitado de eventos y con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Alquiler Tv y Video

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de robo (denuncio como soporte) o cualquiera de los siguientes eventos:

- Incendio y rayo, explosión, inundación o anegación, daños por agua, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres que no sean de propiedad **DEL ASEGURADO** o de sus familiares, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor y/o video y estos quedaran sin posibilidad de reparación, se pondrá a su disposición, a título de comodato precario, otro u otros aparatos de similares características al averiado, cubriendo hasta un máximo de quince (15) días de alquiler por evento. Sujeto a disponibilidad de cobertura.



Jardinería

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Jardinería, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de doce (12) horas (desde la solicitud hasta la presencia del personal en el domicilio).

Cobertura Asistencia de Jardinería

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **60 SMDLV** por evento, ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance Asistencia de Jardinería

Asistir **AL ASEGURADO** cuando a consecuencia de cualquiera de los siguientes eventos:

- Incendio y rayo, explosión, inundación o anegación, daños por agua, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres que no sean de propiedad **DEL ASEGURADO** o de sus familiares, se produjera afectación a las plantas de los jardines del inmueble cubierto, se efectuará la coordinación y el envío de un especialista que realizará los trabajos de jardinería necesarios para rehabilitar la zona afectada por jornada continua de máximo ocho (8) horas, por un monto máximo de **60 SMDLV** por evento.



Conexión a Profesionales

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Conexión a Profesionales, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a

través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad inmediata de respuesta.

Cobertura Asistencia de Conexión a Profesionales

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de la línea telefónica.

Alcance de la Asistencia de Conexión a Profesionales

Servicio de referenciación, informando los nombres y teléfonos de pintores, albañiles, carpinteros, ornamentistas, decoradores, arquitectos e ingenieros civiles, que sean requeridos por el Beneficiario. Este servicio es solo de información, por lo que **EL PROVEEDOR** no se hará responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el Beneficiario.



Regreso Anticipado por Fallecimiento de un Familiar

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Regreso Anticipado por Fallecimiento de un Familiar, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** en una oportunidad de cuatro (4) horas (desde la solicitud hasta la confirmación del servicio).

Cobertura Asistencia de Regreso Anticipado por Fallecimiento de un Familiar

Esta asistencia tiene un límite de cobertura ilimitado, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional.

Alcance de la Asistencia de Regreso Anticipado por Fallecimiento de un Familiar

Asistir **AL ASEGURADO** cuando se produjera el fallecimiento súbito y accidental de un familiar hasta en primer grado de consanguinidad en la ciudad de residencia **DEL ASEGURADO** y este se encontrara de viaje dentro de Colombia, se dará cobertura a los gastos suplementarios derivados de su regreso anticipado por avión de línea regular, tarifa en clase económica a su ciudad de residencia, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

Alfa Jurídico



Asistencia Jurídica Telefónica

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Asistencia Jurídica Telefónica, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** La recepción de la solicitud es inmediata la prestación de la orientación dependerá de la fecha/hora de agenda del servicio.

Cobertura de Asistencia Jurídica Telefónica

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de la línea telefónica.

Alcance de la Asistencia Jurídica Telefónica

Asistir **AL ASEGURADO** con servicio de orientación legal telefónica remitiéndolo con expertos que le puedan orientar sus consultas, dudas o inquietudes, sobre temas legales como:

- Derecho civil y de familia
- Derecho penal
- Derecho administrativo
- Derecho notarial
- Derecho comercial
- Derecho policivo
- Derecho laboral

Cuando **EL BENEFICIARIO** requiera adelantar una consulta en tales aspectos.

- **Derecho civil y de familia:** Alimentos, restitución de bien entregados a título no traslaticio de dominio, divorcios, elaboración de contratos, responsabilidad patrimonial.
- **Derecho administrativo:** Derechos de petición, derecho disciplinario, elaboración de acciones de tutela, procedencia de acciones públicas.
- **Derecho notarial:** Sucesión de mutuo causahabientes, divorcio de mutuo acuerdo, elaboración de minutas.
- **Derecho laboral:** Liquidaciones, seguridad social (pensiones, salud y riesgos profesionales), prestaciones sociales.
- **Derecho comercial:** Contratos, títulos valores, seguros, transporte.
- **Derecho policivo:** Contravenciones, tránsito, solicitud de audiencias de conciliación.
- **Derecho penal:** Demandas, dogmático penal.

El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. Esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual **EL ASEGURADO** acepta que la ni **EL PROVEEDOR** ni **LA COMPAÑÍA** son responsables del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas o acciones en que participe **EL ASEGURADO.** La asistencia se prestará sin límite de eventos, y máximo 30 minutos por consulta.

Alfa Express



Ayuda Gourmet

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Ayuda Gourmet, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** con una oportunidad de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Ayuda Gourmet

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de la línea telefónica.

Alcance de la Asistencia de Ayuda Gourmet

A solicitud del Beneficiario, deberá prestar asesoría telefónica brindando información sobre recetas culinarias, gastronomía y enología, referencias culinarias para ocasiones especiales. La consulta se enfocará en ingredientes y forma de preparación de la receta por medio de llamadas no superiores a 30 minutos.

Transmisión de Mensajes Urgentes

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Asistencia Transmisión de Mensajes Urgentes, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia de Transmisión de Mensajes Urgentes

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de la línea telefónica.

Alcance de la Asistencia de Transmisión de Mensajes Urgentes

EL PROVEEDOR se encargará de transmitir y cubrir los costos de los mensajes urgentes que le encargue **EL USUARIO,** derivados de los servicios prestados el presente programa de asistencia. La transmisión corresponde a canal telefónico. Esta cobertura es ilimitada en eventos por Beneficiario.

Referencia de Teléfonos de Emergencia

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia de Teléfonos de Emergencia, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será 24/7. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencia de Teléfonos de Emergencia

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de la línea telefónica.

Alcance de la Asistencia de Referencia de Teléfonos de Emergencia

Asistir **AL ASEGURADO** telefónicamente con la entrega de información sobre los números de teléfono de servicios de emergencia, como bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros. Esta cobertura es ilimitada en eventos por Asegurado.



Alfa Médica



Referencia Médico Domiciliario y/o Enfermera

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia Médico Domiciliario, y/o Enfermera, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** con una oportunidad de cuatro (4) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Referencia Médico Domiciliario y/o Enfermera

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia Médico Domiciliario y/o Enfermera

En caso de accidente o enfermedad asistir **AL ASEGURADO,** prestando el servicio de referenciación y coordinación **LOS SERVICIOS** requeridos por el mismo, como médico domiciliario y/o enfermera. El costo de **LOS SERVICIOS** referidos estará por cuenta **DEL ASEGURADO.** La cobertura es ilimitada en eventos por Beneficiario.

Referencia Clínicas y Hospitales

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia Clínicas y Hospitales, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** con una oportunidad inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencia Clínicas y Hospitales

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un numero ilimitado de eventos con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia Clínicas y Hospitales

En caso de accidente o enfermedad asistir **AL ASEGURADO,** prestando el servicio de referenciación de **LOS SERVICIOS** requeridos por el mismo, prestados en centros médicos, clínicas y hospitales cercanos. El costo de **LOS SERVICIOS** referidos estará por cuenta **DEL ASEGURADO.** La cobertura es ilimitada en eventos por Beneficiario.

Referencia Droguerías 24 Horas

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia Droguerías 24 Horas, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará 24/7. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencia Droguerías 24 Horas

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia Droguerías 24 Horas

Asistir **AL ASEGURADO** suministrando la referencia de farmacias que presten sus servicios en horario veinticuatro (24) horas al día. La información que se le indicará será el nombre de la farmacia, dirección, número de teléfono y si cuenta con servicio a domicilio. El costo de los de los medicamentos o productos adquiridos estarán por cuenta **DEL ASEGURADO.** Esta cobertura es ilimitada en eventos por Asegurado.

Teleconsulta Psicológica (Telepsicología) Telefónica/Virtual

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Telepsicológia, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR.** La recepción de la solicitud es inmediata. La prestación de la orientación dependerá de la fecha/hora de agenda del servicio (oportunidad mínima de una (1) hora).

Cobertura Asistencia De Telepsicología

Servicio de Teleconsulta Telefónica/Virtual prestado por un psicólogo, orientado a escucha activa con el fin de prestar apoyo y consejo para afrontar la situación referida por **EL USUARIO.**

EL USUARIO podrá acceder a la Telepsicología telefónica/virtual para recibir:

- Apoyo por afectaciones de la dinámica familiar asociada a la convivencia.
- Ayuda en manejo de estrés traumático.
- Apoyo para anticipar o tratar situaciones de ansiedad.
- Apoyo para manejo de crisis.
- Ayuda sobre permanencia en el hogar por cuarentena.

Lo anterior asociado a los siguientes eventos:

- Conflictos presentados en el núcleo familiar **DEL USUARIO,** que afecten su situación personal, social, académica, familiar o laboral.
- Accidente del titular o de algún familiar que requiera hospitalización y/o tratamientos médicos mayores.
- Diagnóstico de enfermedades graves del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- Intervención quirúrgica mayor del titular o de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- Muerte de algún familiar en primer grado de consanguinidad.
- Diagnóstico de Covid-19 del titular o de un familiar en primer grado de consanguinidad.
- Violencia intrafamiliar.

Las Teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, para **EL ASEGURADO** titular de la póliza, de manera ilimitada durante la vigencia del servicio. Cada evento tendrá una duración máxima de 40 minutos. Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones psicológicas telefónicas/virtual basadas en la información aportada por **EL USUARIO.** El servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por **EL USUARIO** en relación a su caso. Si el profesional lo determina pertinente, se podrán expedir incapacidades, sin embargo, no se realizarán transcripciones de las mismas y la prescripción de medicamentos será autonomía del profesional, (lo último solo en caso de Teleconsulta Virtual).

Se aclara que no se prestará el servicio a **USUARIOS** que tengan una crisis asociada al consumo de sustancias psicoactivas/alcohólicas ni **USUARIOS** que estén en riesgo suicida, de manera que, si durante la solicitud del servicio o durante la prestación del mismo se identifica que **EL USUARIO** está bajo el efecto de sustancias psicoactivas/alcohólicas o en riesgo suicida, el servicio no será brindado y de acuerdo con lo establecido en el literal f) del **Artículo 36 en la Ley 1090 del 2006,** se solicitará comunicarse de inmediato a las autoridades competentes (policía, bomberos, línea de atención de emergencias).

En cualquier caso, ni **EL PROVEEDOR** ni el psicólogo asumen responsabilidad alguna por cualquier determinación que adopte **EL USUARIO** derivado del servicio.

Por cuanto **LOS SERVICIOS** de Telepsicología, están a cargo de psicólogos, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por **EL PROVEEDOR** en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a los **USUARIOS.** La calidad de las respuestas a las consultas de **LOS USUARIOS** depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los psicólogos frente a los conceptos y respuestas emitidas.



Envío de Ambulancia

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Envío de Ambulancia, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3,** o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA,** donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención 24/7. La coordinación del vehículo para el traslado será efectuada por el call center **DEL PROVEEDOR** para un tiempo no mayor a tres (3) horas desde la recepción de la solicitud.

Cobertura Asistencia de Envío de Ambulancia

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número de tres (3) de eventos al año con cobertura en territorio colombiano, ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Envío de Ambulancia

Asistir al Beneficiario prestando el servicio de envío de ambulancia en caso de accidente o enfermedad del Beneficiario y una vez que este notifique, **EL PROVEEDOR** deberá coordinar y pagar por el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario local más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia, indicado por el Beneficiario o sus familiares. El servicio estará disponible para **EL ASEGURADO** titular de la póliza con un máximo de tres (3) eventos al año, contemplando un (1) traslado en cada evento.

Lifestyle



Asistencia Lifestyle

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Asistencia Lifestyle, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia de Asistencia Lifestyle

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número de eventos ilimitados, cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Asistencia Lifestyle

Asistir al Beneficiario prestando el servicio de referenciación de los siguientes servicios:

- Entrenador personal al hogar.
- Masajista.
- Compra y envío de flores, chocolates y otros regalos.
- Compra y envío de rancho y licores.
- Servicio de información/referenciación.
- Recordación fechas importantes: A través de una llamada ayudará a recordar **AL ASEGURADO** cinco (5) fechas importantes en el mes, que haya indicado con anterioridad.
- Información y referencia de establecimientos de comercio: Perfumerías, venta de cosméticos y accesorios, indicando establecimientos de referencia y datos de contacto.
- Información de zapaterías: Indicando establecimientos de referencia y datos de contacto.
- Información sobre seminarios y actualizaciones profesionales, cursos cortos, diplomados: A través de una llamada brindará la referencia e información general sobre seminarios y actualizaciones profesionales brindadas por instituciones educativas acreditadas en el país.
- Información de domicilios 24 horas: Suministrará la información de establecimientos de comidas que presten servicio de domicilio en un horario de 24 horas al día, la información que se le indicará al Beneficiario será nombre del establecimiento, dirección, número de teléfono. El costo de los productos adquiridos estará por cuenta del Beneficiario.

- Referencia de servicios de mensajería: A solicitud del Beneficiario, a través de una llamada brindará la referencia e información en servicios de mensajería para el traslado a nivel nacional de paquetes, sobres o cajas.

- Llamada despertador: Con las condiciones del Beneficiario sobre día, hora y número teléfono de contacto, a través de una llamada se establecerá con él para despertarlo. Se realizarán 5 intentos de comunicación, en lo posible se dejará un mensaje. No se asume ninguna responsabilidad en caso de reclamación por parte del Asegurado si no este responde las llamadas realizadas.



Alfa Mascotas



Referencia y Coordinación Servicios Médicos Veterinarios

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia y Coordinación Servicios Médicos Veterinarios, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencia y Coordinación Servicios Médicos Veterinarios

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de línea telefónica en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance Asistencia de Referencia y Coordinación Servicios Médicos Veterinarios

En caso de accidente o enfermedad de la mascota **DEL ASEGURADO**, bajo previa solicitud del mismo, **EL PROVEEDOR** referenciará y coordinará atención por consulta médica veterinaria. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO.**

Televet (Teleconsulta Médica Veterinaria Telefónica)

Acceso al servicio

Cuando **EL ASEGURADO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS**, de Telemedicina Veterinaria deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3** donde será informado sobre las teleconsultas y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. La teleconsulta será programada por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata. La prestación de la orientación dependerá de la fecha/hora de agenda del servicio (oportunidad mínima de una (1) hora).

Cobertura Televet (Teleconsulta Médica Veterinaria Telefónica)

Servicio de teleconsulta telefónica encaminado a proporcionar **AL ASEGURADO** propietario de una mascota perros/gatos, información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, paliación y recomendaciones generales respecto a la situación consultada. Bajo este servicio cada profesional es responsable del diagnóstico realizado y tratamiento ordenado, de igual modo la prescripción que realice y puede abstenerse de realizarla en el marco de la autonomía.

El servicio no reemplazará al veterinario tratante, ni al servicio de salud que **EL USUARIO** posea. El servicio tiene la finalidad de brindar:

a) Acompañamiento y orientación referente a uso de medicamentos prescritos por el veterinario tratante, orientación en esquemas de vacunación, orientación en esquema de purgas, apoyo para determinar la gravedad de un problema de salud o un accidente.

b) Información médica referente a la prevención en salud, cuidados básicos.

c) Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, términos médicos veterinarios, interpretación de impresiones diagnósticas.

d) Orientación nutricional.

e) Orientación por viaje (información sobre trámites requeridos, recomendaciones).

f) Orientación en comportamiento y manejo de la mascota.

g) Orientación en adopción de mascotas.

Parágrafo: Se aclara que en caso de que el prestador de servicios que atiende el servicio identifique que se está en presencia de una urgencia vital, brindará indicaciones **AL USUARIO** para contactar el servicio de urgencias.

Las teleconsultas se prestarán dentro de todo el territorio nacional, para una (1) sola mascota por cada titular de la póliza, la cual será designada por dicho titular en el momento de la adquisición de la asistencia. El servicio se prestará de manera ilimitada durante la vigencia de la cobertura. Cada evento tendrá una duración máxima de 40 minutos.

Bajo este servicio se realizarán evaluaciones o valoraciones médicas veterinarias telefónicas basadas en la información aportada por **EL USUARIO**, el servicio está encaminado a brindar recomendaciones y buenas prácticas a seguir por **EL USUARIO** en relación al caso.

Por cuanto **LOS SERVICIOS** de Teleconsulta Médica Veterinaría están a cargo de prestadores de servicios, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual asumida por **EL PROVEEDOR** en ningún caso y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir, directa ni indirectamente así como próxima o remotamente, la responsabilidad profesional que les corresponde a dichos profesionales en razón y con fundamento en la asesoría y/o orientación que brinden a **LOS ASEGURADOS**.

La calidad de las respuestas a las consultas de **LOS ASEGURADOS** depende de la calidad de la información que suministren a las personas que los atienden, con lo que el hecho de suministrar información incorrecta o incompleta exime de cualquier responsabilidad a los prestadores de servicios, frente a los conceptos y respuestas emitidas.





Información Sobre Vacunas Mascotas

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Información Sobre Vacunas Mascotas, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a. m a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia de Información Sobre Vacunas Mascotas

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de línea telefónica.

Alcance de la Asistencia de Información Sobre Vacunas Mascotas

Asistir **AL ASEGURADO** prestando el servicio de información telefónica básica sobre plan de vacunas para su mascota según su edad. El servicio aplica solo para perros/gatos, de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.



Referencia Cosmética, Coordinación de Guarderías y Casas de Adiestramiento

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia Cosmética, Coordinación de Guarderías y Casas de Adiestramiento, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia Referencia Cosmética, Coordinación de Guarderías y Casas de Adiestramiento

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance Asistencia Referencia Cosmética, Coordinación de Guarderías y Casas de Adiestramiento

A solicitud **DEL ASEGURADO**, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente sobre **LOS SERVICIOS** de cosmética, peluquería, arreglo de uñas, baño y secado, guarderías y casa de adiestramiento prestados en la ciudad de referencia. El servicio aplica solo para perros/gatos, de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.



Información Servicios Fúnebres y Clínicas Veterinarias

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Información Servicios Fúnebres y Clínicas Veterinarias, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia de Información Servicios Fúnebres y Clínicas Veterinarias

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de línea telefónica en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance Asistencia de Información Servicios Fúnebres y Clínicas Veterinarias

A solicitud **DEL ASEGURADO**, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente sobre empresas de servicios fúnebres, crematorios y cementerios, así como clínicas o centros hospitalarios veterinarios en la ciudad de referencia. El servicio aplica solo para perros/gatos, de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.



Referencia y Coordinación de Transporte Mascotas

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia y Coordinación de Transporte Mascotas, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será 24/7. La coordinación del vehículo para el traslado será efectuada por el call center **DEL PROVEEDOR** para un tiempo no mayor a cuatro (4) horas desde la recepción de la solicitud.

Cobertura Asistencia de Referencia y Coordinación de Transporte

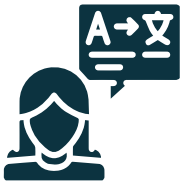
Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, sujeto a disponibilidad.

Alcance Asistencia de Referencia y Coordinación de Transporte

En caso de enfermedad o accidente de la mascota, a solicitud **DEL ASEGURADO**, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia y coordinará telefónicamente el servicio de traslado terrestre de la mascota al centro hospitalario veterinario más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia en la ciudad de referencia. **EL ASEGURADO** siempre deberá llevar guacal de transporte para su mascota, **EL SERVICIO** aplica solo para perros/gatos, de manera ilimitada. Los costos **DEL SERVICIO** estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.

Alfa Escolar





Referencia de Orientadores y Traductores

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia de Orientadores y Traductores, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. La coordinación será efectuada por el call center **DEL PROVEEDOR** para un tiempo de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Referencia de Orientadores y Traductores

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance Asistencia de Referencia de Orientadores y Traductores

Si **EL ASEGURADO** requiere la asesoría de orientador educativo o un traductor, **EL PROVEEDOR** le referenciará a un profesional en áreas como Matemáticas, Ciencias, Química, Física o Idiomas para que brinde **LOS SERVICIOS** de orientación académica. Los costos del traslado y del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**. El servicio aplica para hijos menores de edad **DEL ASEGURADO** que estén cursando desde el primer grado hasta once.



Coordinación y Envío de Profesor

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Coordinación y Envío de Profesor, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. La coordinación del servicio será efectuada por el call center **DEL PROVEEDOR** para un tiempo de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Coordinación y Envío de Profesor

Esta asistencia tiene cobertura por diez (10) días hasta $30.000 por día, con un número ilimitado de eventos cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad. No aplica domingos ni festivos. En los casos en que no sea posible la coordinación de prestador del servicio en convenio, se podrá reintegrar los gastos incurridos mediante reembolso con previa autorización.

Alcance Asistencia de Coordinación y Envío de Profesor

En caso de accidente o enfermedad del hijo **DEL ASEGURADO** que lo incapacite por más de cinco (5) días enviando a **LA COMPAÑÍA** el soporte correspondiente, **EL PROVEEDOR** realizará la coordinación y el envío de un orientador por máximo diez (10) días continuos cubriendo hasta $30.000 por día. Las áreas cubiertas en este servicio de asistencia son Matemáticas, Ciencias, Química, Física e Idiomas. Esta cobertura es ilimitada en eventos por asegurado y aplica para el perímetro urbano. No aplica domingos ni festivos.

Orientación Escolar Telefónica

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Orientación Escolar Telefónica, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. La coordinación del servicio será efectuada por el call center **DEL PROVEEDOR** para un tiempo de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Orientación Escolar Telefónica

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número de seis (6) de eventos por mes con cobertura nacional telefónica.

Alcance Asistencia de Orientación Escolar Telefónica

Cuando se requiera la orientación escolar se deberá asistir telefónicamente únicamente a los hijos del Beneficiario, realizando conferencias telefónicas no superiores a treinta (30) minutos cada una, con orientadores académicos en caso de dudas básicas en la realización de tareas en áreas como Matemáticas, Ciencias, Química, Física o Idiomas.

Referencia de Papelerías 24 Horas

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia de Papelerías 24 Horas, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será 24/7. El servicio será brindado por el call center con una oportunidad de respuesta inmediata.

Cobertura asistencia de referencia de papelerías 24 horas

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance asistencia de referencia de papelerías 24 horas

A solicitud del Asegurado, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente acerca de establecimientos para la compra de papelería, tinta para impresoras, accesorios, etc. En lo posible, le referenciara empresas de venta y servicio a domicilio para adquirir este producto y su horario de atención. El servicio aplica de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.

Referencia de Páginas Web

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia de Páginas Web, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. La coordinación del servicio será efectuada por el call center con una oportunidad de respuesta inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencia de Páginas Web

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia de Páginas Web

A solicitud **DEL ASEGURADO**, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente acerca de páginas web de referencia para búsqueda de información de temas educativos para el desarrollo de tareas y trabajos, si el hijo **DEL ASEGURADO**. requiere ayuda para encontrar información a través de internet. El servicio aplica de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.

Orientación de Programas de Estudios Internacionales

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Orientación de Programas de Estudios Internacionales, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center con una oportunidad de respuesta inmediata.

Cobertura Asistencia de Orientación de Programas de Estudios Internacionales

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Orientación de Programas de Estudios Internacionales

A solicitud del Asegurado, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente acerca de programas académicos brindados por instituciones reconocidas a nivel internacional e indicará al hijo **DEL ASEGURADO** los requerimientos básicos para realizar estudios en el exterior. El servicio aplica de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.

Referencia de Guarderías, Jardines y/o Colegios

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia de Guarderías, Jardines y/o Colegios, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** con una oportunidad de respuesta inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencia de Guarderías, Jardines y/o Colegios

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia de Guarderías, Jardines y/o Colegios

A solicitud del Beneficiario, **EL PROVEEDOR** referenciará guarderías, jardines, colegios para niños menores de 15 años. Los parámetros de referenciación estarán determinados bajo los siguientes criterios:

Guarderías y jardines

- ☑ Se tendrá en cuenta ubicación (zona geográfica) solicitada por **EL ASEGURADO**.
- ☑ Horarios escolares.

Colegios

- ☑ Ranking ICFES de las instituciones educativas generada por el Ministerio de Educación.

Alfa Tecnología



Soporte Técnico Telefónico

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Soporte Técnico Telefónico, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m. La recepción de la solicitud es inmediata, la prestación de la orientación dependerá de la fecha/hora de agenda del servicio (oportunidad de dos (2) horas).

Cobertura Asistencia de Soporte Técnico Telefónico

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica.

Alcance de la Asistencia de Soporte Técnico Telefónico

Asistir **AL ASEGURADO** con servicio de orientación tecnológica telefónica remitiéndolo con expertos que le puedan orientar sus consultas, dudas o inquietudes, en caso de daño o el no funcionamiento de impresoras o computadores en la vivienda **DEL ASEGURADO**. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

Esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual **EL ASEGURADO** acepta que ni **EL PROVEEDOR** ni **LA COMPAÑÍA** son responsables del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él. La asistencia se prestará sin límite de eventos, y máximo 30 minutos por consulta. La prestación de **LOS SERVICIOS** de asesorías en soporte informático tendrá las siguientes especificaciones:

a) Las asesorías serán personalizadas para un (1) solo **ASEGURADO**.

b) Las asesorías serán únicamente prestadas telefónicamente.

c) Cada asesoría tendrá una duración máxima de 30 minutos.

d) Las asesorías se deberán programar con un tiempo mínimo de dos (2) horas de anticipación a la fecha y hora en que se desea tomar el servicio y dentro del horario de prestación del servicio.

e) Todas las dudas inquietudes y/o preguntas deberán ser abordadas durante el tiempo establecido de la asesoría, después de esta no habrá espacio para inquietudes.





Asistencia Remota

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Asistencia Remota, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. La recepción de la solicitud es inmediata la prestación de la orientación dependerá de la fecha/hora de agenda del servicio (oportunidad máxima de dos (2) horas).

Cobertura Asistencia de Asistencia Remota

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica.

Alcance de la Asistencia de Asistencia Remota

Con autorización del Beneficiario y una vez este haya suministrado la información necesaria, a través de técnicos especializados, se conectará remotamente con la computadora indicada en la vivienda del Beneficiario para realizar una inspección técnica básica.



Coordinación y Referencia Técnica a Domicilio

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Coordinación y Referencia Técnica a Domicilio, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center de **DEL PROVEEDOR** con una oportunidad de cuarenta y ocho (48) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Coordinación y Referencia Técnica a Domicilio

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Coordinación y Referencia Técnica a Domicilio

En caso de daño o no funcionamiento, a solicitud **DEL ASEGURADO**, **EL PROVEEDOR** referenciará y coordinará a técnicos especialistas de atención domiciliaria para reparación de las computadoras o las impresoras en la Vivienda **DEL ASEGURADO.**

El costo total de **LOS SERVICIOS** prestados por los técnicos solicitados estará por cuenta **DEL ASEGURADO**. Esta cobertura es ilimitada en eventos por Asegurado.

Referencia Alquiler de Computadores

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia Alquiler de Computadores, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** con una oportunidad inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencia Alquiler de Computadores

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia Alquiler de Computadores

A solicitud **DEL ASEGURADO**, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente acerca de empresas para el alquiler de equipos de cómputo. El servicio aplica de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.

Referencias Servicios de Mantenimiento

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de referencia Servicios de Mantenimiento, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** con una oportunidad inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencias Servicios de Mantenimiento

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencias Servicios de Mantenimiento

A solicitud **DEL ASEGURADO**, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente acerca de empresas que realicen mantenimiento a equipos de cómputo. El servicio aplica de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.

Referencia de Técnicos Especializados

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia de Técnicos Especializados, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes (hábiles) de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** con una oportunidad inmediata.

Cobertura Asistencia de Referencia de Técnicos Especializados

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia de Técnicos Especializados

A solicitud del Asegurado, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente acerca de técnicos especializados. El servicio aplica de manera ilimitada. Los costos del servicio estarán a cargo **DEL ASEGURADO**.

Esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual **EL ASEGURADO** acepta que ni **EL PROVEEDOR** ni **LA COMPAÑÍA** son responsables del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él.



Alfa Dorada





Referencia de Vacunas para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia de Vacunas para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes (hábiles) de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR** y la recepción de la solicitud es inmediata.

Cobertura Asistencia Referencia de Vacunas para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional telefónica en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia Referencia de Vacunas para Personas de Tercera Edad

Prestar el servicio de orientación telefónica **AL ASEGURADO**, brindándole información básica sobre las recomendaciones dadas por la secretaría de salud en Colombia o la entidad que haga sus veces, referente a vacunas para personas de la tercera edad. Este servicio aplica para las personas mayores de 65 años que residan en el inmueble **DEL ASEGURADO**.



Referencia y Coordinación de Ambulancia, Médico Domiciliario, y/o Enfermera para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia y Coordinación de Ambulancia, Médico Domiciliario, y/o Enfermera para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención 24/7. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**, con una oportunidad de cuatro (4) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Referencia y Coordinación de Ambulancia, Médico Domiciliario, y/o Enfermera para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia y Coordinación de Ambulancia, Médico Domiciliario, y/o Enfermera para Personas de Tercera Edad

En caso de accidente o enfermedad **DEL ASEGURADO** mayor de 65 años que resida en el inmueble asegurado, con previa solicitud, **EL PROVEEDOR** prestará el servicio de referenciación y coordinación de **LOS SERVICIOS** requeridos por **EL USUARIO** como:

Médico domiciliario, acompañamiento de enfermería, servicio de ambulancia. El costo de **LOS SERVICIOS** referidos será asumido en su totalidad por **EL ASEGURADO**.

Referencia y Coordinación de Electrocardiogramas para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia y Coordinación de Electrocardiogramas para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes (hábiles) de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR**, con una oportunidad inmediata si es solo referenciación y oportunidad de cuarenta y ocho (48) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio), si es coordinación.

Cobertura Asistencia de Referencia y Coordinación de Electrocardiogramas para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia y Coordinación de Electrocardiogramas para Personas de Tercera Edad

A solicitud **DEL USUARIO** mayor de 65 años que resida en el inmueble asegurado, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente y en lo posible apoyará con la coordinación de la toma de electrocardiograma bien sea en el centro habilitado para la toma de dicho examen siempre y cuando **EL USUARIO** cuente con la orden del examen por parte del profesional tratante, la cual será solicitada al momento de coordinar el servicio. El costo total de **LOS SERVICIOS** estará por cuenta del Beneficiario.



Servicios de Información y Entretenimiento para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Información y Entretenimiento para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m. El servicio será brindado por el call center **DEL PROVEEDOR**, con una oportunidad inmediata.

Cobertura Asistencia de Servicios de Información y Entretenimiento para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Servicios de Información y Entretenimiento para Personas de Tercera Edad

A solicitud **DEL USUARIO** mayor de 65 años que resida en el inmueble asegurado, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia telefónicamente sobre obras de teatro, conciertos, exposiciones en museos y demás actividades de entretenimiento que se realicen en la ciudad. El costo total de **LOS SERVICIOS** estará por cuenta del Beneficiario.

Referencia y Coordinación de Conductor para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Referencia y Coordinación de Conductor para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**, con una oportunidad de cuatro (4) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Referencia y Coordinación de Conductor para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Referencia y Coordinación de Conductor para Personas de Tercera Edad

A solicitud **DEL USUARIO** mayor de 65 años que resida en el inmueble asegurado, **EL PROVEEDOR** brindará información de referencia y coordinación telefónicamente de servicios prestados por conductores para que realicen en desplazamiento del Beneficiario de tercera edad según sus indicaciones. El costo total de **LOS SERVICIOS** prestados por el conductor estará por cuenta **DEL ASEGURADO**. Solo aplica dentro de la ciudad en el perímetro urbano.

Servicio de Acompañamiento para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Acompañamiento para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**, con una oportunidad de cuatro (4) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Servicio de Acompañamiento para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con 3 eventos al año con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Servicio de Acompañamiento para Personas de Tercera Edad

A solicitud **DEL USUARIO** mayor de 65 años que resida en el inmueble asegurado, **EL PROVEEDOR** prestará el servicio de acompañamiento en caso de incapacidad médica superior a cinco (5) días continuos demostrada a **LA COMPAÑÍA** y si el Beneficiario de tercera edad no cuenta con el medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para conducir su propio auto, tendrá la posibilidad de contar con servicio de transporte terrestre programado, según necesidad **DEL USUARIO** y sujeto a disponibilidad, el servicio aplica para un (1) **USUARIO** o **EL USUARIO** y sus acompañantes desde su localización al centro médico/clínica/hospital donde tiene programada la cita médica, del área de cobertura (perímetro urbano), en un vehículo automotor autorizado para el transporte de pasajeros. (Placas blancas) con conductor y una capacidad máxima de cuatro (4) personas por vehículo. Este servicio debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación y se cubrirá hasta máximo tres (3) servicios por beneficiario en el año calendario.



Servicio de Mensajería Local

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Mensajería Local, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**, La recepción de la solicitud es inmediata la prestación del servicio dependerá de la fecha/hora de programación o recogida.

Cobertura Asistencia de Servicio de Mensajería Local

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, por 1 período de hospitalización, hasta $5.000 por servicio con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad, no requiere que **EL USUARIO** sea mayor de 65 años.

Alcance Asistencia de Servicio de Mensajería Local

El servicio de mensajería está encaminado a proporcionar **AL ASEGURADO** titular de la póliza de manera ilimitada bonos de $5.000 por cada servicio solicitado en la plataforma digital del prestador. Los bonos son entregados a través de códigos pin, dichos códigos no son acumulables con otras ofertas, bonos o descuentos. El servicio de mensajería tiene las siguientes especificaciones:

a) **EL ASEGURADO** debe comunicarse a la línea telefónica **DEL PROVEEDOR** y solicitar el código pin alfanumérico de activación.

b) Para disfrutar el beneficio, **EL ASEGURADO** deberá crear una cuenta registrando su número de celular, E-mail y una contraseña desde la URL del aliado.

c) **EL ASEGURADO** deberá diligenciar los datos del servicio y en el campo de código promocional debe ingresar el pin asignado.

d) Al solicitar el servicio, la plataforma le confirmará quien es el mensajero y la ficha técnica con toda la información y **EL ASEGURADO** podrá seguir en tiempo real la posición del mensajero.

e) Cada pin tiene una vigencia máxima de treinta (30) días y solo funciona con un (1) servicio, cada vez que **EL ASEGURADO** requiera utilizar el servicio deberá solicitar un nuevo pin al call center **DEL PROVEEDOR**, se entregará solo un pin por llamada. A partir del segundo servicio, **EL USUARIO** no debe crear una nueva cuenta, solo acceder con el usuario y contraseña creados la primera vez e ingresar en el campo de código promocional el pin asignado.

f) El servicio estará disponible a través de la plataforma del prestador del servicio las 24 horas del día.

g) Política de tiempos de espera:

- Los Aliados esperarán hasta veinte (20) minutos en cualquiera de las direcciones **DEL SERVICIO**. Pasados los veinte (20) minutos de espera en cualquiera de las direcciones, deberán comunicarse con **EL PROVEEDOR** para recibir instrucciones sobre **EL SERVICIO**.
- El sobrecosto por el tiempo adicional deberá ser cubierto por **EL USUARIO** según la tarifa vigente que refleje la plataforma o que sea comunicada **AL USUARIO**.

h) Peso, dimensiones y precauciones para **LOS SERVICIOS** de mensajería: los productos **DEL USUARIO** no podrán superar los cincuenta (50) cm de alto, largo y ancho. Así mismo el peso del producto no podrá exceder cincuenta (50) kg. Adicionalmente, **EL USUARIO** debe garantizar que la mercancía de su servicio esté empacada de manera óptima de tal forma que no sea susceptible a daños en un recorrido normal en bicicleta, moto o cualquier otro vehículo idóneo.

i) Los productos y servicios descritos en la página son ofrecidos por **MU TEAMS S.A.S** y por tanto son responsables de la garantía de los mismos. El Proveedor Dental De Colombia solo es el emisor a través de la cual se puede acceder al servicio mencionado y por tanto no se hace responsable del cumplimiento, venta y/o funcionamiento de los mismos.

j) Por cuanto **LOS SERVICIOS** de mensajería, están a cargo de **MU TEAMS S.A.S** a través de su plataforma, bajo sus términos y condiciones los cuales se encuentran publicados en su página web.

Alquiler de Muleta o Silla de Ruedas para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Alquiler de Muleta o Silla de Ruedas para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**, con una oportunidad de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Alquiler de Muleta o Silla de Ruedas para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **15 SMDLV**, con 2 eventos al año y con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Alquiler de Muleta o Silla de Ruedas para Personas de Tercera Edad

A solicitud **DEL USUARIO** mayor de 65 años que resida en el inmueble asegurado y a consecuencia de enfermedad o accidente donde le sea prescrito por el médico tratante el uso de muletas o silla de ruedas, **EL PROVEEDOR** le suministrará el alquiler de muletas o silla de ruedas a título de comodato precario en dos oportunidades al año calendario y donde el tiempo de utilización no exceda el alquiler equivalente a **15 SMDLV.**

Gastos de Jornada de Aseo General para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Gastos de Jornada de Aseo General para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**, con una oportunidad de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Gastos de Jornada de Aseo General para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **25 SMDLV**, con 1 evento al año y con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Gastos de Jornada de Aseo General para Personas de Tercera Edad

A solicitud **DEL USUARIO** mayor de 65 años que resida en el inmueble asegurado y a consecuencia de enfermedad o accidente que genere incapacidad médica, se le prestará el servicio de una jornada de aseo general de la vivienda, máximo un (1) día de máximo ocho (8) horas continuas con cobertura de máximo de **5 SMDLV**.

Esta jornada general incluye los siguientes servicios:

- ☑ Retirar polvo y aplicar soluciones para la conservación, mantenimiento y desinfección de muebles y enseres.
- ☑ Limpiar vidrios tanto internos como externos en sitios o hasta segundos pisos para sitios o pisos altos solo se realizará la limpieza de los vidrios internamente.
- ☑ Aspirado de alfombras y tapetes.
- ☑ Barrido, trapeado, lavado, encerado de pisos y baños.
- ☑ Recolección de basuras en el hogar.





Coordinación de Lector a Domicilio para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Coordinación de Lector a Domicilio para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**, con una oportunidad de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio).

Cobertura Asistencia de Coordinación de Lector a Domicilio para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene un límite de cobertura de hasta **5 SMDLV**, con 3 eventos al año y con cobertura en ciudades capitales, en perímetro urbano y sujeto a disponibilidad.

Alcance de la Asistencia de Coordinación de Lector a Domicilio para Personas de Tercera Edad

Prestar el servicio a solicitud del Beneficiario de tercera edad que se encuentre imposibilitado de leer por sus propios medios a causa de dificultades físicas, visuales o emocionales, deberá organizar y tomar a su cargo los costos de **LOS SERVICIOS** prestados por un lector a domicilio para que realice la lectura de textos, novelas o periódicos durante un máximo de dos (2) horas.



Asistencia Técnica Telefónica para Navegación en Internet para Personas de Tercera Edad

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Asistencia Técnica Telefónica para Navegación en Internet para Personas de Tercera Edad, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder las mismas. En el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**. La recepción de la solicitud es inmediata la prestación de la orientación dependerá de la fecha/hora de agenda del servicio (oportunidad mínima de una (1) hora).

Cobertura Asistencia Técnica Telefónica para Navegación en Internet para Personas de Tercera Edad

Esta asistencia tiene cobertura ilimitada, con un número ilimitado de eventos con cobertura nacional a través de la línea telefónica.

Alcance de la Asistencia Técnica Telefónica para Navegación en Internet para Personas de Tercera Edad

A solicitud **DEL USUARIO** mayor de 65 años que resida en el inmueble asegurado, prestar el servicio de orientación tecnológica telefónica remitiéndolo con expertos que le puedan orientar sus consultas, dudas o inquietudes, en la navegación por internet y el uso de redes sociales (Skype, MSN, Facebook, etc.). El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito.

Esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual **EL ASEGURADO** acepta que ni **EL PROVEEDOR** ni **LA COMPAÑÍA** son responsables del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él. La asistencia se prestará sin límite de eventos, y máximo treinta (30) minutos por consulta.



Alfa Odontológica



Asistencia Odontológica

Acceso al servicio

Cuando **EL USUARIO** requiera alguno de **LOS SERVICIOS** de Asistencia Odontológica, deberá ponerse en contacto con **EL PROVEEDOR** vía telefónica a través de la línea **(60-1) 307 70 32 opción 3**, o por medio del canal definido con **LA COMPAÑÍA**, donde será informado sobre los servicios y los términos y condiciones aplicables, así como la forma de acceder a los mismos. El servicio será programado por el call center **DEL PROVEEDOR**, La recepción de la solicitud es inmediata, con una oportunidad de veinticuatro (24) horas (desde la solicitud hasta la prestación del servicio) para las urgencias.

Cobertura de Asistencia Odontológica

Atención **AL USUARIO** a consecuencia de una urgencia odontológica o atención ambulatoria, entendiéndose como tal cualquiera de los siguientes servicios.

LOS SERVICIOS serán prestados por prestadores de servicios de salud dentro de todo el territorio Nacional en las siguientes ciudades:

- Acacias, Apartado, Armenia.
- Barbosa, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello , Bogotá, Bosconia, Bucaramanga, Buenaventura, Buga.
- Cali, California, Cartagena, Cartago, Caucasia, Chía, Chigorodó, Quibdó, Copacabana, Cúcuta.
- Dorada, Dos Quebradas, Duitama.
- El Cerrito, Envigado.
- Facatativá, Florencia, Florida Blanca, Florida Valle, Fusagasugá.
- Girardot.
- Honda.
- Ibagué, Itagüi.
- Jamundí, Jericó.
- La Calera, La Ceja , La Mesa.
- Magangué, Malambo, Manizales, Mariquita, Matanza, Medellín, Melgar, Montelíbano, Montería, Mosquera.
- Neiva.
- Ocaña.
- Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Berrio, Puerto Boyacá, Puerto Colombia, Puerto Triunfo.
- Riohacha, Rionegro.
- Sabana De Torres, Sabaneta, Sahagún, San Antero, San Jose Del Guaviare, San Roque, Santa Marta, Segovia, Sincelejo, Sogamoso, Soledad.
- Tocancipá , Tuluá, Tunja, Turbo
- Urrao.
- Valledupar, Villavicencio.
- Yopal.
- Zipaquirá

Son 84 ciudades. **LOS SERVICIOS** serán los siguientes:

Cobertura		Límite	Periodo De carencia
Odontología General	Examen clínico (historia clínica, diagnóstico,pronóstico, plan de tratamiento)	Ilimitado	Sin carencia
	Orientación odontológica telefónica	Ilimitado	Sin carencia
	Consulta de urgencia odontológica /consulta ambulatoria	Ilimitado	Sin carencia
Especialidades	Consulta de urgencia odontológica /consulta ambulatoria	Ilimitado	Sin carencia
Radiología	Radiografía periapical y/o coronal en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
Operatoria Dental	Amalgama en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Resina en dientes anteriores en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Resina en dientes posteriores en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Ionómeros de vidrio en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
Periodoncia	Detartraje en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Profilaxis en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Ajuste de oclusión en caso de urgencia (quitar contactos entre dientes que generen molestia).	Ilimitado	Sin carencia
Cirugía Oral	Exodoncias simples en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
Endodoncia	Recubrimiento pulpar directo o indirecto en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Pulpectomía en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
Protésica	Cementación de corona (definitiva o provisional) en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia
	Reparación de prótesis en consultorio en caso de urgencia	Ilimitado	Sin carencia

Si **EL USUARIO** requiere tratamientos o servicios que no se incluyan en el presente contrato, podrá solicitarlos directamente a los odontólogos de la red, quienes efectuarán un descuento de entre un 10% y un 30%, respecto de sus tarifas normales, debiendo **EL USUARIO** pagar todos los costos que se generen por dichos tratamientos no amparados.



Obligaciones del beneficiario

En caso de un evento cubierto por el presente documento, el Beneficiario/Asegurado deberá solicitar siempre la asistencia por los medios indicados, debiendo informar el nombre de beneficiario, el destinatario de la prestación, el número de documento de identidad, la dirección del inmueble o la dirección del siniestro (en los casos en que aplique), el número de teléfono de contacto y el tipo de servicio requerido.



Responsabilidades de cumplimiento

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones oprestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento.



Casos excepcionales de reembolso

EL **PROVEEDOR** reembolsará al Beneficiario, el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos cubiertos mencionados en el presente documento y hasta por los límites indicados, siempre y cuando se cumpla con las siguientes obligaciones:

- El Beneficiario debe solicitar antes de contratar un servicio cubierto, una autorización **DEL PROVEEDOR**, la cual debe requerirse por los medios indicados para solicitar **LOS SERVICIOS**. Si **EL PROVEEDOR** identifica que no es posible la prestación del servicio requerido por medio de los prestadores en convenio, le brindará las indicaciones para el envío de los documentos requeridos.

- En ningún caso **EL PROVEEDOR** realizará un reembolso sin que se hayan remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

- De cualquier manera, **EL PROVEEDOR** se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto del presente Anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

seguros alfa



Para hacer uso de estas asistencias comunícate a:

Línea Alfa Bogotá:
(60-1) 307 7032 - Opción 3

Línea Alfa resto del país:
01 8000 12 25 32

Desde tu celular: #253

Consulta en la página:
www.segurosalfa.com.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA