CONDICIONES GENERALES JFK TE ACOPAÑA

1. INTRODUCCIÓN JFK

JFK Cooperativa Financiera, con su programa **ASISTENCIA PLAN BÁSICO** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por la empresa y sus proveedores. Con tan sólo una llamada a los números **+57 3115425555**, Línea única en Medellín y Oriente: **(604) 4310027**, Línea única en Bogotá: **(601) 7948485**, dispondremos todos los recursos necesarios para asistirle, directamente y/o a través de nuestra amplia red de proveedores, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

PLAN PLUS: 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. El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia del programa.

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

Plan Plus: aplica para Asociados con Aporte Social desde un salario mínimo legal vigente.

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.

Plan Básico: aplica para asociados con Aportes Sociales de medio Salario mínimo legal Vigente

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.

En casos excepcionales debidamente justificados como la falta de disponibilidad de prestadores en la red de proveedores del prestador, urgencias fuera del área de cobertura o situaciones imprevistas debidamente soportadas, el servicio podrá prestarse bajo la modalidad de reembolso. Para ello, el asociado deberá solicitar autorización previa al prestador, quien evaluará y aprobará el caso antes de que se incurra en cualquier gasto.

Solo se reconocerán valores autorizados previamente y que se encuentren dentro de los límites establecidos por el programa.

*Aplican condiciones y restricciones

Asistencia Vehículo / Conductor	Asignación de Citas/ Prestación servicio	Básico		Plus	
		cobertura	cantidad de solicitudes por asociado	cobertura	cantidad de solicitudes por asociado
Traslado médico en ambulancia básica por accidente de tránsito	Emergencia: 1 hora. No urgencia: 2 horas.	No aplica	No aplica	Hasta $120.000 por evento	3 eventos por año en cualquiera de las 2 asistencias
Grúa por accidente o avería	Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 3 horas.	Hasta $120.000 por evento	1 evento por año	Hasta $120.000 por evento	
Servicio de conductor elegido	4 horas de anterioridad.	Hasta $80.000 por evento	1 evento por año	Hasta $80.000 por evento	1 evento por año
Carro taller (ignición, gasolina, cerrajería, despinche, cambio de llanta estallada)	Hasta 3 horas.	Hasta $80.000 por evento	1 evento por año	Hasta $80.000 por evento	2 eventos por año
Transporte de ciclista o motociclista por pérdida, accidente o avería	Hasta 3 días hábiles.	No aplica	No aplica	Hasta $80.000 por evento	1 evento por año
Reparación de bicicleta o moto por avería derivada de un accidente	Días hábiles en horario laboral. Hasta 8 días calendario (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.)	Hasta $80.000 por evento	1 evento por año	Hasta $80.000 por evento	1 evento por año

Cobertura de los servicios en todo el país, a excepción de las citas en lugar de domicilio.

-Evento: cada vez que hace uso de un servicio.
-Valores adicionales no especificados en la tabla deberán ser asumidos por el asociado
-Plan básico: Aplica para Asociados con Aporte Social desde medio salario mínimo legal vigente hasta antes de completar un salario completo
-Plan Plus: Aplica para Asociados con Aporte Social desde un salario mínimo legal vigente
Ver condiciones y restricciones en www.jfk.com.co

Líneas de contacto para acceder a Asistencias: **(604) 431 0027 Opc 3** Medellín y Oriente antioqueño **(601) 794 8485 Opc 3** Bogotá

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

JFK Cooperativa Financiera

Nit. 890.907.489-0

Asistencia Salud	Asignación de Citas/ Prestación servicio	Básico		Plus	
		cobertura	cantidad de solicitudes por asociado	cobertura	cantidad de solicitudes por asociado
Telemedicina médico general	Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 2 horas.	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Teleorientación psicológica	Días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Telemedicina nutricional	Días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Teleorientación del bienestar del ser	Días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.	Sin límite	Sin límite	Sin límite	Sin límite
Lectura exámenes de laboratorio	Programación de citas en 2 días hábiles.	Sin límite	2 eventos al año	Sin límite	Sin límite
Traslado urbano en ambulancia de residencia a centro hospitalario o de centro hospitalario a residencia	Este servicio se presta en un lapso de 12 a 24 horas.	No aplica	No aplica	Hasta $150.000 por evento	3 eventos al año de cualquiera de las 5 asistencias
Servicio de enfermería domiciliaria para curaciones e inyectología	Prestación del servicio en 24 horas en días hábiles y en horario laboral.	Hasta $120.000 en la sumatoria de las dos asistencias.	2 eventos al año en cualquiera de las 3 asistencias	Hasta $120.000 por evento	
Visita médica domiciliaria a cargo de un profesional de la salud	Prestación del servicio entre 2 y 4 horas. Incluye medicamentos aplicados en las consulta.			Hasta $120.000 por evento	
Telemedicina de especialidades médicas (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). en un lapso máximo de 24 horas.	24 horas en días hábiles y en horario laboral.	Hasta $70.000 por evento.		Hasta $70.000 por evento	
Servicio de cuidador para paciente hospitalizado en clínica o en domicilio pero con prescripción médica	Prestación del servicio en 5 días hábiles, en horario laboral.	No aplica	No aplica	Hasta $120.000 por evento	
Consulta médica en consultorio o clínica con especialista (mismas especialidades anteriores) (Nuevo)	Días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.	No aplica	No aplica	Hasta $250.000 por evento	1 evento al año en un máximo de 5 días hábiles

*Aplican condiciones y restricciones

Asistencia Adulto Mayor	Asignación de Citas/ Prestación servicio	Básico		Plus	
		cobertura	cantidad de solicitudes por asociado	cobertura	cantidad de solicitudes por asociado
Terapia física para el asociado	Hasta 3 días hábiles de tiempo de espera.	Hasta $120.000 por evento	1 evento por año	Hasta $120.000 por evento	2 eventos por año en cualquiera de las 3 asistencias.
Servicio de enfermería domiciliaria para curaciones e inyectología	Hasta 24 horas.	No aplica	No aplica	Hasta $120.000 por evento	
Acompañamiento a citas médicas	Hasta 24 horas.	Hasta $50.000 por evento	1 evento por año	Hasta $50.000 por evento	

Cobertura de los servicios en todo el país, a excepción de las citas en lugar de domicilio.

Líneas de contacto para acceder a Asistencias: (604) 431 0027 Opc 3 Medellín y Oriente antioqueño (601) 794 8485 Opc 3 Bogotá

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

JFK Cooperativa Financiera
Nit. 890.907.489-0

Asistencia Hogar	Asignación de Citas/ Prestación servicio	Plus		Básico	
		cobertura	cantidad de solicitudes por asociado	cobertura	cantidad de solicitudes por asociado
Servicio de mudanza de la vivienda que habita el asociado (un solo trayecto)	8 días calendario	Hasta $150.000 por evento	3 eventos por año en cualquiera de las 6 asistencias	Hasta $120.000 por evento	2 eventos por año en cualquiera de las 5 asistencias
Servicio de plomería por emergencia de la vivienda que habita el asociado	Casos de emergencia: 6 horas / No urgente: hasta 3 días hábiles.	Hasta $150.000 por evento		Hasta $120.000 por evento	
Servicio de electricidad por emergencia de la vivienda que habita el asociado	8 días calendario	Hasta $120.000 por evento		Hasta $120.000 por evento	
Servicio de cerrajería por emergencia de la vivienda que habita el asociado	Hasta 6 horas de espera.	Hasta $120.000 por evento		Hasta $120.000 por evento	
Servicio de recogida de escombros por remodelación de vivienda	Hasta 24 horas de espera.	Hasta $150.000 por evento		Hasta $120.000 por evento	
Servicio de vidriería por emergencia de la vivienda que habita el asociado	Hasta 24 horas de espera.	Hasta $120.000 por evento			
Armado de muebles en el hogar por mudanza	Hasta 24 horas de espera.	Hasta $100.000 por evento	1 evento por año en cualquiera de las 3 asistencias	No aplica	No aplica
Instalación de cortinas o persianas por mudanza	Hasta 3 días hábiles de espera.	Hasta $80.000 por evento		No aplica	No aplica
Instalación con soporte a la pared por mudanza	Hasta 3 días hábiles de espera.	Hasta $80.000 por evento		No aplica	No aplica
Reparación de electrodomésticos usados (hasta 3 años de antigüedad): nevera/nevecón - lavadora - secadora - aire acondicionado - estufa eléctrica	Hasta 3 días hábiles de espera.	Hasta $500.000 por evento	1 evento por año	Hasta $500.000 por evento	1 evento por año

* Aplican condiciones y restricciones

Medellín y Oriente: 60(4)431 0027- Bogotá 60(1)794 8485
Carrera 51# 43 - 24 - Medellín - Colombia www.jfk.com.co

1.1 ASISTENCIA SALUD

Los servicios establecidos en este punto se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el asociado deberá validar con el prestador si cuenta con red Médica en su zona de residencia.

La prestación del servicio se sujeta a la disponibilidad de la red de proveedores, en las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el asociado deberá trasladarse a la ciudad o municipio próximo más cercano para poder recibir el servicio requerido. Los costos de traslados serán asumidos por el asociado.

Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Telemedicina Médico General

Cuando el asociado requiera una orientación médica telefónica, el prestador lo pondrá en contacto con un médico general para que le brinde orientación. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre.

Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el asociado y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.
Si el asociado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el profesional de la salud.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 2 horas.

Telemedicina Psicológica

Cuando el asociado requiera una referencia o consulta en temas relacionados con la pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, problemas familiares por separación entre otros, el prestador los pondrá en contacto vía telefónica con un profesional

de psicología para la consulta. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de el prestador con la salud del asociado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.
Si el asociado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el profesional de la salud.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Telemedicina Nutricional

Cuando el asociado requiera orientación en temas relacionadas como: Buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.), referenciación de nutricionistas y en estilo de vida saludable, el prestador pondrá en contacto con un proveedor especializados en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el asociado y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.
Si el asociado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles.

Telemedicina del Bienestar del Ser

Cuando el asociado requiera una referencia, asesoramiento o acompañamiento de su bienestar en gestión de emociones, hábitos y entornos saludables, movimiento y transformación, desarrollar competencias que fortalezcan la humanidad, seguimiento fitness, cuidado capilar, autocuidado, cuida tus ojos, entre otros.
El prestador lo pondrá en contacto con un profesional para orientarlo y aconsejarlo. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de el prestador con la salud del asociado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.
Si el asociado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles.

Lectura de exámenes de laboratorio

Cuando el asociado lo requiera, el prestador coordinará el servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos, la asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 2 días hábiles.

Enfermería a Domicilio para curaciones e inyectología

Cuando el asociado se encuentre incapacitado por un periodo superior a tres (3) días y requiera Inyectología (Intramuscular o vía venosa), cambio de sonda vesical, curaciones de baja complejidad, retiro de puntos, el prestador enviará una enfermera hasta su domicilio.
El servicio está sujeto a la disponibilidad de la enfermera, el prestador hará lo posible por enviarlo a menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro médico más cercano, previamente autorizado por el prestador.

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.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas.

Visita médica Domiciliaria a cargo de un Profesional de la Salud

Cuando el asociado sufra un accidente o enfermedad no preexistente o el que no esté relacionada con patologías preexistentes; el prestador gestionará el traslado del médico al domicilio asociado, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del asociado si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el asociado a terceros.

Para el proceso de coordinación de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar al asociado a un centro médico o enviar el medico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para la solicitud y brindar el servicio de la forma correcta.

Este servicio incluye el costo de la visita, chequeo, revisión, medicamentos aplicados en el momento de la prestación del servicio o diagnóstico derivado de la atención médica. El médico solamente está autorizado para recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o

tratamientos de venta libre. No se incluyen los medicamentos recetados o tratamientos posteriores a la misma.

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

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 4 horas, Casos no urgentes hasta 12 horas.

Traslado urbano en ambulancia de residencia a centro hospitalario o de centro hospitalario a residencia

Cuando el asociado a consecuencia de un accidente o enfermedad grave requiera ser trasladado a un centro hospitalario o a su domicilio, el prestador coordinará el envío del taxi, vehículo particular, unidad médica básica o especializada o el reembolso del mismo con previa autorización de el prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de el prestador.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, en todo caso el prestador lo contactará vía telefónica con un médico general quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional procederá con la coordinación y asignación del transporte.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 4 horas.

Telemedicina de Especialidades Médicas

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 prestador. Este servicio con especialista se prestará en un máximo de 24 horas.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas.

Servicio de Cuidador para paciente hospitalizado en Clínica

Cuando el asociado se encuentre hospitalizado en clínica o en domicilio y requiera un servicio de cuidador, el prestador coordinará y asumirá el costo del cuidador quien brindará compañía y asistencia básica no médica hasta ocho (8) horas, si se cuenta con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del asociado, el asociado debe suministrar todos los implementos necesarios incluyendo la comida, el acompañante se acogerá a todas las recomendaciones y disposiciones suministradas por el asociado.

Para hacer efectivo el servicio, el asociado debe presentar prescripción médica para la prestación de la asistencia emitido por la entidad o institución de salud a cargo.

Premisas:

- Este servicio se presta en un lapso de 12 a 24 horas.
- El cuidador estará en el sitio entre 2 a máximo 8 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.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas

Consulta médica en consultorio o clínica con especialista

Cuando el asociado requiera una cita con un médico especialista (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) el prestador coordinará y pagará el servicio hasta el monto máximo de cobertura.

El tiempo para la prestación de servicios es de cinco (5) días hábiles y para solicitar este servicio el asociado debe tener una orden médica vigente emitida por un médico general o especialista con antigüedad menor a la fecha de inicio de vigencia del programa de asistencias.
Este servicio incluye el costo de la consulta médica. No se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la prestación del servicio, tampoco los recetados o tratamientos posteriores a la misma.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta cinco días hábiles

Exclusiones para los servicios de asistencia salud:

a) Cirugía plástica o cosmética u odontológica.
b) Intento de suicidio o lesiones provocadas intencionalmente, estando o no en uso de las facultades mentales.
c) Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación del seguro. Esta exclusión aplica así declares que padeces la enfermedad antes de contratar el seguro.
d) Lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.
e) Enfermedades psiquiátricas, trastornos del sueño, alcoholismo o drogadicción.

1.2 ASISTENCIA MASCOTAS

La asistencia solo se dará a las mascotas perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del asociado, por lo tanto, se validan los siguientes datos: cédula del asociado, foto de la mascota y evidencia fotográfica del carnet de vacunación.

Los servicios establecidos en este punto se prestarán a la mascota perro o gato, de conformidad con el siguiente procedimiento y condiciones particulares:

1) Antes de dar la asistencia a la mascota, el asociado por medio de WhatsApp, le brindará al prestador todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad y foto de carnet de vacunación. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.

Los servicios descritos en este apartado se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura privada adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el asociado deberá validar con el prestador si cuenta con red de servicio en su zona de domicilio. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el asociado deberá trasladarse a la ciudad principal o municipio más cercano para acceder al servicio requerido. La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

En casos excepcionales debidamente justificados como la falta de disponibilidad de prestadores en la red de proveedores del prestador, urgencias fuera del área de cobertura o situaciones imprevistas debidamente soportadas, el servicio podrá prestarse bajo la modalidad de reembolso. Para ello, el asociado deberá solicitar autorización previa al prestador, quien evaluará y aprobará el caso antes de que se incurra en cualquier gasto. Solo se reconocerán valores autorizados previamente y que se encuentren dentro de los límites establecidos por el programa.

Teleasistencia en Orientación Veterinaria

Cuando el asociado requiera realizar una orientación veterinaria telefónica para su mascota relacionada con molestias, síntomas, enfermedades, primeros auxilios, manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota y cuidado de la mascota, el prestador lo conectará con un proveedor de servicios médicos veterinarios que lo orientará al respecto.

El veterinario solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Si el asociado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del prestador con la salud de la mascota del asociado, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

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

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 2 horas.

Consulta Médica Veterinaria en Clínica o Domiciliaria

Cuando el asociado requiera asistencia médica veterinaria para su mascota a causa de una lesión súbita o enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes, el prestador lo contactará con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial para determinar si conviene el traslado de la mascota a un centro veterinario o enviar el médico veterinario a su domicilio, todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el servicio de la forma correcta y la sintomatología que presente la mascota.

En caso que no haya disponibilidad de médico veterinario cercano al domicilio del asociado para atender el servicio, el asociado deberá trasladarse hasta el centro veterinario más cercado y autorizado por el prestador, el prestador cubrirá el valor de la consulta y el traslado hasta el monto máximo de la cobertura. En caso de exceder el monto máximo de cobertura el asociado asumirá el excedente.

Para hacer efectivo el servicio la mascota debe tener entre los cuatro (4) y doce (12) meses de edad, contar con las vacunas al día, situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación o historia clínica donde se refrende tal condición.

Este servicio incluye los medicamentos utilizados en el momento de la consulta (Antinflamatorios, Antieméticos, Analgésicos, Antiácidos, Antipirético y Antibióticos), no se incluyen los medicamentos recetados, ni tratamiento posterior a la misma, exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros. El profesional veterinario es quien determina si la atención es en el domicilio o en red veterinaria.
Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días desde la fecha de contratación del plan.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 4 horas, Casos no urgentes hasta 12 horas.

Traslado de la mascota por emergencia a clínica veterinaria

Cuando la mascota del asociado requiera ser trasladada de urgencia a un centro médico veterinario a causa de un accidente ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o de una enfermedad no preexistente o que no esté relacionada con patologías preexistentes; el prestador coordinará el envío del transporte o el reembolso del mismo, con previa autorización del prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización del prestador. El servicio solamente cubre un trayecto.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, puede ser un transporte público o vehículo particular, en todo caso el prestador lo contactará telefónicamente con un profesional veterinario quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional veterinario procederá con la coordinación y asignación del transporte. El prestador no será responsable de la recuperación de la mascota.

Para hacer efectivo el servicio 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 telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 2 horas.

Atención de urgencias intrahospitalaria para la mascota en caso de accidente o enfermedad

En caso de que la mascota por un accidente o enfermedad requiera ser atendida en centro asistencial o clínica veterinaria, el prestador asumirá hasta 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

El asociado deberá enviar los documentos necesarios para radicar la solicitud, el prestador informará en el momento de tener la autorización del prestador los documentos que debe compartir.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.

Tiempo de prestación del servicio: Hasta 5 días hábiles

Asistencia de Eutanasia o Exequias para la Mascota

Eutanasia: cuando el asociado lo solicite para su mascota, el prestador coordinará y asumirá el pago del servicio de eutanasia con uno de sus proveedores, siempre que:

- Exista diagnóstico clínico expreso y preciso mediante el cual se demuestre que la eutanasia es la única alternativa para evitarle mayores y más graves padecimientos.
- Se presente una merma destacable de la calidad de vida de la mascota, como consecuencia de un accidente o enfermedad.

Los costos del traslado de la mascota serán asumidos por el asociado. La prestación del servicio se sujeta a la disponibilidad de la red veterinaria. El prestador realizará las gestiones necesarias para que el servicio sea programado con la menor brevedad.

Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria de el prestador, en caso contrario el prestador no estará obligado en reembolsar si el asociado procedió de manera particular.

Exequias: Si como consecuencia de la muerte de la mascota, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, a solicitud del asociado, el prestador coordinará el servicio de resguardo o disposición del cadáver (sin devolución de cenizas y sin certificado). El monto de cobertura incluye el traslado de la mascota hasta el lugar indicado. El valor del excedente del servicio en caso de ser superior al monto de la cobertura deberá ser cancelado por el asociado directamente al proveedor.

En caso que el asociado requiera el servicio con devolución de cenizas deberá asumir el costo total del servicio y el prestador únicamente coordinará el servicio.

Este servicio está sujeto a la normatividad legal vigente y únicamente será prestado con la red veterinaria de el prestador, en caso contrario el prestador no estará obligado en reembolsar si el asociado procedió de manera particular.

Urgencia dental para mascota

Cuando la mascota del asociado requiera atención odontológica prioritaria de urgencia a consecuencia de un accidente, el prestador coordinará el servicio de asistencia odontológica con el proveedor (consultorio o clínica) disponible más cercano a su domicilio o ubicación indicada al momento de realizar la solicitud.

El servicio solamente se prestará dentro de las primeras doce (12) horas posteriores a la ocurrencia del accidente. El servicio incluye únicamente el costo de la consulta, calmante para el dolor (analgésicos), las radiografías necesarias y la entrega del plan de tratamiento. El costo del tratamiento posterior derivado de la urgencia odontológica no está incluido dentro de la cobertura del servicio.

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 prestador 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

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Teleasistencia en Adiestramiento de Mascota

Por solicitud del asociado el prestador 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, el prestador coordinará el servicio de paseador canino a domicilio con un proveedor perteneciente a su red máximo 1 hora por día, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El prestador no asume responsabilidad por accidentes, pérdidas o daños ocurridos durante el servicio.

Para hacer efectivo el servicio el asociado debe proporcionar arnés o correa en buen estado para el paseo.

El asociado debe acoger las recomendaciones del prestador. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación y la mascota debe tener el carnet de vacunación al día y estar libre de enfermedades contagiosas.

El servicio de no incluye servicios adicionales como entrenamiento, baño o alimentación, entre otros. No se prestará el servicio a caninos agresivos o con antecedentes de ataques a personas o animales.

Asistencia Guardería para la Mascota por Viaje u Hospitalización del Asociado

Cuando el asociado se encuentre hospitalizado o incapacitado el prestador coordinará el servicio de guardería para su mascota con un proveedor perteneciente a su red, siempre que se cuente con la infraestructura privada en la zona que lo permita.

El servicio podrá prestarse hasta por un máximo de ocho (8) días calendario por evento.

El prestador no cubrirá los costos de traslado de la mascota, ni asumirá responsabilidad por eventuales daños que le sean causados durante su estancia.

El asociado deberá suministrar la comida para su mascota durante toda su estancia en la guardería y acoger las recomendaciones y disposiciones propias de esta.

Para hacer efectivo el servicio, el asociado debe acreditar la hospitalización, incapacidad o viaje Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas situación que deberá acreditarse mediante la presentación del carnet de vacunación.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 48 horas

Informes de vacunación para la mascota

El prestador 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 legal telefónica por daños o lesiones a terceros ocasionados por la mascota

Cuando el asociado requiera asistencia legal por daños a terceros ocasionados por su mascota, el prestador lo contactará telefónicamente con un proveedor de servicios jurídicos. El servicio

se limita a brindar orientación jurídica respecto a los procesos judiciales o conciliatorios derivados de los daños o lesiones ocasionados por la mascota a terceros.

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado. El prestador no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que directamente contrate el asociado.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 48 horas hábiles

Baño y peluquería canina

En caso de que el asociado requiera el servicio de peluquería y baño, el prestador coordinadora y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. este servicio se prestará en la red veterinaria del prestador, los costos correspondientes del desplazamiento los deberá asumir el propietario de la mascota.

El servicio de estética para mascotas se prestará hasta el monto máximo de cobertura establecido. Dependiendo de la raza, tamaño, peso y características físicas de la mascota, el costo del servicio podría exceder dicho límite, en cuyo caso el asociado deberá asumir el excedente directamente con el proveedor.

El monto máximo de cobertura para este servicio puede variar en función de diversos factores:

- Raza y tamaño de la mascota
- Tipo de pelaje
- Condiciones particulares de la mascota, ej. mascotas con necesidades especiales o Sensibilidades

Los valores presentados a continuación son aproximados y pueden variar según diferentes factores, tales como Ubicación, Disponibilidad, Raza y tamaño de la mascota, Estado de la mascota, entre otros.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

JFK Cooperativa Financiera
Nit. 890.907.489-0

Raza Pequeña	Tiempo de Ejecución	Costo del Servicio IVA incluido
CRIOLLOS /PERRO	1 hora	**$ 45.000**
GATOS CRIOLLO	1 hora	**$ 45.000**
PINCHER	1 hora	**$ 45.000**
YORKIE	2 horas	**$ 71.400**
GATO PERSA	2 horas	**$71.400**
GATO ANGORA	2 horas	**$71.400**
POMERANIA	2 horas	**$71.400**
SHITZU	2 horas 30 min	**$71.400**

Raza Mediana	Tiempo de Ejecución	Costo del Servicio IVA incluido
BULLDOG FRANCES	1 hora	**$45.000**
BEAGLE	1 hora 30 min	**$ 45.000**
BULL TERRIER	1 hora	**$71.400**
FOX TERRIER	1 hora 30 min	**$71.400**
CRIOLLOS /PERRO PELUDOS	2 horas	**$ 71.400**
FRESPUDER	2 horas	**$ 71.400**
PUGGLE	2 horas	**$71.400**
POMSKY	2 horas 30 min	**$71.400**
SCHNAUZER	2 horas 30 min	**$ 71.400**
COCKER SPANIEL	3 horas	**$83.300**

Raza Grande	Tiempo de Ejecución	Costo del Servicio IVA incluido
ROTTWEILER	1 hora 30 min	**$ 71.400**
PITBULL	1 hora 30 min	**$ 71.400**
DOBERMAN	1 hora 30 min	**$ 83.300**
LABRADOR	2 horas	**$ 83.300**
CRIOLLOS /PERRO PELUDOS	2 horas	**$ 83.300**
PASTOR ALEMAN	3 horas	**$ 83.300**
LOBO SIBERIANO	3 horas	**$ 83.300**
GOLDEN RETRIEVER	3 horas	**$ 83.300**
SAMOYEDO	3 hora	**$ 83.300**
HUSKY	3 horas	**$ 83.300**
SAN BERNARDO	3 horas	**$ 83.300**

En todo caso, el servicio se cubrirá hasta el monto máximo establecido en el programa de asistencias. Cualquier excedente deberá ser asumido por el usuario. El prestador del servicio le informará previamente sobre los costos.

Si la mascota utiliza elementos de aseo en específicos, el asociado deberá suministrarlo a la red veterinaria, de lo contrario se aplicará el utilizado por el proveedor asignado. El prestador no será responsable de los efectos segundarios que pueda causar los elementos de aseo utilizados por el proveedor.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del propietario de la mascota, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm

Si el asociado desea colocarle elementos de belleza a su mascota deberá suministrarlo a la red veterinaria.

En caso que el servicio sea prestado en el domicilio del asociado el área donde se prestará el servicio de estética para mascotas debe ser adecuada previamente por el asociado para garantizar que el proveedor pueda desempeñar su labor de manera eficiente y segura. Esto incluye:

- Asegurarse de que el espacio sea limpio, seco y suficientemente amplio para maniobrar con comodidad, según el tamaño y la raza de la mascota.
- Garantizar la disponibilidad de agua corriente en caso de ser necesario para el servicio.
- Proveer un entorno tranquilo que minimice el estrés de la mascota durante el proceso de aseo.

El proveedor se encargará de realizar únicamente las actividades incluidas en el servicio contratado. No será responsable de preparar el espacio ni de manejar condiciones ambientales desfavorables o peligrosas.
El asociado debe supervisar que la mascota esté lista para recibir el servicio, sin comportamientos agresivos que puedan dificultar la labor del proveedor, y cumplir con cualquier requisito adicional indicado por el prestador.

El proveedor limpiará la zona utilizada para realizar el servicio, asegurándose de dejarla en condiciones funcionales y seguras. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la limpieza realizada está orientada a eliminar residuos del procedimiento, por lo que se aconseja al asociado realizar una limpieza adicional para asegurar un estado óptimo del espacio tras la prestación del servicio.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: 15 días calendario

Servicio de vacunación a domicilio

Cuando el asociado requiera la aplicación de la primera vacuna del esquema de vacunación de su mascota, el prestador se encargará de coordinar el servicio con un proveedor de su red veterinaria. El servicio de vacunación puede ser a domicilio o en clínica, en todo caso dependerá de la disponibilidad de la red de proveedores del prestador.

Para que el prestador pueda coordinar el servicio de vacunación la mascota debe tener hasta 6 meses de edad, el asociado debe haber desparasitado a su mascota como mínimo 8 días antes y la mascota debe estar en optimo estado de salud.

El servicio está sujeto a previa evaluación y autorización del médico veterinario asignado por el prestador.

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: 8 días calendario

Exclusiones de los servicios para mascotas:

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

a) No serán objeto de las coberturas detalladas en este clausulado, mascotas diferentes a perros o gatos.
b) Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
c) El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.

d) Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
e) Si no tiene el carnet de vacunación de la mascota al día no se prestarán los servicios que en su descripción se mencione que es necesario enviar el carnet.
f) No se cubrirán ecografías
g) Ninguna enfermedad infecciosa o contagiosa que pueda adquirir la mascota en guarderías.
h) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
i) En caso de enfermedad oncológica, sida o enfermedad terminal comprobada.
j) Cuando se evidencie negligencia del asociado, al omitir las recomendaciones impartidas por el Médico -Veterinario como necesarias para el tratamiento del accidente y/o enfermedad.
k) Remisiones por especialistas
l) Mascotas que no sean propiedad del asociado.
m) Participación de la mascota en riñas con aceptación del asociado.
n) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escenografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
o) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparada, por terceras personas, cuando estas hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.
p) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.
q) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.
r) No se consideran accidentes las enfermedades ni las intervenciones quirúrgicas o tratamientos con ellas relacionadas ni los abortos o partos que ocurran 48 horas después del accidente.
s) Enfermedades cardiovasculares, las vasculares y las lesiones relacionadas con dichas afecciones.
t) El infarto de miocardio.
u) Solicitudes de esterilización

No se considera enfermedad, a efectos de las coberturas de esta asistencia:

a) Los accidentes, tal y como se define este concepto anteriormente.
b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias, definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología

no se evidencia desde el momento del nacimiento. Tendrán la consideración de congénitas, entre otras, las anomalías siguientes: - displasia de cadera o de codo. - hemivertebra. - luxación congénita de rótula. - ectropión, entropión, alteraciones de pestañas (distiquiasis). - encantis bilateral. - testículos ectópicos, (monorquidia, criptorquidia). - elongación de paladar con o sin síndrome de braquiocefálico. - hernias umbilicales no traumáticas, entre otras.

c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes que son las definidas como aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existes con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual, normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico veterinario al respecto.
d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
e) La gestación y el parto normal o eutócico.

1.3 ASISTENCIA VEHÍCULO/CONDUCTOR

Los servicios establecidos en este punto se prestarán solo en el ámbito territorial. Para efectos de este programa de servicio, se considera emergencia una situación accidental y/o fortuita que imposibilite al asociado continuar la marcha por sus propios medios en el vehículo. En caso de no poderse solucionar el acontecimiento en el lugar del hecho, se gestionará el traslado del

vehículo hasta el domicilio del asociado o hasta la dirección que este lo indique. Los servicios de asistencia aplican exclusivamente al vehículo registrado, en caso de que el asociado no haya registrado previamente un vehículo en el programa de asistencia, la cobertura se asignará automáticamente al primer vehículo para el cual se solicite un servicio.

Traslado médico en ambulancia básica por accidente de transito

El prestador 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 del prestador.

El no cumplimiento de esta norma exime al prestador de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado. El traslado médico deberá ser autorizado y justificado médica y científicamente por el médico tratante del prestador, 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 del prestador, de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre el prestador 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 prestador.

Cuando el departamento médico del prestador 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 prestador coordinará el servicio de traslado del ciclista o motociclista que, como consecuencia de un accidente o avería de su medio 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 del prestador.

El no cumplimiento de esta norma exime al prestador de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado. El traslado médico deberá ser autorizado y justificado médica y científicamente por el Médico Tratante del prestador, 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 del prestador de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre el prestador 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 prestador.

Cuando el Departamento Médico del prestador 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

Cuando a causa de un accidente de tránsito o de una avería el vehículo no pueda circular autónomamente, el prestador gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar hasta el taller mecánico o taller más cercano.

La distancia máxima cubierta entre el punto de recogida del vehículo y su punto de destino es de 40 kilómetros. La asistencia no incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras de rescate o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto. El valor del excedente sobre los límites descritos será pagado por el asociado.

Ni el prestador ni el proveedor asumen obligación o responsabilidad frente al transporte de los pasajeros al punto de destino del vehículo.

El prestador le solicitará, todos los documentos que considere necesarios.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 1 hora, Casos no urgentes hasta 3 horas.

Servicio de Conductor elegido

En caso que el asociado requiera el servicio de conductor elegido, estando dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia, el prestador pondrá a su disposición el servicio, con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente asistencia. El servicio deberá ser solicitado por parte del asociado al menos con cuatro (4) horas de antelación al momento en que vaya a desplazarse, y el conductor que se envíe prestará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el asociado hasta el domicilio del mismo (solo un trayecto), con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El asociado cuenta con 30 minutos después de la hora acordada para hacer uso del servicio, si en este término no se presenta, el proveedor se retirará del lugar, disminuyendo la cantidad de eventos para esta clase de servicios, es decir se cuantificará como un evento.

El proveedor verificará que la placa y el vehículo sean los que correspondan a los datos suministrados en el momento de coordinación del servicio. verificará igualmente en qué estado se encuentra el vehículo (si presenta abolladuras, rayones, piezas faltantes, etc.), y cómo va a proceder a retirarlo del lugar o parqueadero donde se encuentra, comprobando que cuenta con condiciones óptimas. De presentar anomalías las reporta al call center donde a su vez se las notificará al cliente.

Revisión de los documentos del vehículo: El prestador no inicia la prestación del servicio sin antes haber verificado que se cuente con la documentación del vehículo vigente (tarjeta de propiedad, soat, revisión técnico-mecánica).

Personal en el vehículo: No se prestará el servicio sin la presencia del asociado, por ende, este deberá ir en el vehículo hasta el lugar de destino.

Servicios del carro taller

El prestador 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.

En caso de no poder prestar el servicio, el prestador con previa autorización utilizará el servicio de remolque grúa hacia el taller o lugar más cercano, siempre que tenga un evento disponible para dicho servicio.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 horas

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 prestador le prestará el servicio de reparación. El prestador 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.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Exclusiones de los servicios vehiculares:

1. Motos de más de 10 años de antigüedad.
2. Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
3. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).
4. No se realizarán paradas durante el trayecto.
5. No se presta servicio a menores de edad sin la compañía de un adulto y en ningún momento se quedará solo con el menor durante la ejecución del servicio.
6. No se asume ninguna responsabilidad por objetos o elementos dejados en el vehículo.

El prestador le solicitará al asociado todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la asistencia.

Los servicios de asistencia movilidad/conductor aplican para motos, bicicletas y automóviles de uso particular, aplica el primer vehículo registrado por el asociado. Taxis y vehículos de trabajo (no pesados), siempre que sean de propiedad legal del asociado.

1.4 ASISTENCIA HOGAR

Estos servicios cubren la atención en la dirección del domicilio registrado por el asociado. Los tiempos de prestación del servicio pueden varias dependiendo del diagnóstico del profesional asignado por el prestador y disponibilidad de los repuestos y/o piezas, en todo caso se le notificará al asociado con anterioridad.

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

El prestador 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.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: 8 días calendario

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

Cuando en el domicilio del asociado se presente rotura o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas a causa de una avería súbita e imprevista, el prestador enviará un proveedor especializado para restablecer el servicio o reparar la avería, siempre que el estado de las redes lo permitan. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

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 del prestador son: Abrazaderas, bujes, codos, empaques, uniones, tornillos, yes, tés y tapones.

Exclusiones al servicio de plomería: El prestador 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 prestador 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.
- Todas las averías que no son súbitas e imprevistas o preexistentes
- Cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 6 horas, Casos no urgentes hasta 3 días hábiles.

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

Cuando en el domicilio del asociado se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo, el prestador enviará un proveedor técnico para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan. La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga únicamente se realizará cuando su daño provenga de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del domicilio del asociado.

El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 6 horas, Casos no urgentes hasta 3 días hábiles.

Exclusiones al servicio de electricidad: quedan excluidas del presente servicio, cuando se trate de la red de suministro, proveniente de un sistema de paneles solares o u otras fuentes de energía no convencionales, todas las fallas de energía que no son súbitas e imprevistas reformas, la reparación y/o reposición de averías propias de tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastros y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía. La reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, disyuntores o fusibles.

Servicio de cerrajería por emergencia

Cuando el asociado esté imposibilitado para acceder a su domicilio a través de la puerta principal por la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida su apertura, el prestador enviará un proveedor técnico para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta. En caso que la cerradura quede inutilizada solo se cubrirá el cambio, en todo caso el asociado cubrirá el costo de la cerradura o guarda nueva. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 6 horas.

Exclusiones del servicio de cerrajería: Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades; así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, rejas.

Servicio de vidriería por emergencia

Cuando por un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas externas que hagan parte de la fachada exterior del domicilio del asociado, el prestador enviará un proveedor técnico para realizar el reemplazo de la pieza dañada. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Exclusiones del servicio de vidriería: Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. No se cubre el cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación. Vidrios con diseños especiales o acabados, vidrios rotos, deteriorados, o con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la asistencia. No se cubren materiales descontinuados, marcos, ventanas, ni cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio. Adicional, la reposición de vidrios no es objeto de garantía. Materiales que

no estén a la venta en la ciudad de residencia en caso que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad, el costo será a cargo del asociado.

Servicio de recogida de escombros por remodelación de vivienda

El prestador 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.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

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 prestador 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.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas hábiles

Exclusiones del servicio de armado de muebles: 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, cualquier tipo de desinstalación 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.

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 prestador le enviará un proveedor técnico para realizar las instalaciones para cortinas o persianas, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico que se basará en los procedimientos descritos en el manual de usuario y/o kit de instalación incluido de fábrica. El asociado debe enviar fotografía de la cortina o persiana a instalar. En caso de exceder el monto de cobertura o requerir un técnico extra el asociado deberá asumir el excedente.

Horarios de atención y prestación del servicio:
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.

Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Exclusiones del servicio instalaciones para cortinas o persianas: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación y otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias, instalaciones de cortinas eléctricas, la mano de obra no incluye realizar refuerzos en muros o cielos, no se incluye reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte

Instalación con soporte a la pared por mudanza

El asociado podrá solicitar la instalación de televisores cuadros o artículos de decoración derivado de una mudanza, el prestador 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,

El prestador 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

Horarios de atención y prestación del servicio:
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Exclusiones del servicio de instalación: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación y otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias, 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.

Reparación de electrodomésticos usados (hasta 3 años de antigüedad)

La asistencia incluye la reparación en caso de defectos técnicos (eléctrico, electrónico o mecánico) que impida el funcionamiento o uso normal del electrodoméstico

Electrodomésticos incluidos: Nevera/Nevecon - Lavadora - Secadora - Aire Acondicionado - Estufa Eléctrica.

Están dentro de la cobertura de la Asistencia únicamente los electrodomésticos, adquiridos legalmente dentro del territorio de la República de Colombia con máximo tres (3) años de antigüedad, cuya avería se origine en defectos del fabricante y cuya garantía legal y/o suplementaria se encuentre expirada.

Cuando el asociado requiera la reparación de un electrodoméstico usado por averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas, el prestador y/o sus Proveedores visitará la dirección del negocio para realizar la reparación del equipo.

La Asistencia cubre diagnóstico, traslado del técnico, mano de obra del técnico, reparación y/o el reemplazo de piezas o partes, siempre que estas se encuentren disponibles en el mercado.

El prestador y/o sus Proveedores le solicitará al asociado, todos los documentos que considere necesarios como la factura o constancia de compra del electrodoméstico, fotos, entre otros para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la Asistencia.

El prestador y/o sus Proveedores se reserva el derecho de elegir libremente el centro de servicio técnico que deba efectuar la reparación. Así mismo, en la reparación podrá utilizar partes, piezas o repuestos genéricos nuevos, siempre y cuando no exista la alternativa original en el mercado inmueble y el producto quede en las mismas condiciones objetivas que tenía antes de ocurrir el evento que dio origen a la reclamación.

Horarios de atención y prestación del servicio:
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Quedan excluidos de la cobertura de la asistencia los electrodomésticos que no hagan parte del inmueble, aquellos adquiridos sin expedición de factura, con antigüedad igual o superior a 3 años y también aquellos cuya avería tenga como causa golpes, caídas o el mal uso.

Exclusiones para los servicios de asistencia hogar:

a) Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el domicilio del asociado que registró al tomar el programa de asistencia, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas de propiedad del asociado. Aplican exclusiones por asistencia.
b) No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del domicilio del asociado.
c) Daños intencionales del asociado, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
d) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
e) No se cubre los recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
f) En caso que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el asociado, pagando directamente al proveedor del servicio.
g) No se brindará el servicio en caso de requerir trabajo en altura.
h) No se prestará el servicio en espacios que no permitan una ejecución segura, como áreas en obra negra, con humedad extrema o sin iluminación adecuada.

1.5 ASISTENCIAS PARA EL ADULTO MAYOR

Terapia física para el asociado

Cuando el asociado requiera una terapia física o respiratoria básica a domicilio, el prestador coordinará con un profesional en salud que lo atenderá en su domicilio. En caso de no poder prestarse el servicio en el domicilio se coordinará en un consultorio o clínica según la disponibilidad de la red de proveedores del prestador.

Para solicitar este servicio el asociado debe tener una orden médica vigente emitida por un médico general o especialista con antigüedad menor a la fecha de inicio de vigencia del programa de asistencias.

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.

Horarios de atención y prestación del servicio:

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles

Enfermería a Domicilio para curaciones e inyectología

Cuando el asociado se encuentre incapacitado por un periodo superior a tres (3) días y requiera Inyectología (Intramuscular o vía venosa), cambio de sonda vesical, curaciones de baja complejidad, retiro de puntos, el prestador enviará una enfermera hasta su domicilio.

El servicio está sujeto a la disponibilidad de la enfermera, el prestador hará lo posible por enviarlo a menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro médico más cercano, previamente autorizado por el prestador.

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas.

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 prestador pondrá a su disposición una persona que se encargue de trasladarlo, acompañarlo a su cita y llevarlo de regreso a su vivienda.

Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas.

1.6 ASISTENCIA DESEMPLEO

CANASTA BÁSICA AL HOGAR O PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS

A causa de la pérdida imprevista de la fuente laboral, el asociado podrá ser beneficiario de un apoyo económico en gastos de canasta básica familiar o pago de servicios públicos

Este servicio se les presta exclusivamente a los asociados con contrato a término indefinido (tiempo laborado mínimo de seis (6) meses) o fijo (tiempo laborado mínimo de seis (6) meses y que por lo menos haya tenido una renovación) que se termine por alguno de los siguientes motivos:

- Despido sin justa causa.
- Cierre temporal o definitivo de la empresa.
- Suspensión de cargos por fusión, transformación o liquidación de entidades públicas o empresas privadas.
- Cualquier otra modalidad de despido sin justa causa.

Condiciones de la prestación:

- El servicio se hará efectivo únicamente si la solicitud es presentada dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de terminación del contrato laboral.
- El prestador solicitará la documentación necesaria para confirmar la pérdida del empleo o el despido sin justa causa.
- Se deberán presentar las facturas correspondientes al mes en el que se presentó la pérdida laboral
- El prestador es libre de autorizar o no el reembolso de dichos gastos con base en la documentación entregada

No se cubre la terminación del contrato laboral a término fijo causada por la terminación del período laboral pactado. El pago de la asistencia en gastos por desempleo una vez se demuestre su ocurrencia y se cumplan con las condiciones de la asistencia, es por (1) mes. Queda por entendido que se dejará de dar el apoyo en gastos si el asociado consigue trabajo durante el periodo que este reclamando esta asistencia.

2. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que el prestador podrá prestar los servicios en forma directa o a través de su red de proveedores. La empresa queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los servicios, debiendo el prestador mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.

Cláusula de No Acumulación y No Transferencia de Coberturas

Montos de Cobertura y Límites de Servicio: Carácter Individual, No Acumulable y No Transferible.

El asociado debe tener en cuenta y aceptar que el beneficio de asistencia se otorga con un límite de eventos definido y un monto máximo de cobertura establecido por evento (o servicio solicitado).

Bajo ninguna circunstancia, los montos máximos de cobertura o los límites de eventos:
1. Son Acumulables para un mismo asociado en el mismo periodo, de un periodo a otro o entre diferentes eventos.
2. Son Transferibles o Acumulables entre distintos asociados, incluso cuando estos residan en el mismo domicilio y/o cuenten con el mismo plan de asistencia.

El beneficio y sus límites están estrictamente vinculado al asociado individual y se activan únicamente para el evento en curso, sin posibilidad de unificar coberturas de otros asociados para cubrir excedentes.

3. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el asociado requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

a. El asociado que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
b. El asociado procederá a suministrarle al representante del prestador que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el servicio que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del evento. En el momento de solicitar y/o recibir el servicio de asistencia se le requerirá al asociado un documento de identificación con fotografía.
c. Queda entendido que los servicios de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el asociado activo, de conformidad con sus condiciones generales.
d. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el proveedor y mano de obra.
e. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

4. REEMBOLSOS

a) Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
b) Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
c) El asociado cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación del prestador para radicar los documentos
d) Todos los documentos deben presentase sin enmendaduras
e) En situaciones en las que no se cuente con disponibilidad de la red de proveedores, el prestador procederá a autorizar el reembolso por un monto de hasta el máximo de cobertura permitido.
f) En todo caso el asociado deberá solicitar previa autorización al prestador, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicador para prestar la asistencia.

En ningún caso el prestador realizará reembolso sin que el asociado haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados al asociado en el momento de tener la autorización por parte del prestador.
En todo caso el prestador es autónomo de decidir si autoriza o no con el reembolso.

5. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

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

a. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el prestador, es decir cuando por alguna circunstancia el asociado realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al prestador a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
b. Solicitar al prestador de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier servicio cuyo reembolso pretenda solicitar posteriormente.
c. Dar aviso oportuno al prestador del cambio de domicilio.
d. Queda entendido que en caso de que el asociado establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el asociado se tendrá por extinta, con lo cual el prestador se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y el asociado se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
e. Dar aviso del fallecimiento de la mascota inscrita en el programa de asistencia.

f. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
g. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la empresa.

6. EXCLUSIONES GENERALES

Los servicios de asistencia no se prestarán cuando se presente alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o causas:

a. Cuando el asociado no se encuentre activo.
b. Cuando frente al servicio solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
c. Cuando el asociado no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como asociado del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
d. Cuando el asociado no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
e. La mala fe del asociado comprobada por el personal del prestador.
f. Los eventos originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
g. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
h. Los eventos originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
i. Los eventos originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
j. Los eventos originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
k. Los eventos originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
l. Cuando no exista la infraestructura privada que permita la prestación del servicio en la zona.
m. Cuando el asociado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al asociado cuando el servicio no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las exclusiones generales antes expresadas.
o. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos especiales utilizados en las presentes Condiciones Generales, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

- ✓ **EL PRESTADOR:** GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.
- ✓ **LA EMPRESA:** JFK COOPERATIVA FINANCIERA
- ✓ **ASOCIADO:** Es la persona titular del plan de asistencia adquirido mencionado en el presente documento, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estas Condiciones Generales.
- ✓ **ACCIDENTE GRAVE:** Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario de riesgo vital a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria
- ✓ **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria
- ✓ **ÁMBITO TERRITORIAL:** El derecho a las prestaciones se extiende a los ASOCIADOS que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Lorica; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa; Tolima: Ibagué, Flandes, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto, Ipiales; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.
- ✓ **ASISTENCIA:** Prestación de ayuda al asociado que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un evento que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el prestador y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.
- ✓ **AVERÍA:** Daño o defecto mecánico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.
- ✓ **CÓDIGO AMARILLO:** Es aquella situación en la que no existe riesgo inminente de muerte, pero que requiere asistencia médica oportuna. una rápida actuación médica. Toda urgencia puede ser cubierta por unidades en un lapso de tiempo no mayor a 20 minutos desde que ingresa la llamada hasta que se hace contacto con el paciente.

- ✓ **CÓDIGO ROJO:** Situación que, por la gravedad y riesgo inminente de muerte de una persona, exige asistencia médica inmediata. en un lapso de tiempo no mayor a los 10 minutos desde que ingresa la llamada a la central de despacho hasta que se hace contacto con el paciente.
- ✓ **CÓDIGO VERDE:** El diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente, ni de emergencia ni de urgencia en la intervención médica y es susceptible de un seguimiento telefónico, mientras el asociado recibe atención de su médico. El operador médico orientará al familiar o a quién solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.
- ✓ **CONTACTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del ASOCIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia
- ✓ **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por el prestador que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del asociado con relación a las asistencias del programa.
- ✓ **COSTO PREFERENCIAL:** El prestador trasladará a sus asociados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.
- ✓ **DOMICILIO:** Lugar de residencia del asociado con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por el asociado al momento de activar el servicio.
- ✓ **EMERGENCIA:** Situación de peligro o desastre latente o inminente que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las persona o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.
- ✓ **EMERGENCIA MÉDICA:** Situación de salud que compromete la vida del paciente o le puede generar una secuela grave.
- ✓ **ENFERMEDAD CONGÉNITA Y/O HEREDITARIAS:** Definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente en el animal desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante la vida del animal, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
- ✓ **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Las enfermedades crónicas son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta
- ✓ **ENFERMEDAD PREEXISTENTE O PATOLÓGICA:** Condición de salud, alteración o trastorno orgánico que existe con anterioridad al momento de la contratación del plan de asistencias, y que normalmente hubiera sido percibida por signos o síntomas, independientemente de que exista diagnóstico médico.

- ✓ **ENFERMEDAD:** Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por médico legalmente autorizado para ejercer. A efectos de la cobertura del programa de asistencia, no se considera enfermedad la originada en un Accidente, la enfermedad congénita y/o hereditaria, la enfermedad preexistente o patológica y tampoco las alteraciones de la conducta y/o comportamiento ni la gestación, el parto normal o ectópico.
- ✓ **EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador telefónico, del PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.
- ✓ **FECHA DE INICIO VIGENCIA:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los asociados.
- ✓ **GARANTÍA:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. Se acordó garantía por mano de hombre y repuestos de hasta 3 meses.
- ✓ **INCIDENTE:** Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.
- ✓ **INFRAESTRUCTURA PRIVADA:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.
- ✓ **MASCOTA:** Animal doméstico o domesticado que convive con el ser humano para fines de compañía principalmente y que es absolutamente dependiente del ser humano para asegurar su bienestar y supervivencia. Para efectos de las asistencias aquí contempladas, únicamente se entenderá como mascota al perro o gato de compañía que conviva de forma permanente en el domicilio del asociado.
- ✓ **MONTO MÁXIMO POR EVENTO:** Cantidad máxima que pagará el prestador en caso de presentarse un evento.
- ✓ **PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos especificados en anexo correspondiente. Se define 24 horas desde la fecha inicio de vigencia.
- ✓ **PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el asociado tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.
- ✓ **PREEXISTENCIA MÉDICA / PREEXISTENCIA:** Existencia de una reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del prestador, quien

cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido. En caso que se determine que el evento reportado por el asociado es proveniente de una preexistencia, este no será atendido dentro del servicio de asistencia. Los eventos ocurridos deberán ser reportados por el asociado máximo 5 días posterior al suceso.

- ✓ **PROVEEDOR:** Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor del asociado cuando se presente un evento.
- ✓ **REEMBOLSO:** Cantidad de dinero que se le devuelve al asociado cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.
- ✓ Se acuerda un tiempo máximo de hasta 60 días para solicitar garantía de los servicios de plomería y electricidad. Para todas las demás asistencias, no aplica garantía.
- ✓ **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa asistencias.
- ✓ **URGENCIA:** situación de salud, peligro o desastre que no compromete la vida de las personas o animales involucrados, ni su seguridad física o la de sus bienes, pero requiere una atención oportuna para evitar consecuencias graves.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas mas no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.