



**banco
popular**



Condiciones Generales

Asistencia TC Diamante





Iké Asistencia Colombia



@ikeAsistencia



Solicite ya su servicio de Asistencia
a través de nuestra aplicación Móvil.

Recuerde descargarla gratis como Iké Asistencia desde:



Mediante el presente condicionado **IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA**, en adelante la compañía garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.



1. DEFINICIONES:

Para efectos de este documento se entenderá por:

ASISTENCIA: Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, ofrecido por EL PRESTADOR, a los usuarios que deseen adquirir el servicio de forma voluntaria, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente clausulado, cuyo costo será cargado mensualmente al medio de pago confirmado en el momento de la venta.

USUARIO: Persona mayor de 18 años y hasta 80 años, tarjetahabientes del Banco Popular.

BENEFICIARIOS: Nietos del usuario menores de 18 años que vivan permanentemente en el mismo domicilio del usuario.

INMUEBLE REGISTRADO: Dirección de residencia o domicilio donde el usuario requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiendo por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano que se encuentre dentro del listado de municipios de cobertura ámbito territorial. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de la afiliación al programa de asistencia. En caso de no estar determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el usuario solicite asistencia.

SITUACIONES DE EMERGENCIA: Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al usuario a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.

RED DE PROVEEDORES: Los proveedores de servicios de las diferentes especialidades y de salud con los cuales EL PRESTADOR ha establecido convenios para la prestación de servicios relacionados con el objeto del documento.

VIGENCIA: Período en el cual él usuario tiene derecho a obtener los Servicios de asistencia descritos en el presente documento.

LÍMITE DE EVENTOS: Cantidad de asistencias a la cual tiene

derecho el usuario dentro de la vigencia especificada en el detalle de las condiciones de prestación cada servicio de asistencia contados a partir de la fecha de venta.

MONTO LÍMITE: El valor máximo al que puede acceder el usuario dentro de una asistencia o evento, especificada en el detalle de las condiciones de prestación cada servicio de asistencia.

ZONAS ROJAS: Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde EL PRESTADOR intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente clausulado por si o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia. Los cuales podrá consultar en <http://ikeasistencia.com.co/zonasderiesgo>



2. COBERTURA AMBITO TERRITORIAL

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a los servicios señalados se extiende a los titulares, vehículos, e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de:

ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas. **ATLANTICO:** Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. **BOGOTA D.C:** Bogotá. **BOLIVAR:** Córdoba, Cartagena. **BOYACA:** Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. **CALDAS:** Manizales, Chinchiná. **CASANARE:** Yopal, Aguazul. **CAUCA:** Popayán. **CESAR:** Valledupar **CORDOBA:** Montería. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. **HUILA:** Neiva, Campo alegre, Garzón, Rivera. **MAGDALENA:** Santa Marta. **META:** Villavicencio. **NARIÑO:** Pasto, Ipiales. **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona, **QUINDIO:** Armenia, Calarcá. **RISARALDA:** Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. **SUCRE:** Sincelejo, Corozal. **TOLIMA:** Ibagué, Espinal, Melgar. **VALLE DEL CAUCA:** Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.



SALUD

- Orientación médica telefónica
- Médico a domicilio
- Enfermera a domicilio por incapacidad mayor a 5 días
- Traslado de ambulancia
- Transporte para citas médicas (Máx 3 traslados por evento)
- Coordinación de citas
- Mensajería para recoger exámenes médicos
- Recordatorio de fechas especiales
- Acompañamiento telefónico nutricional para enfermedades crónicas
- Empleada doméstica post cirugía del usuario
- Terapias respiratorias y físicas a domicilio
- Referenciación y coordinación de medicina alternativa
- Referenciación de equipos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia

Monto

ilimitado	i
3 SMDLV	2
3 SMDLV	2
N/A	2
2 SMDLV	2
ilimitado	i
2 SMDLV	2
ilimitado	i
ilimitado	i
3 SMDLV	2
2 SMDLV	2
ilimitado	i
ilimitado	i

Eventos



BIENESTAR

- Cuidador personal (acompañante para diligencias personales por incapacidad)
- Aquamotricidad
- Activa tu mente (Gimnasia mental, taller de pensamiento y lenguaje, musicoterapia)
- Armonización física (Clases de: rumba, pilates, baile, estiramiento)
- Club de día por incapacidad del cuidador (Juegos de salón, bingo, parques, crucigramas, etc.)
- Taller tecnológico a domicilio o cursos presenciales (Tablet, Celulares, Portátil, redes sociales)
- Taller psico-gerontológicos
- Manejo del duelo

Monto

2 SMDLV	2
3 SMDLV	2
3 SMDLV	2
3 SMDLV	2
3 SMDLV	2
2 SMDLV	3
2 SMDLV	2
2 SMDLV	2

Eventos



HOGAR

- Cerrajería
- Vidriería
- Plomería
- Electricidad
- Mesero para eventos (5 horas)
- Vigilante para eventos
- Chef para eventos
- Profesional en casa

Monto

3 SMDLV	2
4 SMDLV	2
4 SMDLV	2
3 SMDLV	2
3 SMDLV	3
4 SMDLV	3
5 SMDLV	3
4 SMDLV	2

- Instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad:
 - Modificación o cambio de lavamanos
 - Modificación o cambio de tasas
 - Instalación de barras asideras para la ducha
 - Instalación de pasamanos para las escaleras
 - Mantenimiento a señalización en pisos
- Gastos de mudanza y bodegaje por inhabilitación del inmueble
- Lavado de cortinas
- Instalación de cortinas
- Desinundación y secado de alfombras
- Referencias de técnicos al hogar

2 SMDLV	1	i
2 SMDLV		
2 SMDLV		
3 SMDLV		
2 SMDLV		
12 SMDLV	4	i
6 SMDLV		
5 SMDLV		
8 SMDLV		
ilimitado	4	i

Eventos



VEHICULAR

- Remolque de vehículos
- Cerrajería vehicular
- Carro taller:
 - Cambio de llanta
 - Paso de corriente
 - Suministro de combustible
- Estancia y desplazamiento por inmovilización del vehículo
- Estancia y desplazamiento por hurto del vehículo
- Transporte, depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado
- Localización y envío de repuestos
- Referenciación de talleres mecánicos
- Informe estado de las carreteras
- Referenciación de teléfonos de emergencia
- Orientación jurídica telefónica
- Conductor profesional

Monto	
2 SMDLV	3
2 SMDLV	3
1 SMDLV	3
1 SMDLV	
1 SMDLV	
16 SMDLV	3
16 SMDLV	
2 SMDLV	3
2 SMDLV	3
ilimitado	i
ilimitado	i
ilimitado	i
1 SMDLV	i
2 SMDLV	3

Eventos



VIAJES

- Médico en el hotel
- Envío urgente de medicamentos
- Acompañamiento en viaje para (Mayores de 70 años – 1 trayecto)
- Orientación por pérdida de documentos

Monto		Eventos
3 SMDLV	2	
2 SMDLV	3	
2 SMDLV	1	
1 SMDLV	i	i

Eventos



3. ASISTENCIA SALUD

Se deja constancia que todos los servicios de salud serán prestados por una red de proveedores (instituciones y/o profesionales habilitados), debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar, entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria (en adelante los “Proveedores”), los cuales se definen más adelante; de igual manera las Partes dejan constancia que el presente contrato de servicios no es un contrato de seguro y los servicios que se prestarán al amparo de los mismos, tampoco es una operación activa de seguros, por lo cual los derechos de los usuarios respecto a los servicios objeto de este Contrato se encuentran protegidos por la Ley General de Consumo. No obstante, lo anterior, EL PRESTADOR y los proveedores cuentan con los seguros y habilitaciones correspondientes que se requieren para la adecuada operación de los servicios contenido en los siguientes numerales:

• **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).**

Son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

• **Profesional Independiente de Salud.** Es toda persona natural egresada de un programa de educación superior de ciencias de la salud de conformidad con la Ley 30 de 1992 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, con facultades para actuar de manera autónoma en la prestación del servicio de salud para lo cual podrá contar con personal de apoyo de los niveles de formación técnico y/o auxiliar.

• Los PRESTADORES de servicios de salud son instituciones y/o profesionales médicos debidamente habilitados por las autoridades competentes para prestar entre otros, los servicios de atención médica domiciliaria y/o de ambulancia.

• Entre EL PRESTADOR y los proveedores se celebró una alianza, en virtud de la cual EL PRESTADOR. coordina y administra los servicios de salud que serán prestados por los proveedores y éstos aportan su gestión y conocimiento científico para prestar los servicios de salud que tienen habilitados.

ENFERMEDAD: Cualquier alteración leve o grave del funcionamiento normal del organismo del cliente, que ocurra dentro del período de vigencia y en la territorialidad indicada.

LESIÓN SÚBITA O TRAUMATISMO: Lesión o daño de los tejidos orgánicos o huesos producido por algún hecho accidental (Ejemplos: golpes o torceduras).

PARÁGRAFO 1: EL PRESTADOR se compromete con el Usuario o sus Beneficiarios domiciliados en el territorio colombiano a brindar los servicios propios de coordinación logística de call center y coordinación y monitoreo de la red de proveedores con la que cuenta para la prestación de servicios de Asistencia Médica de consulta domiciliaria y transporte asistencial.

Exclusiones Generales:

- Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- La participación del usuario o sus Beneficiarios en carreras de autos u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- Autolesiones o la participación del Usuario o sus Beneficiarios en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Cuando el USUARIO O SUS BENEFICIARIOS no se identifiquen como adquirente del plan Asistencia
- Cuando el USUARIO O SUS BENEFICIARIOS no se identifiquen como adquirente del plan Asistencia médica.
- Cuando el USUARIO O SUS BENEFICIARIOS no brinden a la línea de atención el número de documento de identificación.
- Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías
- Los servicios que el beneficiario haya contratado por su cuenta.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- En lugares diferentes a cobertura ámbito territorial, donde EL PRESTADOR no cuente con la red de proveedores para poder prestar el servicio, este se hará a través de reembolso al ASOCIADO, hasta los límites y condiciones establecidas del servicio en el presente clausulado, previa autorización de la compañía.
- Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del beneficiario.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden

público.

- Cuando se decreta oficialmente por los organismos de salud Nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el USUARIO O SUS BENEFICIARIOS incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

3.1 Orientación Médica Telefónica

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una orientación médica telefónica, EL PRESTADOR brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico para orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia, un médico le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.

Eventos por año: ilimitado

Monto límite: ilimitado

3.2 Médico A Domicilio

En caso de que el usuario o sus beneficiarios presenten una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial que amerite la visita presencial de un profesional médico, EL PRESTADOR brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al usuario o sus beneficiarios en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano.

El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del médico del call center de EL PRESTADOR.

- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de otros medicamentos diferentes a los integrados en los grupos mencionados (antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos,

antipiréticos, antihistamínicos).

- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.
- Servicio asistirá en un lapso de 1 a 2 horas.

Eventos por año: 2

Monto Límite por evento: hasta 3 SMDLV

3.3 Enfermera a Domicilio por Incapacidad

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo derivados de una incapacidad mayor a 5 días, EL PRESTADOR brindará la coordinación logística y monitoreo del servicio de enfermera general (no especialista) para hacerle un chequeo y revisión en el inmueble registrado, en un turno máximo de 8 horas por evento con el fin de cubrir la necesidad básica en salud (que no requiera ser asistida en una institución médica). Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 24 horas de anticipación y debe presentar por correo electrónico la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser reciente (Máximo 3 meses desde su expedición y describir la siguiente información:

- Membrete de la institución médica.
- Nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente.
- Cuidados necesarios para el paciente.
- Nombre, firma y cédula del médico.

La cita será confirmada por parte de EL PRESTADOR hasta un máximo 12 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- Este servicio se prestará en el inmueble registrado del usuario, dentro del perímetro urbano.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de EL PRESTADOR.
- Cada evento corresponde a un turno máximos de 8 horas, sólo se permite un evento por día.

- No incluye curaciones complejas o debridaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de medicamentos de alta especialidad (Antipsicóticos, oncológicos).
- No incluye toma de muestras de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente fuera del inmueble registrado.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).
- No se realizan diagnósticos ni se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 3 SMDLV

3.4 Traslado de Ambulancia

En caso de que el usuario o sus beneficiarios presente signos y síntomas que hagan sospechar lesión o enfermedad, por lo que requiere un traslado al servicio de urgencias, EL PRESTADOR con previa validación y autorización del médico del call center, coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de ambulancia básica, para trasladar al usuario o sus beneficiarios hasta el centro médico asistencial más cercano. En ciudades principales dentro del perímetro urbano.

TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO (TAB): En situaciones que, si bien no existe peligro inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica en un centro asistencial, ya sea para calmar los síntomas o prevenir complicaciones de mayor importancia.

Exclusiones:

- No incluye segundo traslado y/o interhospitalario
- El servicio será prestado en las principales ciudades
- Solicitudes de traslado derivadas de médico a domicilio cuando el paciente no cursa con una emergencia vital.

Eventos por año: 2

Monto Límite por evento: N/A

3.5 Transporte para Citas Médicas

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran ser trasladados a un centro médico por cita médica, y cuando la situación clínica presentada por el paciente no revista ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico de una ambulancia ni TAB ni TAM, EL PRESTADOR enviará previo acuerdo con el usuario

un conductor con vehículo, para transportarlo a un centro médico.

Este servicio debe ser coordinado con 12 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el usuario o beneficiario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El conductor realiza un máximo de tres (3) trayectos por evento y sólo esperará 15 minutos a partir de la hora programada para el inicio del servicio de transporte.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. – 12 del mediodía.
- No incluye servicios adicionales (paradas o cambios de destino) ni horas de espera.

El vehículo podrá ser un Taxi o vehículo especial de transporte.

Eventos por año: 2

Monto Límite por evento: hasta 2 SMDLV

3.6 Coordinación de Citas Médicas

En caso de que el usuario o sus beneficiarios lo requieran, EL PRESTADOR prestará la coordinación logística de citas médicas con centros especializados. Para la prestación del servicio, el usuario debe proporcionando datos como nombre, cédula, EPS y disponibilidad, un coordinador se comunicará para proporcionar los datos de la cita.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: Ilimitado

3.7 Mensajería para Recoger Exámenes Médicos

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran el servicio de mensajería para recoger exámenes médicos, EL PRESTADOR prestará para el usuario o beneficiarios la coordinación logística y monitoreo de mensajería para recoger exámenes médicos.

Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad y para cancelar el servicio programado, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido

un evento.

- El servicio está sujeto a las condiciones y horarios de entrega del laboratorio clínico.
- Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario proporcione copia de la cédula del paciente, carta de autorización para la recolección de resultados de laboratorio, refiera la dirección para la recolección de los resultados de laboratorio y la dirección destino, se deberán tomar en cuenta las políticas del laboratorio para la recolección de resultados (Horarios y personas autorizadas para recolectar los resultados).
- El servicio incluye el trayecto del laboratorio a la dirección indicada por el usuario, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.
- Este servicio solo incluye la coordinación logística y monitoreo de mensajería para recoger exámenes médicos, el usuario debe asumir los costos de los exámenes.
- Si por razones ajenas a EL PRESTADOR el laboratorio clínico no hace entrega de los respectivos exámenes, igualmente se entenderá consumido un evento.

Eventos por año: 2
Monto límite: hasta 2 SMDLV

3.8 Recordatorio de Fechas Especiales

A solicitud del usuario o sus beneficiarios, con las indicaciones que nos entregue sobre motivo de recordación, fecha, hora, y número contacto. EL PRESTADOR ayudará a recordar telefónicamente al usuario o sus beneficiario fechas especiales.

Eventos por año: Ilimitado
Monto límite: Ilimitado

3.9 Acompañamiento Telefónico Nutricional para Enfermedades Crónicas

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una orientación nutricional para enfermedades crónicas, estos tendrán acceso las 24 horas los 365 días del año al servicio de la línea de asistencia, en la cual EL PRESTADOR brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un médico que le atenderá y orientará indicándole tips médicos nutricionales para enfermedades crónicas.

- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.

- No se cambian protocolos de tratamiento.

Eventos por año: Ilimitado
Monto límite: Ilimitado

3.10 Empleada Doméstica Post Cirugía del Usuario

En caso de que el usuario presente una incapacidad comprobada igual o mayor a tres (3) días post cirugía y requiera de una empleada doméstica, EL PRESTADOR brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de enviar una empleada doméstica calificada para realizar las labores de aseo, labores dentro del inmueble registrado del usuario, como lo son: barrer por las principales habitaciones, escaleras y pasillos, lavar los utensilios de cocina y limpieza del baño, con un máximo de hasta ocho (8) horas continuas de asistencia.

Este servicio debe ser coordinado con 24 horas de anterioridad y la cita debe ser acordada previamente con el usuario. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m. y los sábados desde las 8 a.m. – 12 del medio día.

PARÁGRAFO: El usuario debe presentar la incapacidad médica de él, en el momento de hacer efectivo el servicio.

- El usuario deberá estar presente durante la visita.
- Si el usuario requiere horas adicionales a las incluidas en este condicionado, EL PRESTADOR prestara el servicio de referenciación y conexión. Los pagos, horarios, y demás acuerdos que se realicen en dicha conexión, serán responsabilidad directa del usuario.
- La empleada doméstica no realiza labores de planchado, desmanche de pisos o limpieza por fachadas.

Exclusiones:

- EL PRESTADOR no se hace responsable por daños ocasionados durante el trabajo, ni por pérdida de objetos de valor.
- No incluye labores adicionales a las mencionadas ni horas de espera.
- No incluye el costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio.
- El usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR con 6 horas de anticipación si desea cancelar el servicio, de lo contrario se entenderá consumido un evento.

Eventos por año: 2
Monto límite: hasta 3 SMDLV

3.11 Terapias Respiratorias y Físicas a Domicilio

El caso de que el usuario o sus beneficiarios lo requieran, EL PRESTADOR brindará la coordinación y monitoreo de un proveedor de la red que preste el servicio de terapias básicas respiratorias o físicas a domicilio, esto con el fin de rehabilitar el movimiento corporal cuando sea requerido o brindar tratamiento a personas que presentan enfermedades que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario o sus beneficiarios. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- Este servicio se prestará previo envío de prescripción médica que contenga el plan de tratamiento según hallazgos encontrados por algún médico especializado certificado, al correo electrónico suministrado al usuario por el call center.
- Este servicio se prestará en el inmueble registrado del usuario, dentro del perímetro urbano.
- No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o postquirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos), (ni neonatos lactantes mayores y menores).
- Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de EL PRESTADOR. Sujeto a disponibilidad de horarios.
- No se prescriben medicamentos.
- No se realizan diagnósticos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm.

Eventos por año: 2
Monto límite: hasta 2 SMDLV

3.12 Referenciación y Coordinación en Medicina Alternativa

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran referenciación y coordinación de medicina alternativa, EL PRESTADOR brindará al usuario y sus beneficiarios la referencia y coordinación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

Exclusiones:

- EL PRESTADOR no se hace responsable por los tratamientos aplicados.

Eventos por año: Ilimitado
Monto límite: Ilimitado

3.13 Referenciación de Equipos Ortopédicos, Rehabilitación y Fisioterapia

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran una orientación telefónica para la referenciación de localización de equipos ortopédicos e información sobre rehabilitación y fisioterapia, la línea de EL PRESTADOR brindará la orientación necesaria las 24 horas los 365 días del año.

Eventos por año: Ilimitado
Monto límite: Ilimitado



4. ASISTENCIA BIENESTAR

4.1 Cuidador Personal (Acompañante para Diligencias)

Cuando los familiares de EL USUARIO no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el usuario o sus beneficiarios lo requieren, EL PRESTADOR prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para brindar al usuario la asistencia de acompañamiento a cualquier diligencia que requiera. Este servicio se prestará en la ciudad del inmueble registrado del usuario, dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. - 12 del medio día.

- El usuario debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.
- Este servicio contará con un máximo 4 horas continuas de duración, a partir del momento en que el proveedor llega al

punto de encuentro con el usuario.

- Se excluye acompañamiento a diligencias bancarias
- El servicio no se podrá prestar a personas que requieran un cuidado especializado de profesionales de la salud.
- Se excluye acompañamiento a realización de terapias o tratamientos cuya duración sea superior a 4 horas.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 2 SMDLV

4.2 Aquamotricidad

En caso de que el usuario desee realizar la actividad, EL PRESTADOR coordinará la asignación de un profesional para acompañar al usuario a realizar la actividad de acuamotricidad en el lugar que indique el usuario; para ello se requiere que el usuario presente certificado médico reciente (no más de 1 mes) donde se dé el aval específico para la realización de la actividad.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad; para cancelar la actividad programada, el usuario debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado y por ende se dará por consumido un evento.

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos continuos de duración.
- El usuario debe asumir los costos de desplazamiento, transporte, costo del uso de la piscina y los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 3 SMDLV

4.3 Activa Tu Mente (Gimnasia Mental, Taller de Pensamiento y Lenguaje, Musicoterapia)

En caso de que el usuario desee realizar la actividad, EL PRESTADOR coordinará y prestará el servicio, para ello se requiere que el usuario presente certificado médico reciente (no más de 1 mes) donde se dé el aval para la realización de la actividad.

La asignación de la cita estará sujeta a la programación horaria, y disponibilidad de los centros de bienestar.

Para cancelar la actividad programada, el usuario debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

- Incluye actividades de recreación como: gimnasia mental, taller del pensamiento y lenguaje, musicoterapia, entre otras.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- El usuario debe asumir los costos de desplazamiento, transporte y los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 3 SMDLV

4.4 Armonización Física

En caso de que el usuario desee realizar la actividad, EL PRESTADOR coordinará y prestará el servicio, para ello se requiere que el usuario presente certificado médico donde se dé el aval para la realización de la actividad.

La asignación de la cita estará sujeta a la programación y disponibilidad de los centros de bienestar. Para cancelar la actividad programada, el usuario debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

- Incluye actividades de recreación como: clases de rumba, pilates, baile, estiramiento, entre otras.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- El usuario debe asumir los costos de desplazamiento, transporte y los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 3 SMDLV

4.5 Club de Día por Incapacidad del Cuidador

En caso de que el cuidador del usuario se encuentre incapacitado por un periodo superior a tres días consecutivos, EL PRESTADOR coordinará y brindará el servicio de Club de día, hasta por un día, en un centro designado y autorizado por EL PRESTADOR. EL PRESTADOR se hace responsable

por los costos de cuidado únicamente, entendiéndose que la alimentación, medicamentos, etc., del usuario corren por cuenta propia.

La asignación de la cita estará sujeta a la programación y horarios de los centros de bienestar; para cancelar la actividad programada, el usuario debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

- Incluye actividades de recreación como: Juegos de salón, bingo, parqués, crucigramas, entre otros.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 3 SMDLV

4.6 Taller Tecnológico a Domicilio o Curso Presencial

En caso de que el usuario o sus beneficiarios deseen realizar taller tecnológico a domicilio o curso presencial, EL PRESTADOR coordinará y prestará el servicio.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad; para cancelar la actividad programada, el usuario debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

- Incluye taller para manejo de: Tablet, celulares, portátil, redes sociales.
- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos continuos de duración.
- El usuario debe contar con los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm.

Eventos por año: 3

Monto límite: hasta 2 SMDLV

4.7 Taller Psico-Gerontológicos

En caso de que el usuario requiera atención psico gerontológica para la búsqueda del sentido y propósito de la vida al encontrarse en la tercera edad. EL PRESTADOR prestará el

servicio, coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al usuario en la comodidad de su inmueble registrado o se coordinará una cita en consultorio.

Para cancelar la actividad programada, el usuario debe comunicarse a las líneas telefónicas y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario se contará como servicio prestado.

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades principales detalladas en el ámbito territorial.
- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos de duración.
- No se prescriben medicamentos.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 2 SMDLV

4.8 Manejo del Duelo

En caso de que el usuario o sus beneficiarios requieran atención psicológica por manejo de duelo por pérdida de un ser querido, EL PRESTADOR brindará el servicio, coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir al usuario o sus beneficiarios en la comodidad de su inmueble registrado.

- Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades principales detalladas en el ámbito territorial.
- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se prescriben medicamentos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- Este servicio contará con un máximo 60 minutos continuos de duración.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 2 SMDLV



5. ASISTENCIA HOGAR

5.1 Cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal y puertas internas del inmueble

registrado dentro del perímetro urbano, EL PRESTADOR a solicitud del usuario brindará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, previo acuerdo con el usuario, que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares que superen la emergencia.

- Incluye costos de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones al servicio de cerrajería:

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas de acceso electrónico.
- Los costos de las cerraduras de seguridad deberán ser asumidos por el usuario.
- No habrá responsabilidad por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo o que sobrepasen el monto límite del evento.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- No habrá reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- Igualmente se excluye bajo el Servicio de cerrajería el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

GARANTÍAS: Los trabajos realizados por el personal autorizado por EL PRESTADOR de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por EL PRESTADOR sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Lo anterior sujeto a las respectivas excepciones.

En el evento que la visita de EL PRESTADOR resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el usuario.

Eventos por año: 2
Monto límite: hasta 3 SMDLV

5.2 Vidriería

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento del inmueble registrado; se enviará con la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las circunstancias lo permitan. La reposición de vidrios no es objeto de garantía.

- Incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

Exclusiones:

- Todo tipo de vidrios que, en caso de una rotura, y a pesar de hacer parte de la edificación, no comprometa el cerramiento del inmueble registrado.
- Vidrios con diseño especial o acabados.
- Vidrios de división interna, claraboyas y puertas de baño.
- Vidrios rotos por marcos deteriorados o por asentamiento de la edificación.
- Vidrios rotos por desmonte de rejillas, soldadas o empotradas.
- Vidrios vencidos con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la asistencia.
- Vidrios provisionales o cualquier tipo de cubierta provisional previo a la instalación del vidrio final.
- Materiales que no estén a la venta en la ciudad del inmueble registrado, en caso de que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad el costo será a cargo del usuario.
- Materiales descontinuados.
- No se incluye marcos ni ventanas.
- Cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

Eventos por año: 2
Monto límite: hasta 4 SMDLV

5.3 Plomería

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones de abastecimiento y/o sanitarias propias e internas del inmueble registrado se produzca una falla que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, EL PRESTADOR a solicitud del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red en la mayor brevedad, previo acuerdo con el usuario, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes

casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. 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 exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales.
- Se incluyen las labores de búsqueda de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de exploración, instalación entregando el servicio hasta resane.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes, empaques en grifería afectadas sin garantía por la rotura del tubo o a consecuencia de la emergencia o desgaste del mismo. (Accesorios de las extensiones que no sean flexo-metálicos)
- Cuando se trate de des taponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, patios o terrazas, siempre que no involucre cajas de inspección, trampa-grasas y/o desagües de aguas lluvias, emboquillamiento de mesones de cocina y lavamanos.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que EL PRESTADOR no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo; no tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el usuario. Los trabajos realizados por el personal autorizado por EL PRESTADOR de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por EL PRESTADOR sobre los ya ejecutados o cuando no se avise dentro de este mismo tiempo de garantía de la existencia de una incidencia o inconformidad sobre dichos trabajos.

- Las reparaciones se entregan hasta resane.

Exclusiones al servicio de plomería:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización, protección de la cubierta, paredes exteriores del inmueble, humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos:

cisternas, inodoros, depósitos de agua, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble reportado.

- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño y/o tuberías incrustadas en vigas o columnas, en construcción, acabados o emboquillamiento.
- Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.
- Otro tipo de des taponamientos no detallados en la cobertura.
- En caso de requerir el desmonte de algún mueble para poder realizar la reparación, el desmonte y montaje del mismo no está dentro de la cobertura.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 4 SMDLV

5.4 Electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble registrado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red a la mayor brevedad, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para reestablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes eléctricas lo permitan.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de 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 y restableciendo el servicio de energía eléctrica con un tope máximo de 12 m, de alambre de cualquier calibre y un accesorio básico que solucionará la emergencia.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: Tomas, suiches de cuchillas, breakes, rosetas, tacos o fusibles dañados a consecuencia por

sobre carga o cortó circuito, se sustituiría sólo un accesorio de los ya nombrados exclusivamente básico que supere la emergencia.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que EL PRESTADOR no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. No tendrán cobertura a no ser que sea suministrado por el usuario. Tampoco se realizan acciones de exploración ni regata.

Los trabajos realizados por el personal autorizado por EL PRESTADOR de servicios tendrán una garantía de 30 días mes calendario, la cual se pierde cuando el usuario adelante trabajos con personal diferente al enviado por EL PRESTADOR sobre los ya ejecutados o cuando no se avise dentro de este mismo tiempo de garantía de la existencia de una incidencia o inconformidad sobre dichos trabajos.

Exclusiones al Servicio de Electricidad:

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados o modificaciones especiales hechas al circuito de la vivienda.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble registrado, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía y/o generado por sobre cargas o daños del transformador de la zona.

Eventos por año: 2
Monto límite: hasta 3 SMDLV

5.5 Mesero para Eventos

En caso de que el usuario requiera un mesero para atención de un evento EL PRESTADOR prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para que preste el servicio al interior del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el usuario.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada

por parte de EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario; para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento. No aplica para celebraciones nacionales, como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo, por disponibilidad.

- El servicio es realizado por personal calificado y certificado.
- El costo de los materiales y utensilios empleados corre por cuenta del usuario.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio tiene un límite de máximo 5 horas por evento.
- Máximo 20 personas a atender en la reunión social.

Eventos por año: 3
Monto límite: hasta 3 SMDLV

5.6 Vigilante para Eventos

A solicitud del usuario, EL EL PRESTADOR prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para que preste el servicio al interior inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el usuario. No aplica para celebraciones nacionales, como navidad, día de la madre y padre, amor y amistad y año nuevo, por disponibilidad.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Este servicio tendrá un límite de 4 horas máximo por evento.
- El servicio de vigilante no cuenta con arma, ni con canino.
- EL PRESTADOR no se hace responsable por daños ocasionados durante el evento, ni por pérdida de objetos de valor.
- Solo podrá hacer uso de 1 evento por día.
- En caso de que el costo del servicio sea superior al monto limite, el valor debe ser asumido por el usuario.

Eventos por año: 3
Monto límite: hasta 4 SMDLV

5.7 Chef para Eventos

A solicitud del usuario, EL PRESTADOR prestara los servicios

de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para que preste el servicio al interior del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el usuario.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas y se le informará quien es el profesional asignado.

- El servicio es realizado por personal calificado y certificado.
- El costo de los materiales y utensilios empleados corre por cuenta de usuario.
- Los ingredientes deben ser previamente comprados por el usuario.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio tiene un límite de dos (2) horas contratadas.
- Máximo 20 personas a atender en la reunión social.

Eventos por año: 3

Monto límite: hasta 5 SMDLV

5.8 Profesional en Casa

A solicitud del usuario, EL PRESTADOR prestará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para que este preste los servicios de arreglos locativos menores en la vivienda, quien le ayudará al usuario con las siguientes labores: sustitución de grifos, instalación de cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas, adosadas a paredes, instalación de televisores, reparación de puertas, pinturas mínimas, colocación y sustitución de lámparas, montaje de muebles kit, colocación de accesorios de baños; Instalación, arreglo, armado, movimientos de muebles y enseres.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación de lo contrario se entenderá consumido un evento.

- No cubre materiales ni repuestos.
- La prestación del servicio tiene un máximo de tres (3) horas de mano de obra.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 4 SMDLV

5.9 Instalación de Adaptaciones para vivir con Discapacidad

*El usuario tendrá derecho hasta un límite de un (1) evento al año, en uno de los siguientes servicios a su elección:
(Modificación/cambio de lavamanos o modificación/cambio de tasas o instalación de barras asideras para la ducha o instalación de pasamanos para las escaleras o mantenimiento a señalización en pisos)*

EL PRESTADOR a solicitud del usuario, prestará los servicios de coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red para prestarle el servicio de instalación de adaptaciones para vivir con discapacidad. Este servicio incluye uno de los siguientes sub-servicios:

• **Modificación o cambio de lavamanos.** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. Se realizará el monte y desmonte del lavamanos, no cubre suministro de lavamanos. El usuario debe contar con los elementos como son: lavamanos, fijaciones, tornillos, tacos, desagüe o grifería de desagüe, sifón, acoples plásticos, flexos metálicos o de la calidad y características que se necesite, mezclador propio del modelo a instalar. Para la instalación no se modificarán estructuras o redes de suministro, gas, eléctricas, electrónicas o desagüe, ni se realizará desmonte o armado de muebles. Las instalaciones y redes deben de estar de acuerdo con la norma NTC 1500 con el fin de que estas no sean modificadas cuando se instala el nuevo lavamanos. Este será dejado en un sitio que disponga el usuario o la copropiedad para este tipo de elementos.

Monto límite: hasta 2 SMDLV

• **Modificación o cambio de tasas (monte y desmonte).** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. Se realizará el monte y desmonte del Inodoro, incluye materiales de instalación, no cubre suministro del inodoro. El usuario debe de contar con todos los elementos: Inodoro, Árbol de entrada, Árbol de salida, agua stop, perilla, empaques, llave de abasto, tornillos, tacos, acoples plásticos, flexos metálicos. Para la instalación no se modificarán estructuras o redes de suministro, gas, eléctricas, electrónicas o desagüe, ni se realizará desmonte o armado de muebles. Las instalaciones y redes deben de estar de acuerdo con la norma NTC 1500 con el fin de que estas no sean modificadas cuando se instala el nuevo Inodoro. Este será dejado en un sitio que disponga el usuario o la copropiedad para este tipo de elementos.

Monto límite: hasta 2 SMDLV

- **Instalación de barras asideras para la ducha.** El monto de la cobertura incluye mano de obra, materiales y desplazamiento del técnico, no se cubre suministro de barras. En caso de tener que realizar modificaciones a la base donde la barra debe de ser sujeta, el valor adicional a la modificación será asumido por el usuario. Las reparaciones o acabados que se deriven de las perforaciones no estarán amparadas bajo la cobertura en mención.

Monto límite: hasta 2 SMDLV

- **Instalación de pasamanos para las escaleras.** El monto de la cobertura incluye mano de obra, materiales y desplazamiento del técnico. No se cubre suministro de pasamanos. En caso de tener que realizar modificaciones a la base donde la barra debe de ser sujeta, el valor adicional a la modificación será asumido por el usuario. Las reparaciones o acabados que se deriven de las perforaciones no estarán amparadas bajo la cobertura en mención.

Monto límite: hasta 3 SMDLV

- **Mantenimiento o señalización en pisos.** El monto de la cobertura incluye mano de obra y desplazamiento del técnico. No están dentro del amparo los materiales. No se cubre suministro de señalización como cintas, pinturas o epóxicos, o el plantillaje o diseño de señalización en nuevos espacios. La zona donde se realizará la señalización no debe estar obstruida por cualquier elemento.

Monto límite: hasta 2 SMDLV

Para el acceso a estos servicios se requiere presentar certificado médico con puntuación de Barthel menor a 45.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 48 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte de EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación o de lo contrario será descontado como evento.

5.10 Gastos de Mudanza y Bodegaje por Inhabitabilidad del Inmueble

En caso de que el inmueble registrado por el usuario presente cualquier de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres; EL PRESTADOR a solicitud

del usuario coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para prestarle el servicio de transporte para muebles básicos del hogar tal como: camas, sofás, y comedores por razón de mudanza hasta el sitio designado por el usuario, y de regreso hasta el inmueble terminadas las reparaciones; este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario lo solicite con 24 horas de anticipación. La cita será confirmada por parte EL PRESTADOR hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud por parte del usuario. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- No incluye horas de espera.
- EL PRESTADOR no se hace responsable por daños ocasionados durante el traslado, ni por pérdida de objetos de valor.
- El servicio de Bodega cubre un máximo de 5 días continuos.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: hasta 12 SMDLV

5.11 Lavado de Cortinas

En caso de que el inmueble registrado por el usuario presente cualquier de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación; EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para el servicio de lavado de cortinas.

- El servicio solo incluye traslado del profesional y el trabajo de limpieza.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- Dependiendo del tamaño de la cortina se retira y se lleva a una lavandería o se lleva la máquina a domicilio.

Eventos por año: 4

Monto límite: hasta 6 SMDLV

5.12 Instalación de Cortinas

EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red especializado para la instalación de cortinas que incluye: revisión de la cortina a instalar y que no tenga ningún tipo de daño, medición de distancias

para apertura de huecos en la pared, colocación de chazos y soporte de la cortina e instalación.

- La duración máxima de servicio es de tres (3) horas continuas.
- El servicio solo se prestará en el inmueble registrado y en horario hábil.
- El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am-5pm y los sábados de 8 am- 12 pm
- El usuario deberá revisar previamente las restricciones correspondientes que tenga la propiedad horizontal en la que se ubique el inmueble registrado.

Eventos por año: 4

Monto límite: hasta 5 SMDLV

5.13 Desinundación y Secado de Alfombras

En caso de que el inmueble registrado por el usuario resulte afectado por daños por agua e inundaciones, EL PRESTADOR coordinará el seguimiento del envío de un proveedor de la red al interior del inmueble registrado dentro del perímetro urbano, previo acuerdo con el usuario, y se realizará la desinundación y secado de hasta 30 m2 de alfombra.

- El servicio no incluye materiales ni insumos para el lavado.
- El servicio solo incluye mano de obra y desplazamiento de maquinaria y del técnico.
- Para dimensiones adicionales a los 30 m2 de alfombra y horas adicionales el usuario deberá validar con el centro telefónico el costo adicional y de estar de acuerdo deberá otorgar la autorización y pagar el monto que se genere como excedente.

Eventos por año: 4

Monto límite: hasta 8 SMDLV

5.14 Referencias de Técnicos al Hogar

EL PRESTADOR pone a disposición del usuario o sus beneficiarios, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para los siguientes servicios:

- Referenciación de técnicos al hogar: albañil, pintores, plomeros, arquitectos.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: Ilimitado



6. ASISTENCIA VIAL

6.1 Remolque de Vehículos

En caso de accidente automovilístico o avería del automóvil o moto propiedad del usuario, EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red de servicio de grúa o plataforma según características del vehículo y situación de emergencia hasta el destino que indique el usuario.

- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- Solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto por situación de emergencia, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro hospitalario o clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.
- Incluye traslado únicamente de perímetro urbano.
- El excedente sobre el límite de cobertura del servicio será pagado por el usuario.

Eventos por año: 3

Monto límite: hasta 2 SMDLV

6.2 Cerrajería

En caso de que el vehículo propiedad del usuario requiera de cerrajero por extravío de las llaves o por quedarse éstas dentro del vehículo del usuario, EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad.

La apertura del vehículo se realizará siempre y cuando fuese posible sin causar daños adicionales dependiendo del vehículo.

Exclusiones:

- No se realiza reposición de llaves.
- El servicio incluye sólo el traslado del técnico y mano de obra.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

Eventos por año: 3

Monto límite: hasta 2 SMDLV

6.3 Carro Taller

El usuario tendrá derecho hasta un límite de tres (3) eventos al año, en uno de los siguientes servicios a su elección: (cambio de llanta o paso de corriente o suministro de combustible).

a. CAMBIO DE LLANTA:

En caso de que el automóvil o moto propiedad del usuario requiera cambio de llanta por pinchada (motos con llantas tipo sellomatic), EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad mencionada, de tal forma que el automóvil o moto pueda moverse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de reparaciones adicionales, las cuales serán asumidas por el usuario.
- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- El vehículo del usuario deberá contar con llanta de repuesto en buen estado.

Monto límite: hasta 1 SMDLV

b. PASO DE CORRIENTE:

EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad de paso de corriente que requiera el automóvil o moto, de tal forma que el automóvil o moto propiedad del usuario pueda moverse por sus propios medios.

- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.

Monto límite: hasta 1 SMDLV

c. SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:

EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red para solucionar la eventualidad de suministro de combustible que requiera el automóvil o moto propiedad del usuario, de tal forma que el automóvil o moto pueda moverse por sus propios medios.

- El servicio no incluye el costo de la gasolina ni las reparaciones

adicionales, las cuales serán asumidas por el usuario.

- El servicio incluye solo el traslado del técnico y mano de obra.
- La cantidad máxima de combustible a transportar será de 2 galones, costo que deberá ser reintegrado al técnico en el lugar de la asistencia.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- Durante la prestación del servicio el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

Monto límite: hasta 1 SMDLV

El usuario tendrá derecho hasta un límite de tres (3) eventos al año, en uno de los siguientes servicios a su elección: estancia y desplazamiento de los beneficiarios por inmovilización y estancia y desplazamiento de los beneficiarios por inmovilización

6.4 Estancia y Desplazamiento del Usuario o sus Beneficiarios por Inmovilización

En caso de avería o accidente del vehículo, LA EMPRESA sufragará uno de los siguientes gastos:

- a) Cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización, se pagará la estancia en un hotel, por una sola noche. La presente cobertura ampara exclusivamente el valor del alojamiento.
- b) El desplazamiento de los usuarios hasta su domicilio, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la inmovilización. Si el usuario opta por la continuación del viaje, la empresa sufragará los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto, siempre que el costo no supere el límite de cobertura. La empresa elegirá el medio de transporte más adecuado, el cual podrá ser: avión de línea regular clase económica como primera opción, taxi, o también un vehículo de alquiler.

El excedente sobre el límite de cobertura del servicio será pagado por el usuario.

Monto límite: hasta 16 SMDLV

6.5 Estancia y Desplazamiento del Usuario o sus Beneficiarios por Hurto

Una vez el usuario haya interpuesto la denuncia por hurto ante las autoridades competentes, EL PRESTADOR organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el usuario o el traslado hasta su domicilio.

a) Cuando la recuperación del vehículo no pueda ser efectuada en el mismo día de su hurto, se pagará la estancia en un hotel, por una sola noche. La presente cobertura ampara exclusivamente el valor del alojamiento.

b) El desplazamiento del Usuario o sus Beneficiarios hasta su domicilio habitual, cuando la recuperación del vehículo no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al hurto. Si el usuario o sus Beneficiarios optan por la continuación del viaje, EL PRESTADOR sufragará los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto, siempre que el costo no supere el límite de cobertura. EL PRESTADOR elegirá el medio de transporte más adecuado, el cual podrá ser: avión de línea regular clase económica como primera opción, taxi, o también un vehículo de alquiler.

El excedente sobre el límite de cobertura del servicio será pagado por el usuario.

Monto límite: hasta 16 SMDLV

6.6 Transporte, Depósito o Custodia del Vehículo Reparado o Recuperado

En caso de robo y/o hurto del vehículo del usuario, si la respectiva reparación del vehículo requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o si en caso de robo, el vehículo es recuperado después del tiempo mencionado, EL PRESTADOR se hará cargo del depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado. El excedente sobre el límite de cobertura del servicio será pagado por el usuario.

Eventos por año: 3
Monto límite: hasta 2 SMDLV

6.7 Localización y Envío de Repuestos

En caso de que el usuario requiera el servicio de envío de repuestos, EL PRESTADOR se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo del usuario cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y éste asumirá los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia.

- El servicio solo incluye la localización y el envío de los repuestos.
- El costo de los repuestos debe ser asumido por el usuario.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- No incluye repuestos que requieran importación y/o que no cuenten con stock en Colombia.

Eventos por año: 3
Monto límite: hasta 2 SMDLV

6.8 Referenciación de Talleres Mecánicos

EL PRESTADOR pone a disposición del usuario, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para los siguientes servicios:

- Referenciación de talleres mecánicos: direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas al lugar donde el usuario indique que se encuentre.

Eventos por año: Ilimitado
Monto límite: Ilimitado

6.9 Informe Estado de Carreteras

EL PRESTADOR pone a disposición del usuario, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para los siguientes servicios:

- Estado de las carreteras en todo el país.
- Indicando si existen problemas de orden público.
- Trabajos adelantados en las mismas.
- Tráfico y cualquier otra situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos.

Eventos por año: Ilimitado
Monto límite: Ilimitado

6.10 Referenciación de Teléfonos de Emergencia

EL PRESTADOR pone a disposición del usuario, expertos en servicios de consejería telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año para los siguientes servicios:

- Referenciación de teléfonos de emergencia.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: Ilimitado

6.11 Orientación Jurídica Telefónica

EL PRESTADOR pondrá a disposición del usuario o sus beneficiarios, los servicios de asesoría Legal Telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año de manera ilimitada. Este servicio se realiza mediante una conferencia telefónica jurídica en aspectos relativos a derecho civil y/o penal, cuando se requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: hasta 1 SMDLV

6.12 Conductor Profesional

En caso de que el usuario o sus beneficiarios se encuentre imposibilitado para conducir el automóvil (no aplica para motos) por muerte, accidente o enfermedad (migraña, vértigo, alteraciones o lesiones visuales y auditivas, esguinces o fracturas de los miembros inferiores y superiores del cuerpo), EL PRESTADOR coordinará y realizará el seguimiento el envío de un conductor (proveedor de la red), el cual lo asistirá y llevará hasta el inmueble registrado que se encuentre máximo a 30km de distancia.

- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano, en las ciudades detalladas en el ámbito territorial.
- El conductor realiza un sólo trayecto sin paradas adicionales y sólo esperará 15 minutos a partir de la hora programado.
- Los documentos del vehículo deben estar al día y a disposición inmediata del conductor.
- El servicio no se hace responsable del estado de los objetos que se encuentren dentro del vehículo.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.
- En todos los casos el usuario deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios.

Eventos por año: 3

Monto límite: hasta 2 SMDLV



7. ASISTENCIA VIAJES

7.1 Médico en el Hotel

En caso de que el usuario o sus beneficiarios presenten una emergencia médica, a consecuencia de enfermedad, lesión súbita o traumatismo que no requiera ser tratada en un centro asistencial que amerite la visita presencial de un profesional médico, EL PRESTADOR brindará la coordinación logística y monitoreo de un proveedor de la red, con el fin de asistir en la comodidad del hotel de estancia del usuario dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previo criterio y autorización del médico del call center de EL PRESTADOR.

- No se realizan diagnósticos definitivos.
- No se cambian protocolos de tratamiento.
- No incluye curaciones.
- No incluye el costo o la aplicación de otros medicamentos diferentes a los integrados en los grupos mencionados (antiinflamatorios, analgésicos, antiespasmódicos, antipiréticos, antihistamínicos).
- No incluye toma de muestras de toma de laboratorios.
- No incluye la asistencia por especialistas.
- No incluye movilización del paciente.

Eventos por año: 2

Monto límite: hasta 3 SMDLV

7.2 Envío Urgente de Medicamentos

En caso de que el usuario o sus beneficiarios se encuentren en un viaje a nivel nacional y requiera del servicio de envío de medicamentos, EL PRESTADOR coordinará y enviará a la red para la localización y envío de medicamentos que se encuentren disponibles dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

- El servicio solo incluye la localización y el envío de medicamentos.
- El costo de los medicamentos debe ser asumidos por el usuario o sus beneficiarios.
- No incluye servicios adicionales ni horas de espera.

Eventos por año: 3

Monto límite: hasta 2 SMDLV

7.3 Acompañamiento en Viajes para Mayores de 70 años

En caso de viaje y si el usuario lo requiere, EL PRESTADOR coordinará la asistencia de acompañamiento en viaje para mayores de 70 años. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano únicamente en las ciudades estipuladas en el ámbito territorial.

Este servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la ciudad de origen y la ciudad de destino. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con EL PRESTADOR y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m. y los sábados de 8 a.m. – 12 del medio día.

- El usuario debe asumir los costos de desplazamiento y transporte.
- Este servicio contará con el máximo de un (1) trayecto. a partir del momento en que el proveedor llega al punto de encuentro con el usuario.
- Se excluye cualquier otro tipo de acompañamiento.
- El servicio no se podrá prestar a usuarios que requieran un cuidado especializado de profesionales de la salud.

Eventos por año: 1

Monto límite: hasta 2 SMDLV

7.4 Orientación por Pérdida de Documentos

EL PRESTADOR pondrá a disposición del usuario los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año de manera ilimitada, para cualquier consulta telefónica.

- El usuario debe tener la información completa el día que realice la asesoría.

Eventos por año: Ilimitado

Monto límite: hasta 1 SMDLV



8. EXCLUSIONES GENERALES A LA ASISTENCIA

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, EL PRESTADOR no dará amparo, en ninguna

circunstancia en los siguientes casos:

- Cuando el usuario no se identifique como adquirente del plan Asistencia.
- Cuando el usuario no brinde a la línea de atención el número de documento de identificación del usuario y sus beneficiarios. Cuando no esté pagado el costo mensual del servicio de asistencia o éste se encuentre suspendido por cualquier causa.
- Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación.
- Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, construcción en vías.
- Los servicios que el usuario haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por EL PRESTADOR.
- Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- Los servicios adicionales que el usuario o sus beneficiarios haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del usuario.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- Cuando se decrete oficialmente por los organismos de salud Nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa : epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- Cuando el usuario o sus Beneficiarios incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- En caso de que se soliciten servicios que están fuera del límite de cobertura establecidos en el presente clausulado, EL PRESTADOR previa autorización del usuario coordinará la prestación y cobrará al usuario el excedente ocasionado por el servicio.

PARÁGRAFO: Se otorga la devolución del dinero bajo previa autorización de EL PRESTADOR única y exclusivamente en caso tal de no contar con la disponibilidad para la prestación del servicio por parte de EL PRESTADOR dentro de la cobertura de ámbito territorial expuesta en el presente clausulado.



9. OBLIGACIONES DEL USUARIO O SUS BENEFICIARIOS

a) **Solicitud de asistencia:** En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el usuario o sus beneficiarios debe conocer y comunicar a su grupo familiar sobre las líneas donde deberán llamar para solicitar los servicios de asistencia; adicional deben tener claro que deberán facilitar la información necesaria para la prestación, a continuación, se enlista los datos iniciales:

- a) Número de identificación y nombre del usuario o sus beneficiarios.
- b) Número de identificación y nombre del llamante.
- c) Número telefónico de contacto.
- d) Asistencia que precisa
- e) Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

b) **En caso de peligro de la vida:** En situación de peligro de muerte, el usuario o sus beneficiarios deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible ponerse en contacto con EL PRESTADOR para notificar la situación.

A falta de dicha notificación, EL PRESTADOR considerará al usuario o sus beneficiarios como responsables de los hechos, costos y gastos ocurridos.

c) **Cumplimiento de la Cita Programada:** En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa de suministro de información errónea por parte del usuario o sus beneficiarios al momento de solicitar la prestación del servicio, si el usuario o sus beneficiarios no comunica la cancelación del servicio programado dentro de los 15 minutos siguientes a la coordinación del evento o según los tiempos estipulados en cada servicio de asistencia, se catalogará incumplimiento de la cita y se agotará un evento del servicio solicitado.

d) **Pago de excedentes:** Para prestar el servicio y cuando llegase a presentar un excedente de monto sobre el servicio, el excedente del monto de cualquier evento será pagado en forma inmediata por el usuario/ beneficiario con sus propios recursos de acuerdo con las indicaciones que le brinden en la línea de atención de asistencia en cuanto a los pagos vigentes (Consignación directa, Pago electrónico) antes de la prestación del servicio.

e) **Actualización de información:** El usuario es responsable de comunicar a EL PRESTADOR la actualización de los datos de contacto y prestación de servicios como: correo electrónico, teléfono contacto, dirección del inmueble registrado, y medio de pago.



10. NORMAS GENERALES

a) **Mitigación:** El usuario o sus beneficiarios, su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

b) **Cooperación:** El usuario o sus beneficiarios o su representante o familiar, deberá cooperar con EL PRESTADOR para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a EL PRESTADOR los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

c) **Prescripción de las Reclamaciones:** Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días calendario posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

d) **Subrogación:** EL PRESTADOR quedará subrogado, hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al usuario, contra cualquier responsable de un accidente o enfermedad que hayan dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

e) **Notificaciones:** El usuario o sus beneficiarios en caso de que EL PRESTADOR realice adecuaciones al plan de asistencia ya sea en coberturas o costos, este deberá notificar al número telefónico asignado, su decisión de continuar o no con el programa.



A. LÍNEAS DE ATENCIÓN

SOLICITUD DE LA ASISTENCIA: En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, el usuario o sus Beneficiario deberán solicitar siempre la asistencia por teléfono a las líneas **3905237** desde Bogotá, y desde el resto del país: **018000 180 372**, opción 3. Debe brindar la información requerida y necesaria para la prestación como lo son el número de identificación y nombre del usuario o sus Beneficiario, número telefónico de contacto, y tipo de asistencia que precisa.



B. INFORMACIÓN Y RECLAMOS DE LA ASISTENCIA

a) **Servicio al cliente:** Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo el usuario deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m por teléfono a las líneas **3905237** desde Bogotá, y desde el resto del país: **018000 180 372**.

