

## Condiciones generales Plan Básico



**Condiciones que debes cumplir para acceder a este Plan:** tener un saldo en aportes sociales a la fecha de solicitud del servicio del beneficio, por un valor no inferior al aporte mínimo estatutario, es decir Medio Salario Mínimo Mensual Legal Vigente – MSMLMV hasta antes de completar Un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente - SMMLV y si el asociado tiene crédito este no podrá tener una mora superior a 30 días. El beneficio favorece el propio asociado, siempre y cuando cumpla lo establecido en el Reglamento de Solidaridades vigente desde el 25 de noviembre de 2023.

### SALUD

- **Telemedicina Médico General**

El *contac center* tendrá el servicio disponible las 24 horas del día los 365 días al año, con el propósito de atender citas virtuales de medicina general por parte de un Especialista en Telemedicina sobre su patología a través de una consulta médica. El asociado será valorado, diagnosticado y tratado con las recomendaciones y prescripciones de medicamentos apropiadas, según las necesidades de su sintomatología.

Desde la comodidad de su vivienda, el asociado podrá solicitar una asistencia médica virtual con alguno de los profesionales en la salud. De acuerdo con la disponibilidad del usuario se pacta un horario de encuentro con nuestro doctor. Un link es generado y enviado al usuario con el fin de dar inicio a la asistencia médica virtual.

**Nota:** El departamento médico del *contac center* se reserva el derecho de decidir el más adecuado de los tratamientos propuestos por el cuerpo médico.

- **Telemedicina Psicológica**

El *contac center* tendrá a disposición del usuario por video o llamada terapeutas especializados para problemas relacionados con la pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, problemas familiares por separación, entre otros. Consultas telefónicas con Terapeutas especializados, referencia de red médica psicológica.

- **Telemedicina Nutricional**

El *contac center* brindará asistencia por video o llamada por parte de especialistas para consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, carbohidratos, etc.), índice de grasa corporal, dietas y referenciación de nutricionistas. Envío de información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación sana. Incluye sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerancia a la lactosa, etc.

- **Telemedicina del Bienestar del Ser**

El *contac center* tendrá a disposición personal calificado para llevar a cabo asistencias en el momento en que el asociado lo requiera para los casos de asesoramiento y seguimiento fitness, cuidado capilar, autocuidado, cuida tus ojos, entre otros.

- **Lectura exámenes de laboratorio**

Cuando el asociado lo requiera, se coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El asociado debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.

## Condiciones generales Plan Básico



### • Enfermera a Domicilio para curaciones e inyectología

Cuando el asociado requiera cuidados primarios de enfermería relacionados con enfermedades de bajo riesgo y posea una incapacidad superior a (3) tres días. El *contac center* enviará al domicilio del asociado una enfermera para la atención básica. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del *contac center*.

El asociado debe presentar la incapacidad expedida por un médico autorizado para la prestación de la Asistencia.

#### Premisas:

- Este servicio se presta en un lapso de 12 a 24 horas.
- No se incluyen medicamentos ni los insumos para la curación de heridas.
- La enfermera estará en el sitio entre 30 a máximo 60 minutos para la prestación del servicio
- No se brindará el servicio si son menores de 18 años y/o personas mayores de 65 años que se encuentren solas en el domicilio.
- No se brindará el servicio a aquellas personas postradas en cama o con algún problema cognitivo o demencias que no estén en compañía de un adulto responsable.
- Sólo en perímetro urbano de las principales ciudades del país.
- No se brindará el servicio en lugares que presenten problemas de orden público o zonas de difícil acceso que, por sus características geográficas, deficiencias de vías y medios de transporte sean peligrosas o que estén en zonas rojas (según la hora de la atención y lugar).
- En caso de que el asociado cancele el servicio en la mitad del tiempo ofrecido, esté se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.
- Se prestará curaciones para heridas superficiales y limpieza de heridas que sean consideradas de baja complejidad cambio de gaza y vendajes siempre y cuando estas no provengan de procedimientos postquirúrgicas tanto como de medicina general como estéticas.

### • Visita médica Domiciliaria a cargo de un Profesional de la Salud

En aquellos casos que el asociado requiera asistencia médica domiciliaria, se coordinará el envío de un médico a domicilio para la atención médica oportuna; en dicha asistencia el médico podrá evaluar y realizar recomendaciones. Es importante tener en cuenta que los gastos incurridos en la compra de medicamentos deberán ser asumidos por el asociado. Nota: A través de la Telemedicina con el médico general, se define la autorización de envío de un médico al domicilio según la condición médica del asociado o en caso de ser identificada una urgencia médica vital será orientado a tomar este servicio por medio de su EPS o Medicina prepagada.

#### Premisas:

- Este servicio se presta en un lapso de 2 a 4 horas.
- El médico estará en el sitio de 30 a máximo 60 minutos para la prestación del servicio
- No se brindará el servicio si son menores de 18 años y/o personas mayores de 65 años que se encuentran solas en el domicilio.
- No se brindará el servicio en lugares que presenten problemas de orden público o zonas de difícil acceso que, por sus características geográficas, deficiencias de vías y medios de transporte sean peligrosas o que estén en zonas rojas (según la hora de la atención y lugar).
- Sólo en perímetro urbano de las principales ciudades del país.
- En caso de que el asociado cancele el servicio en la mitad del tiempo ofrecido, esté se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera.

## Condiciones generales Plan Básico



- **Telemedicina de Especialidades Médicas (Ortopedia, Ginecobstetricia, Dermatología, Medicina Interna, entre otras)**

El asociado podrá acceder por medio de la línea de atención al servicio de telemedicina especializada desde su domicilio por las siguientes especialidades: (Ortopedia General, Ginecología y Obstetricia, Dermatología, Medicina Interna, Otorrinolaringología, Pediatría, Cirugía general, Medicina alternativa, Medicina del deporte, Oftalmología, Fisioterapia, Fonoaudiología, Psiquiatría, Endocrinología, Gastroenterología y Reumatología)

Mediante estos servicios el asociado del Plan podrá recibir consultas, orientaciones y prescripción de medicamentos entre otros servicios, con el fin de proporcionar soluciones inclusivas y de fácil acceso. Es importante resaltar que la asistencia con especialistas deberá ser recomendada durante cita de telemedicina con el Médico General del *contac center*. Este servicio con especialista se prestara en un máximo de 24 horas.

## MASCOTAS

Estas asistencias se prestarán solo para perros y gatos del asociado.

- **Teleasistencia en Orientación Veterinaria**

El propietario tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota amparada, contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre: Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada. Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada. Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota. JFK Cooperativa Financiera no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica, ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan

- **Consulta Médica Veterinaria en Clínica o Domiciliaria**

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan. Es para mascotas entre los 4 meses y 12 años de edad. En caso de enfermedad o lesión súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, el *contac center* coordinará y pagará el servicio de consulta veterinaria hasta el monto límite de cobertura, a domicilio y/o en red veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación, certificación expedida por profesional veterinario o historia clínica donde se refrende tal condición.

- **Teleasistencia en Adiestramiento de Mascota**

Por solicitud del asociado, el *contac center* brindará el servicio telefónico de adiestramiento de mascotas en la cual el profesional le informará las buenas prácticas y cualidades más significativas; desde una buena conducta hasta trucos para el adiestramiento de la mascota.

## Condiciones generales Plan Básico



- **Atención de urgencias intrahospitalaria para la mascota en caso de accidente o enfermedad (solo perros y gatos)**

En caso de que la mascota por un accidente o enfermedad requiera ser atendido en centro asistencial o clínica veterinaria, la compañía asume hasta por el valor definido en el plan los gastos para cubrir hospitalización, ayudas diagnósticas o exámenes de laboratorio. La cobertura aplica solo para perros y gatos y una sola mascota por asociado. Para activar la cobertura el asociado siempre debe comunicarse previamente con la línea de asistencia.

- **Urgencia dental para mascota**

En caso de una urgencia dental, el *contac center* dispone del servicio de odontología veterinaria donde un profesional prestará la asistencia correspondiente incluido el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento farmacológico para el alivio del dolor. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días.

- **Informes de vacunación para la mascota**

El *contac center* brindará asistencia de información sobre el esquema de vacunación para la mascota (perro o gato), realizando orientación de acuerdo a la edad y carnet de vacunación.

- **Orientación psicológica telefónica para el asociado por fallecimiento de su mascota**

El *contac center* acompañará al Titular vía telefónica en el proceso de duelo para superar el dolor emocional que se experimenta cuando se pierde su mascota, por medio de apoyo psicológico en momentos de fuerte tensión emocional, y brindar estrategias efectivas para acompañar a las personas que están atravesando el impacto de una pérdida.

Es importante indicar que esta orientación no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular. Es importante tener en cuenta que este servicio opera bajo modalidad orientativa, para atender una situación concreta de la actualidad del paciente, y no constituye un servicio terapéutico ni es un tratamiento psiquiátrico. Por lo tanto, no puede ser usado o identificado como un servicio de manejo de trastorno emocional o mental.

A continuación, se relacionan, de manera enunciativa y no limitativa ni taxativa, los trastornos excluidos de cobertura:

- Esquizofrenia
- Trastornos de personalidad
- Trastornos afectivos
- Trastornos del comportamiento
- Depresión

- **Teleasistencia en Adiestramiento de Mascota**

Por solicitud del asociado el *contac center* brindará el servicio telefónico de adiestramiento de mascotas en la cual el profesional le informará las buenas prácticas y cualidades más significativas; desde una buena conducta hasta trucos para el adiestramiento de la mascota.

- **Asistencia legal telefónica por daños o lesiones a terceros ocasionados por la mascota**

El *contac center* brindará asistencia de Información sobre derecho aplicable, en el caso de que la mascota agrede de cierta forma a un tercero en vía pública, El *contac center* realizará acompañamiento legal, orientado e indicando al Titular la mejor forma para actuar y llevar a cabo la conciliación con el tercero.

- Se excluyen los casos en los cuales dicho suceso ocurra dentro de la propiedad del Titular.
- Se excluyen los casos en los que la mascota reaccione en defensa a ataques de violencia.

Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan.

## Condiciones generales Plan Básico



### ASISTENCIA MOTO Y/O CARRO

- **Grúa por accidente o avería**

El *Contac center* ofrecerá el servicio de grúa en caso de accidente y en caso de que el suceso impida su conducción. El *Contac center* 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, finalmente, el vehículo será trasladado al taller más cercano al lugar de los hechos o al taller de confianza para su reparación, siempre y cuando las condiciones permitan el acceso.

- No incluye servicios adicionales ni horas de espera, o carro taller.
- Solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto por situación de emergencia

- **Servicio de Conductor elegido**

El *contac center* en desarrollo de la asistencia, pone a disposición de sus afiliados una red de asistencias realizando la conexión con el personal que cuente con el servicio de conductor elegido para que busque al asociado en un sitio especificado por él y lo lleve sano a casa.

- **Servicios del carro taller**

El *contac center* dispone del servicio de carro taller para nuestros asociados, operado por personal capacitado y con la dotación necesaria para atender a los vehículos que se encuentren varados en punto especificado a causa un accidente. Incluye: Ignición, Gasolina, Cerrajería, Despinche, Cambio de llanta estallada.

- **Reparación de bicicleta/moto por avería derivada de un accidente**

Cuando la bicicleta o moto en la que se moviliza el asociado no pueda iniciar o continuar su trayecto por avería derivada de un accidente, El *contac center* le prestará el servicio de reparación. El *contac center* asumirá el costo de la mano de obra y el asociado deberá asumir el costo de los insumos y repuestos necesarios para la reparación de la bicicleta o moto.

- **Asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito**

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito, El *contac center* asesorará al conductor del mismo, mediante comunicación telefónica. El *contac center* deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable 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 en que participe el afiliado.

- **Asesoría legal telefónica en caso de hurto de la bicicleta, moto o cualquier automóvil de propiedad legal del asociado**

En el evento de ocurrencia de hurto de la bicicleta, moto o cualquier automóvil de propiedad legal de asociado, El *contac center* asesorará al conductor del mismo, mediante comunicación telefónica. El *contac center* deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que la compañía no es responsable 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 en que participe el afiliado.

- **Coordinación para envío de artículos e indumentaria para bicicletas**

A solicitud del asociado, El *contac center* le indicará las direcciones y números de teléfonos de los sitios de artículos e indumentaria para bicicletas cercanos al lugar donde se encuentre y a su vez coordinará el envío de los mismos, sin que El *contac center* asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.



## Condiciones generales Plan Básico



Nota: En caso que el asociado solicite el envío de los artículos o indumentaria a su residencia, el valor del envío y productos correrá por su cuenta.

- **Coordinación para envío de repuestos para todo tipo de vehículos de propiedad del asociado**

A solicitud del afiliado, El contac center le indicará las direcciones y números de teléfonos para la compra de repuestos y accesorios de marcas automotrices cercanas al lugar donde se encuentre y a su vez coordinará el envío de los mismos, sin que El contac center asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

Nota: En caso que el asociado solicite el envío de los artículos o indumentaria a su residencia, el valor del envío y productos correrá por su cuenta.

- **Coordinación de grúas, carro taller y/o mecánico de emergencia**

A solicitud del afiliado, El contac center le indicará las direcciones y números de teléfonos de las grúas y/o contactos mecánicos cercanos al lugar donde se encuentre y a su vez coordinará el servicio de los mismos, sin que El contac center asuma responsabilidad por los servicios y atención allí prestada.

Nota: En caso que el asociado requiera la coordinación, el valor del servicio correrá por su cuenta.

### ASISTENCIAS AL HOGAR

- **Servicio de mudanza de la vivienda que habita el asociado (un solo trayecto)**

48 HOORASS DIA pondrá a disposición del asociado un experto en traslados y/o servicio de mudanza dentro del perímetro urbano y las principales ciudades del país para llevar a cabo el desplazamiento de los objetos personales, enseres de la casa, mobiliario, al destino solicitado por el asociado.

El asociado deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Proporcionar a la compañía toda la información y documentación necesaria para procesar la solicitud del Servicio.
- Empaquetar adecuadamente sus bienes antes del traslado.
- Acompañar a los empleados de la compañía durante el traslado de sus bienes.

Nota: El servicio será prestado hasta el monto límite de la tabla de coberturas.

- **Servicio de plomería por emergencia de la vivienda que habita el asociado**

Si en el sistema de aguas en la red hidráulica y/o sanitaria del inmueble que aseguraste, se presenta alguna avería o fuga, que imposibilite el suministro o evacuación, El contac center coordinará y enviará un técnico para que reestablezca el servicio de agua o detenga la fuga de esta, siempre y cuando el estado de las redes lo permita.

Este servicio incluye mano de obra, traslado del operario y el costo de los materiales, este último exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de elementos de conducción de agua potable. Los accesorios incluidos en esta cobertura, siempre y cuando se requieran en la reparación realizada por el técnico de El contac center son: Abrazaderas, bujes, codos, empaques, uniones, tornillos, yes, tés y tapones.

Exclusiones al servicio de plomería:

El contac center no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

- La reparación y/o sustitución de tuberías de hierro fundido, hierro galvanizado, agres, atenor, barro, cemento y/o cerámica.

## Condiciones generales Plan Básico

- La reparación y/o sustitución de redes propias de procesos industriales.
- La reparación y/o sustitución de las tuberías, equipos y accesorios para piscinas.
- No cubre cambio, emboquillamientos o impermeabilización.
- La reparación y/o sustitución de los elementos que no hagan parte de las tuberías propias de la construcción estructural del inmueble que aseguraste, tales como: acoples, adaptadores, calentadores, canastillas, cisternas, duchas, grifos, lava platos, lavaderos, mezcladores, reguladores para el paso de agua, sanitarios, sifones y válvulas.
- El arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras o humedades debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta, y averías que se deriven como consecuencia de humedades o filtraciones, en superficies de pisos, paredes y techos.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes, o en instalaciones propias de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado.
- Ajustes estéticos a zonas cercanas al daño que no hagan parte del punto intervenido por el técnico.
- El contact center no se hace responsable por el rompimiento o fractura de muebles, cuando se requieran retirar para realizar el arreglo.
- No se cubren destaponamiento con sonda eléctrica.
- No está en cobertura los servicios que requieran de un trabajo en altura.
- No se cubren destaponamiento que involucren cajas de inspección y/o trampas grasas. No se incluyen las labores de exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, trabajos de albañilería, mantenimientos, resanes, y/o acabados.

- **Servicio de electricidad por emergencia de la vivienda que habita el asociado**

El contact center coordinará y enviará un técnico para que reestablezca el suministro de energía, si en las instalaciones eléctricas internas del inmueble que aseguraste, se produce una ausencia de energía en forma total o parcial (corto circuito), siempre y cuando el estado de las redes lo permita. Tener en cuenta que los servicios de electricidad incluyen la reparación únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble asociado. Los servicios de electricidad incluyen la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, disyuntores, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, mano de obra y los accesorios descritos anteriormente, siempre que se requieran en la reparación realizada por el técnico.

Exclusiones al Servicio de Electricidad:

El contact center no prestará la asistencia cuando se trate de temas derivados de:

- La reparación y/o sustitución de elementos de iluminación como: lámparas, focos, bombillos, tubos fluorescentes, balastos o enchufes.
  - Electrodomésticos y gasodomésticos.
  - Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propias de la empresa prestadora de energía.
  - El recableado eléctrico de todo el inmueble que aseguraste por un mal trabajo inicial o incapacidad de soporte de carga con la red actual.
  - Cuando se trate de la red de suministro, proveniente de un sistema de paneles solares o u otras fuentes de energía no convencionales.
- **Servicio de cerrajería por emergencia de la vivienda que habita el asociado**  
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 alguna de las puertas exteriores del inmueble asociado, o de alguna de las puertas de las alcobas de la misma, la compañía enviará al inmueble asociado, previo acuerdo con el asociado, un técnico especializado 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.

## Condiciones generales Plan Básico



Nota: Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

El valor asociado para esta cobertura incluye el costo de los materiales y la mano de obra

- **Servicio de recogida de escombros por remodelación de vivienda**

El contac center prestará el servicio de recogida de escombros por remodelación de la vivienda de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. El asociado deberá sacar los escombros en el sitio y horario acordado y deberán estar bien empacados en bolsas de un tamaño y peso que pueda levantar una persona para su respectivo transporte (Máximo 1 tonelada). Lo máximo que se retira son quince atados o bolsas por evento. El servicio debe ser solicitado con 48 horas de anticipación y tiene carencia de 90 días desde el inicio de cobertura del plan.

Nota: El asociado notificará a la central de asistencias la necesidad del servicio antes de empezar la remodelación y deberá enviar registro fotográfico del avance en la remodelación.

- **Referenciación de técnicos del hogar**

El contac center gestionará la búsqueda para proporcionar al asociado diferentes opciones de técnicos para el hogar, en caso de emergencia en la vivienda y según las necesidades de localidad, de zona, y tipo de servicio. En caso de adquirir el servicio, el valor deberá ser asumido por el asociado.

- **Asesoría legal telefónica por hurto en la vivienda que habita el asociado**

El contac center a solicitud del usuario brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional especializado que le orientará en asesoría legal telefónica, para cualquier consulta por robo en la vivienda.

- **Asesoría telefónica para compra de electrodomésticos**

El contac center brindará asesoría para la compra de electrodomésticos, proporcionando al asociado diferentes opciones que se acomoden a sus necesidades y preferencias. En caso de adquirir el servicio, el valor deberá ser asumido por el asociado.

### ASISTENCIAS PARA EL ADULTO MAYOR

- **Servicio de Enfermería Domiciliaria para curaciones e inyectología**

Cuando el asociado requiera cuidados primarios de enfermería y posea una incapacidad superior a (3) tres días. El contac center enviará al domicilio del asociado una enfermera para la atención básica y curación de heridas quirúrgicas y administración de medicamentos vía endovenosa, subcutánea e intramuscular. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del Call Center de El contac center.

El asociado debe presentar la incapacidad expedida por un médico autorizado para la prestación de la Asistencia.

#### Premisas:

- Este servicio se presta en un lapso de 12 a 24 horas.
- No se incluyen medicamentos ni los insumos para la curación de heridas.
- La enfermera estará en el sitio 60 minutos por evento.
- No se brindará el servicio si los menores de 18 años y personas mayores de 65 años se encuentran solos en el domicilio.
- No se brindará el servicio a aquellas personas postradas en cama o con algún problema



## Condiciones generales Plan Básico



- cognitivo o demencias que no estén en compañía de un adulto responsable.
- Sólo en perímetro urbano de las principales ciudades del país.
- No se brindará el servicio en lugares peligrosos o zonas rojas (según la hora de la atención y lugar).
- En caso de que el asociado o sus asociados cancelen el servicio en la mitad del tiempo ofrecido, esté se efectuará como fallido y se entenderá consumido un evento.
- No incluye labores u horas adicionales a las mencionadas, ni horas de espera

- **Acompañamiento a citas médicas**

En caso de que el adulto mayor requiera acompañamiento a sus citas médicas y ninguno de sus familiares puedan asistirlo, independientemente de los motivos, El contac center pondrá a su disposición una persona que se encargue de trasladarlo, acompañarlo a su cita y llevarlo de regreso a su vivienda.

- **Recordatorio de toma de medicamentos y citas médicas**

El contac center gestionará por medio de una agenda el recordatorio de citas médicas del asociado y la puntual ingesta de medicamentos recetados e indicados con anterioridad.

## ASISTENCIAS LEGALES

- **Asesoría legal telefónica en temas relacionados con derecho civil, penal, laboral o comercial**

El contac center a solicitud del usuario brindará la coordinación del direccionamiento de la llamada con un profesional especializado que le orientará en asesoría legal telefónica, para cualquier consulta relacionada con derecho civil, penal, laboral o comercial.

## ASISTENCIAS PARA EL DESEMPLEO

- **Asesoría para elaboración de hoja de vida hasta 60 minutos**

En caso que el Asociado se encuentre en situación de desempleo, El contac center brindará asesoría necesaria para la consecución de un nuevo empleo; ¿Cómo hacer una hoja de vida?

- **Asesoría preparación de entrevistas laborales**

En caso que el Asociado se encuentre en situación de desempleo, El contac center brindará asesoría necesaria para la consecución de un nuevo empleo; ¿cómo acceder a una entrevista?, preparación y presentación personal adecuada.

- **Asesoría para la creación y manejo de cuentas en LinkedIn**

En caso que el Asociado se encuentre en situación de desempleo, El contac center brindará asesoría necesaria para la consecución de un nuevo empleo; Creación y manejo de cuentas en LinkedIn y búsqueda laboral en portales y bolsas de trabajos.

## OTROS SERVICIOS DE INFO REFERENCIACIÓN

- **Referencia de asistencia de Mascotas (Clínicas veterinarias, médicos veterinarios, guarderías para las mascotas, peluquerías y adiestramiento)**

A petición del propietario de la mascota, 48 Hoorass Dia gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias, médicos veterinarios, guarderías para las mascotas, peluquerías y adiestramiento.

## Condiciones generales Plan Básico



Los costos correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin límite de cobertura.

- **Información de estado y rutas de carreteras**

48 Hoorass Dia dispone mediante su central de asistencia información actualizada a cerca del estado de las rutas y de las carreteras en Colombia para el asociado.

- **Asesoría telefónica por comparendos físicos y de foto detección**

48 Hoorass Dia pone a disposición del asociado, servicio de asesoría en comparendos y trámites contempla la revisión del caso puntual y generación de alternativas de solución acorde a la necesidad del cliente teniendo en cuenta lo establecido en la norma vigente de tránsito y transporte.

### Aplicación e interpretación

"Corresponde al Gerente General o al Subgerente Jurídico de la Cooperativa la aplicación e interpretación de las normas contempladas en este reglamento e, independientemente de éstas, ejercer facultad discrecional de aprobación de las diferentes solidaridades o auxilios, dentro de criterios de razonabilidad y conveniencia para los asociados y para la entidad" Ver reglamento de solidaridades en el enlace <https://www.jfk.com.co/beneficios-para-asociados/auxilio-por-solidaridad>