



Asistencia Bicicleta

Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante GLOBAL ASSIST o EL PRESTADOR, con su programa **ASISTENCIA BICICLETA** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas de EL día, los 365 días de EL año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al **#317, (1) 3404055, (1) 7940141, Candelaria (1) 3202755** EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales

El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia de EL programa.



ASISTENCIA BICICLETA



ASISTENCIAS LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS

COBERTURAS

ASISTENCIA PARA LA BICICLETA

TRANSPORTE PASAJERO "CICLISTA" POR PÉRDIDA ANTE ACCIDENTE O AVERÍA
TRASLADO DE LA BICICLETA EN CASO DE ACCIDENTE, O AVERÍA

MONTOS MÁXIMOS

HASTA \$100.000 POR AÑO

EVENTOS MÁXIMOS

1 EVENTO POR AÑO

ASISTENCIA PARA EL CICLISTA

TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE EN BICICLETA - AMBULANCIA
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE BICICLETA
ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE DAÑO A TERCERO(S)

MONTOS MÁXIMOS

SIN LÍMITE

SIN LÍMITE

EVENTOS MÁXIMOS

1 EVENTO POR AÑO

SIN LÍMITE

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

Los servicios de asistencia bicicleta se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA adecuada para prestarlo. Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de REEMBOLSO, previa autorización por parte del PRESTADOR.

2.1 ASISTENCIA PARA LA BICICLETA

- **Transporte pasajero "ciclista" por pérdida ante accidente o avería**

En caso que EL AFILIADO requiera traslado como consecuencia de accidente o avería de la bicicleta durante el recorrido y dentro del perímetro urbano, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo del traslado básico (taxi) a la residencia permanente o centro asistencial de EL AFILIADO en la ciudad en que se encuentre.

- **Traslado de la bicicleta en caso de accidente o avería**

En caso que EL AFILIADO como consecuencia de accidente o avería durante el recorrido y dentro del perímetro urbano requiera trasladar su bicicleta, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo del traslado de la bicicleta al domicilio o taller más cercado dentro de la zona urbana.

Este servicio será prestado únicamente en los casos que por caso fortuito o imprevisto el afiliado desee tomarlo y adicionalmente el imprevisto haya sido fuera de su voluntad

La asistencia se prestará por un (1) evento al año y con cobertura de hasta cien mil (\$100.000) pesos colombianos

2.2 ASISTENCIA PARA EL CICLISTA

Traslado médico por accidente en bicicleta – ambulancia

Cuando a consecuencia de un accidente en bicicleta y de acuerdo con el criterio del médico tratante el AFILIADO requiera un traslado terrestre de URGENCIA o EMERGENCIA para su atención en un centro asistencial, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano dentro de la ciudad en que se encuentre, siempre y cuando esté dentro de la cobertura del ÁMBITO TERRITORIAL y exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA que lo permita. EL AFILIADO deberá asumir el pago por concepto de los gastos médicos y de hospitalización a que hubiere lugar en dicho centro hospitalario.

El traslado podrá realizarse según el criterio del médico tratante por cualquiera de los siguientes medios:

- TRASLADO BÁSICO por URGENCIA: Cuando la situación clínica presentada por el paciente no reviste ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico, el PRESTADOR enviará al DOMICILIO del AFILIADO

un vehículo tipo ambulancia TAB o tipo taxi para su traslado hasta el centro asistencial más cercano.

-TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA por EMERGENCIA: Cuando de acuerdo con la calificación de la situación médica del paciente se determine que está comprometida su vida del paciente o que puede tener una secuela grave, el PRESTADOR enviará al DOMICILIO del AFILIADO un vehículo tipo ambulancia TAM para su traslado hasta el centro asistencial más cercano.

La asistencia se prestará por un (1) evento al año y sin límite de cobertura

Orientación legal telefónica en caso de accidente de tránsito

Cuando a consecuencia de un accidente en bicicleta y EL AFILIADO lo requiera, EL PRESTADOR conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el accidente. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin cobertura

Orientación legal telefónica en caso de robo de bicicleta

Cuando EL AFILIADO tenga un evento de robo de su bicicleta, EL PRESTADOR conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y otras que sean necesarias. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin cobertura

Orientación legal telefónica en caso de daño a tercero(s)

Cuando EL AFILIADO a causa de transportarse en bicicleta cause un daño a un tercero(s), EL PRESTADOR conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y otras que sean necesarias. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

La asistencia se prestará sin límite de eventos y sin cobertura

3. 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.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE EL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que EL AFILIADO requiera alguno de los SERVICIOS contemplados dentro de EL programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a) EL AFILIADO que requiera de EL servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b) Comunicarse con EL PRESTADOR a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- c) EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL 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 de EL EVENTO. En el momento de solicitar y/o recibir el SERVICIO de asistencia se le requerirá a EL AFILIADO un documento de identificación con fotografía.
- d) Queda entendido que los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como EL AFILIADO activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- e) El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado de EL PROVEEDOR y mano de obra.

5. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

Con el fin de que EL AFILIADO 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 AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente. En caso de excederse el monto máximo de cobertura, EL AFILIADO deberá asumir el excedente.
- 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 de EL cambio de DOMICILIO de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO establezca su DOMICILIO POR fuera de EL territorio de la República de Colombia, la relación entre el PRESTADOR y EL AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual el PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales.
- d. Identificarse ante los representantes de EL PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS de EL programa de asistencia.

6. EXCLUSIONES

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

- a. Cuando EL AFILIADO 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 de EL programa.
- c. Cuando EL AFILIADO no se identifique plenamente ante el PRESTADOR o su PROVEEDOR como AFILIADO de EL programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS de EL programa de asistencia.
- d. Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio de EL PRESTADOR, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.
- e. La mala fe de EL AFILIADO comprobada por el personal de EL 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 de EL SERVICIO en la zona.
- m. Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales de EL programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- o. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente al AFILIADO, cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales de EL programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.
- p. 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: CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS

AFILIADO: Es la persona titular de EL plan de asistencia adquirido mencionado en el presente documento, a la cual se le prestarán los servicios de EL programa de asistencia objeto de estas Condiciones Generales.

ÁMBITO TERRITORIAL: Es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.

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

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 beneficiario recibe atención de su médico. El operador médico orientará al asegurado o a quién solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

ASISTENCIA: Prestación de ayuda al AFILIADO 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.

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 de EL AFILIADO con relación a las asistencias de EL programa.

COSTO PREFERENCIAL: EL PRESTADOR trasladará a sus AFILIADOS las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

DOMICILIO: Lugar de residencia de la persona con carácter permanente, constituyendo su sede dentro de EL ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por EL AFILIADO al momento de activar el servicio.

EMERGENCIA MÉDICA: Situación de salud que compromete la vida del paciente o le puede generar una secuela grave.

ENFERMEDAD CRÓNICA: Enfermedad de larga duración y por lo general, de progresión lenta.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia que esté dentro de la cobertura de EL programa ASISTENCIA SALUD PLUS.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los AFILIADOS a la empresa. (Ver período de carencia).

INFRAESTRUCTURA PRIVADA: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.

INCIDENTE: Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.

MONTO MÁXIMO POR EVENTO: cantidad máxima que pagará el PRESTADOR en caso de presentarse un evento.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que EL AFILIADO puede hacer uso de la asistencia.

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) a la contratación de EL programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia de EL daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación de EL profesional de EL PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor de EL AFILIADO cuando se presente un evento.

REEMBOLSO: Dinero que se le devuelve al AFILIADO, persona natural cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este, de acuerdo con el condicionado general de EL producto adquirido.

SERVICIOS: Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia a EL AFILIADO cuando se presente un evento.

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.