VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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 igual o superior a 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 29 de octubre de 2022.

SALUD

- **Telemedicina Médico General**

El ASOCIADO 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 es 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 nuestros profesionales en la salud; de acuerdo con la disponibilidad del asociado se pacta un horario de encuentro con nuestro doctor. Un link es generado y enviado al asociado con el fin de dar inicio a la asistencia médica virtual.

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

- **Telemedicina Psicológica**

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

- **Lectura de exámenes de laboratorio**

Cuando el asociado lo requiera,El contac center 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.

- **Enfermería 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.

- **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.

- **Servicio de Cuidador para paciente hospitalizado en Clínica**

El contac center pondrá a disposición el servicio de cuidador para paciente hospitalizado en clínica o en domicilio brindando asistencia personalizada, garantizando el bienestar físico y emocional del paciente. El servicio está sujeto a previa autorización del médico del Call Center de El contac center. El asociado debe presentar prescripción médica para la prestación de la asistencia.
Premisas:

- Este servicio se presta en un lapso de 12 a 24 horas.
- El cuidador estará en el sitio entre 2 a máximo 4 horas 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.

- **Traslado urbano en Ambulancia de residencia a centro hospitalario o de centro hospitalario a residencia**

En caso que el asociado sufra un accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o urgencia médica vital (emergencia - código rojo), que requiera a criterio de la central médica, manejo en centro hospitalario, El contac center gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

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.

- **Traslado de la mascota por emergencia a clínica veterinaria**

Si el asociado de la mascota requiere traslado para la mascota por emergencia (enfermedad o accidente) dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia de la mascota; El contac center coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para el traslado de la mascota a la veterinaria más cercana. 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. La mascota no debe haber sido intervenida quirúrgicamente en los dos (2) últimos meses.

- **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.

- **Asistencia de Eutanasia o Exequias para la Mascota**

El contac center brindará el servicio de eutanasia o exequial de la mascota hasta el tope de cobertura, por accidente o enfermedad grave comprobada por un médico veterinario. El contac center asume la obligación de suministrar y prestar el servicio de eutanasia o exequias, siempre y cuando el propietario de la mascota haya solicitado el servicio y obtenido el visto bueno de El contac center. Esta cobertura no opera por reembolso. Dichos servicios estarán sujetos a la normatividad legal actual, y solo serán prestados a través de la red de proveedores de 48Hoorass Día. En caso contrario no habrá obligación para El contac center por los servicios tomados directamente por el Titular. 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.

- **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 90 días para los planes mensuales.

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

El *contac center* acompañara 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 adestramiento de la mascota.

- **Asistencia paseador de la mascota**

Cuando el asociado presente una incapacidad superior a 10 días, 48 HOORAS DIA se encargará de enviar a un profesional que brindará, el servicio de paseo canino. De acuerdo a los límites y restricciones del programa.

- **Asistencia Guardería para la Mascota por Viaje u Hospitalizacion del Asociado**

En caso que el asociado se encuentre hospitalizado o de viaje, El contac center brindará y coordinará el servicio de guardería o hotel para perros o gatos por un máximo de cinco (5) días. El responsable de la mascota deberá entregar información sobre aspecto s de la condición física y el temperamento de la mascota. Este servicio se prestará a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

- **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.

ASISTENCIA MOTO Y/O CARRO

- **Traslado médico en ambulancia básica por accidente de transito**

El contac center coordinará el servicio de traslado del asociado que, como consecuencia de un accidente que genere una emergencia o urgencia donde sea imposible el desplazamiento del paciente por sus propios medios y la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se

organizará el traslado del Asociado al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado médico por accidente debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de El contac center. El no cumplimiento de esta norma exime a El contac center de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.
El traslado médico deberá ser autorizado y justificado médica y científicamente por el Médico Tratante de El contac center, en el caso en que el Asociado y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar el traslado dejando de lado o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de El contac center, de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre El contac center siendo por lo tanto el traslado así como todos los demás gastos y consecuencias, responsabilidad del Asociado o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra El contac center.
Cuando el Departamento Médico de El contac center en común acuerdo con el Médico Tratante estime necesario y recomiende el traslado médico, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello.
No será reconocido ningún gasto por concepto de traslado médico cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias.

- **Transporte de ciclista o motociclista por pérdida, accidente o avería**

El contac center coordinará el servicio de traslado del ciclista o motociclista que, como consecuencia de un accidente o avería de su medio de de trasporte genere una emergencia o urgencia donde sea imposible el desplazamiento del paciente por sus propios medios y la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Asociado al centro de salud más cercano o su lugar de residencia, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado médico por accidente debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de El contac center. El no cumplimiento de esta norma exime a El contac center de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.
El traslado médico deberá ser autorizado y justificado médica y científicamente por el Médico Tratante de El contac center, en el caso en que el asociado y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar el traslado dejando de lado o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de El contac center de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre El contac center siendo por lo tanto el traslado así como todos los demás gastos y consecuencias, responsabilidad del Asociado o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra El contac center.
Cuando el Departamento Médico de El contac center en común acuerdo con el Médico Tratante estime necesario y recomiende el traslado médico, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello.
No será reconocido ningún gasto por concepto de traslado médico cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias.

- **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.

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.

ASISTENCIA AL HOGAR

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

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 dé al exterior del inmueble asegurado. El contac center enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el asociado, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

Nota: Se deja expresa constancia que El contac center 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.

Exclusiones a la cobertura de vidrios.
Quedan excluidas de la presente cobertura:
a) Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento de la vivienda.
b) Cualquier clase de espejos

Armado de muebles en el hogar por mudanza
El asociado podrá solicitar la mano de obra para realizar armado de algún mueble nuevo que haya adquirido después de una mudanza. El contac center enviará un técnico especialista para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la residencia. Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado, además, el asociado deberá compartir la factura de compra del mueble.
El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento, si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado de mueble, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente. Este servicio tendrá un tiempo de ejecución de máximo dos (2) horas.

Exclusiones:

- Quedan excluidos muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Quedan excluidos traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda.

- Queda excluido el armado de cocinas integrales

- **Instalación de cortinas o persianas por mudanza**

El asociado podrá solicitar la mano de obra para realizar la instalación de cortinas o persianas en la vivienda por mudanza. El contac center enviará un técnico especialista para realizar la tarea de la instalación de cortinas, los accesorios, sistema de funcionamiento, y las cortinas, deberá ser provisto por el usuario. El servicio se prestará siempre que las condiciones de la superficie permitan la instalación de las cortinas o persianas.

Exclusiones:

- Quedan excluidas instalaciones de cortinas eléctricas.
- La mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos.
- La mano de obra no incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.
- Quedan excluidos la mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a tarifa preferencial para el cliente.

- **Instalación con soporte a la pared por mudanza**

El usuario podrá solicitar la instalación de televisores cuadros o artículos de decoración derivado de una mudanza, la compañía enviará un técnico especialista para realizar dicha tarea. El servicio sólo incluye la realización de las perforaciones (mano de obra) e instalación de soportes adecuados, para la instalación de la pantalla, quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.
El servicio no incluye el soporte de instalación y será responsabilidad del usuario proveerlo y garantizar que el soporte cumple con los requerimientos necesarios para la instalación. El contac center no será responsable por daños, rotura del equipo electrónico instalado o deficiencias determinadas por la compra inadecuada del soporte de instalación, en términos de resistencia, manejo de peso o material del soporte

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

El contac center 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.
- 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, lavad eros, 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 contac 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 contac center coordinará y enviará un técnico para que reestablezca el suministro 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 d e 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 contac 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, balastros 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.

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

- **Terapia física para el asociado**

En caso de que el asociado lo requiera, El contac center prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio o en red, con previa presentación de orden médica. El objetivo principal es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindando al adulto mayor prevención y rehabilitación. El servicio será prestado por un profesional de la salud graduado en fisioterapia y con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas, balones, los cuales ayudan en la terapia y con el objetivo de que el paciente recobre su movilidad lo antes posible. El servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación y el tiempo de cada terapia no excederá los 45 minutos.

- **Telemedicina Nutricional**

Cuando se requiera una orientación médica no presencial, especializada en temas relacionados con

nutrición, El contac center te pondrá en teleconferencia con un profesional especializado. El nutricionista te podrá brindar apoyo frente a preguntas en temas de hábitos de alimentación, consumo de suplementos o proteínas, medición de porcentajes de grasa corporal y recomendaciones generales para una vida sana. El contac center no cubrirá los costos de plan nutricional o procedimientos derivados de la atención, se entiende que es un servicio de medios y no de resultado.

- **Servicio de asesoramiento y apoyo familiar para el relacionamiento con el adulto mayor**

El contac center pondrá a disposición un profesional de la salud para brindar servicio telefónico de asesoramiento y apoyo familiar para el relacionamiento con el adulto mayor y ser un medio para fortalecer los lazos familiares. Es importante tener en cuenta que este servicio opera bajo modalidad orientativa, para atender una situación concreta, y no constituye un servicio terapéutico.

- **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 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 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.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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 EN TECNOLOGIA

- **Soporte asistido en la restauración de contraseñas y usuarios**

El contac center soportará al Asociado en la restauración de contraseñas y/o usuarios de sus cuentas electrónicas. Si tiene alguna violación directa de su cuenta y necesita soporte técnico directo de la empresa responsable de su cuenta, le proveemos la información necesaria sobre los medios de contacto, así mismo si lo requiere, podemos comunicarlo por medio de llamada telefónica sin costo alguno y sin importar el país donde se encuentre.

- **Orientación en la adquisición de equipos electrónicos**

Teniendo en cuenta el país donde se encuentre; El contac center proveerá información de lugares, precios y características de equipos electrónicos que más se acomoden a sus necesidades, requisitos y presupuesto, con el fin de ayudar al Asociado a facilitar el proceso de la adquisición de los mismos.

- **Asesoría para la configuración de cuentas en Outlook y Mail**

Durante la vigencia del producto, en caso de necesidad, El contac center brindará una atención personalizada en línea y vía chat (internet) al Asociado en la correcta instalación de cuentas de correo electrónico, asesorándolo también en la personalización de las mismas registrando y sincronizando sus cuentas con los dispositivos de confianza con los cuales desee tener acceso. Dicha sincronización se realiza en el momento de registrar su información personal.

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 Linkedln y búsqueda laboral en portales y bolsas de trabajos.

OTRAS ASISTENCIAS

- **Gestor para trámites de documentos**

El contac center pondrá a disposición un gestor para tramites de documentos para la redacción, tramites y procesos documentales. El servicio será prestado con previa autorización de la central de asistencias en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Orientación en caso de fraude bancario**

El contac center pondrá a disposición la central de asistencias para brindar asesoramiento telefónico al asociado en caso de fraude bancario y a su vez, compartirá recomendaciones para evitar este tipo de fraudes. (No aplica para asesoría en casos presentados con productos de JFK Cooperativa Financiera)

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, El contac center gestionará la búsqueda de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias, médicos veterinarios, guarderías para las mascotas, peluquerías y adiestramiento.

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**

El contac center 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**

El contac center 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