

"SERVICIOS DE ASISTENCIA PLAN DIAMANTE"

Contenido

I. BENEFICIARIOS	2
II. SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS EN EL PROGRAMA "ASISTENCIA DIAMANTE".	2
A. SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA PLUS +.....	3
• MEDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE:	3
• SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE:.....	4
• MENSAJERÍA POR CONVALECENCIA.	6
B. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA	6
• ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:	7
• TRASLADO MÉDICO TERRESTRE:.....	7
C. SERVICIOS DE ASISTENCIA DENTAL.....	8
• LIMPIEZA DENTAL BÁSICA:	8
• ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA:	9
D. ASISTENCIA MASCOTAS.....	11
• ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:	11
• CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO POR ACCIDENTE:	12
• REFUERZOS EN VACUNACIÓN VETERINARIA:	13
E. ASISTENCIA HOGAR	13
• PERSONAL DE TAREAS DOMÉSTICAS:	13
• PLOMERO:.....	14
• ELECTRICISTA:.....	15
• CERRAJERO:	16
F. ASISTENCIA TECNOLÓGICA.....	16
• TÉCNICO EN LÍNEA:.....	18
G. ASISTENCIA LEGAL.....	21
• ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL:	22
• REDACCIÓN Y/O REVISIÓN DE CONTRATOS DE ARRIENDO:	22
• ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CUALQUIER RAMA DEL DERECHO:	22
H. MENSAJERÍA.....	22
III. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA	23



I. BENEFICIARIOS

Beneficiario(s): Son las personas naturales, familiares del asociado, que éste señale con el referido carácter, dentro del número de personas que con esta denominación se precisan para cada tipo de servicio de asistencia descritos, siempre y cuando éstos se encuentren dentro del primer grado de consanguinidad incluyendo los hijos del cónyuge; o el conyugue o compañero permanente del asociado considerado así en términos de ley y estos vivan permanentemente en el domicilio del asociado y en el caso de hijos o hijos del cónyuge, sean éstos además de lo anterior, solteros y menores de 21 años de edad y/o bajo la dependencia económica de este.

II. SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS EN EL PROGRAMA “ASISTENCIA DIAMANTE”.

Los Servicios de Asistencia incluidos en el Programa “ASISTENCIA DIAMANTE JURISCOOP”, son los siguientes a saber:

1. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA PLUS.
2. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA.
3. SERVICIOS DE ASISTENCIA DENTAL.
4. ASISTENCIA MASCOTAS.
5. ASISTENCIA HOGAR.
6. ASISTENCIA TECNOLÓGICA.
7. ASISTENCIA LEGAL.
8. MENSAJERÍA.

ASISTENCIA PLAN DIAMANTE	EVENTO	COBERTURAS
1. SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA PLUS		
Sala de urgencias por accidente	2 eventos	\$ 1.500.000
Médico a domicilio por accidente	2 eventos	\$ 250.000
2. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA		
Orientación médica telefónica	Sin límites	Sin límites
Traslado médico terrestre (Ambulancia en urgencia vital)	2 eventos	Sin límites
Retiro y envío de mensajería u objetos urgentes por incapacidad médica	2 eventos	2 kg. Por evento
3. SERVICIOS DE ASISTENCIA DENTAL		
Limpieza dental básica	1 evento	Sin límites
Asistencia dental de emergencia	2 eventos	\$ 250.000
4. SERVICIOS DE ASISTENCIA MASCOTAS		
Orientación veterinaria telefónica	Sin límites	Sin límites
Consulta médica veterinaria a domicilio por accidente	2 eventos	\$ 200.000
Refuerzos en vacunación veterinaria	1 evento	\$ 100.000
5. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR		

ASISTENCIA PLAN DIAMANTE	EVENTO	COBERTURAS
Personal de tareas domésticas	2 eventos	2 horas, \$300.000
Plomero	2 eventos	\$ 150.000
Electricista	2 eventos	\$ 150.000
Cerrajero	2 eventos	\$ 150.000
6. SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA		
Técnico en línea	Sin límites	60 minutos/día
7. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL		
Orientación legal telefónica en materia laboral	Sin límites	Sin límites
Redacción y/o revisión de contratos de arriendo	2 eventos	Sin límites
Asistencia legal telefónica en cualquier rama del derecho	Sin límites	Sin límites
8. SERVICIOS DE ASISTENCIA MENSAJERÍA		
Retiro y envío de mensajería u objetos urgentes	2 eventos	2 kg. Por evento

De los servicios de asistencia antes mencionados, el asociado tendrá derecho a elegir de entre ellos **cuatro (4)**, que serán los que se prestarán al asociado y sus beneficiarios, a su requerimiento, durante el tiempo que el asociado se encuentre inscrito en el plan DIAMANTE y siempre y cuando se encuentre al día en el pago del mismo.

Para tales efectos el asociado tendrá dos momentos para elegir los cuatro (4) Servicios de Asistencia:

1.- Al momento de recibir por parte del proveedor la llamada de bienvenida al programa “**ASISTENCIA DIAMANTE JURISCOOP**”; y 2.- En el momento en que el asociado haga la solicitud del primer Servicio de Asistencia a las líneas destinadas para el efecto.

Los servicios de asistencia que conforman el programa “**ASISTENCIA DIAMANTE JURISCOOP**” se detallan a continuación:

A. SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA PLUS +.

En caso que el asociado o beneficiario lo requiera y previa solicitud de éstos, se coordinará la atención y en su caso prestación de los siguientes servicios de asistencia, por conducto de profesionales en áreas de la salud en las actividades respectivas, debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para practicar dicha profesión, actividad técnica o prestar los servicios médicos descritos en el presente Anexo, según corresponda al tipo de servicio requerido, todos ellos adscritos a la Red de Proveedores.

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional Médico que realice la atención.

El asociado o beneficiario estará en aptitud de recibir el o los servicios de asistencias, cubriendo los requisitos de procedencia del servicio y bajo las condiciones y limitaciones descritas en este documento como sigue:

- **MEDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE:**

En caso de que el asociado o beneficiario sufra un Accidente a consecuencia del cual se presente una Emergencia, y a requerimiento previo de alguno de ellos, se coordinará el envío de un médico que integre la RED DE PROVEEDORES, hasta el domicilio que el asociado indique, para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico al Asociado y/o Beneficiario que lo requiera, derivado de la

Emergencia por Accidente. Este servicio cubre el valor de la visita médica y los medicamentos que se suministren al paciente al momento de la atención de la Emergencia (primera dosis), siempre que estos no excedan de doscientos cincuenta mil (\$250.000) pesos colombianos. Este servicio tiene un límite de dos (2) eventos al año por Asociado o Beneficiario.

Se otorgarán los servicios a los que se refiere esta sección amparando a la persona que figure como asociado al programa “**ASISTENCIA DIAMANTE JURISCOOP**”, así como a sus beneficiarios de conformidad con el presente documento.

- **SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE:**

Se gestionará a favor del Asociado o Beneficiario que así lo solicite previamente, la prestación del servicio de asistencia de atención médica en área de emergencia, a consecuencia de que alguno de ellos sufra en sus personas cualquier tipo de Accidente y asumirá el valor de los estudios e insumos que se describen a continuación, que resulten procedentes para la atención de la Emergencia sufrida por alguno de ellos, hasta por un importe máximo de un millón quinientos mil (\$1.500.000) pesos colombianos por Evento para cada Asociado o Beneficiario; si los costos y gastos generados por la prestación de este servicio supera el citado Importe Máximo por Evento, la cantidad que exceda de la misma será cubierta por el propio Asociado o Beneficiario, que reciba el referido servicio o por su familiar responsable, previa autorización por parte del Asociado o Beneficiario, por cualquier medio susceptible de prueba.

Esta asistencia comprende los siguientes servicios, previa orden médica para su realización:

Atención Preferencial en SALA DE URGENCIA por Accidente; y valoración clínica por médico adscrito a SALA DE URGENCIA.

Exámenes de laboratorio:

- a) Hemograma completo
- b) Glucosa
- c) Grupo sanguíneo
- d) EMO (Elemental y microscópico de orina)

Estudios de imagen:

- a) Radiografía simple en zona de trauma: 1 placa
- b) Ecografía abdomino-pélvica: 1 estudio

Medicamentos de emergencia:

- a) Analgésicos (dolor)
- b) Anti-inflamatorios (inflamación)
- c) Antipiréticos (fiebre)

Material de uso médico: yeso, venda, así como en su caso equipo y material de sutura.

Los Servicios de Asistencia de SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE se prestarán solo en dos (2) Eventos por año, para cada Asociado o Beneficiario; en el entendido de que las subsecuentes solicitudes de servicios que éstos hagan requiriendo este tipo de servicio, solo se los apoyará en la

gestión y coordinación para la prestación del servicio de asistencia solicitado, cuyos costos deberán ser cubiertos por el Asociado o Beneficiario que corresponda.

Se otorgarán los servicios a los que se refiere esta sección amparando a la persona que figure como asociado al programa “**ASISTENCIA DIAMANTE JURISCOOP**”, así como a sus beneficiarios de conformidad con el presente documento.

Dentro de los Servicios de Asistencia descritos, no se encuentran incluidos los siguientes conceptos:

- a) La atención médica complementaria ordenada por el MÉDICO TRATANTE en la SALA DE URGENCIA y/o cualquier lugar de atención en la Clínica u Hospital o en el domicilio en que se preste el servicio de MEDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE.
- b) La atención médica ambulatoria complementaria ordenada por el MÉDICO TRATANTE derivada de la atención recibida en la SALA DE URGENCIA POR ACCIDENTE, o en el domicilio en que se preste el servicio de MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE.
- c) Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar las consecuencias de una Situación de Asistencia sufrida por un Asociado ó Beneficiario dentro de la SALA DE URGENCIA o en el domicilio en que se preste el servicio de MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE.
- d) Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de Cuidados Intensivos.
- e) Medicamentos utilizados para tratamiento ambulatorio, medios de contraste, vacunas, catéter central, prótesis, aparatos ortopédicos, insumos ortopédicos no detallados en el documento, sangre, plasma, albúmina, eritropoyetina y derivados,
- f) Prótesis, lentes de contacto y/o anteojos, aparatos auditivos, dentaduras, cirugías plásticas
- g) Tratamientos de rehabilitación de cualquier tipo
- h) Servicios de enfermería fuera del hospital;
- i) Estudios de laboratorio programados a partir del alta de la sala de urgencia o de la fecha en que se preste el servicio de MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ACCIDENTE.
- j) Todo Accidente que sea consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- k) Todo Accidente que sean consecuencia de sismo, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del Asociado. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- l) Todo Accidente provocado a consecuencia de la ejecución de una orden de alguna autoridad competente producido por el actuar del personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., en contra del Asociado y/o Beneficiarios.
- m) Honorarios de MÉDICOS ESPECIALISTAS.
- n) Las atenciones por MEDICINA PREVENTIVA.
- o) Gastos Médicos realizados por el Asociado o Beneficiario a LIBRE ELECCIÓN.
- p) Reembolsos de gastos médicos ambulatorios.
- q) Accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.

- r) Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo.
- s) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales por parte del Asociado o Beneficiario.

En caso de requerir la atención de un MÉDICO ESPECIALISTA, se gestionará la prestación de este servicio a favor del Asociado y/o Beneficiario que lo solicite a PRECIOS PREFERENCIALES, mismos que pueden variar entre un diez por ciento (10%) y un veinticinco por ciento (25%) de descuento dependiendo de la especialidad y el lugar en el que se presten éstos de conformidad con la tarifa pública establecida por los prestadores de servicios de que se trate.

- **MENSAJERÍA POR CONVALECENCIA.**

Si el Asociado presenta incapacidad superior a tres (3) días y hasta máximo quince (15) días a partir del tercer día informado, se podrá prestar a favor del Asociado exclusivamente, y que así lo solicite, el Servicio de Asistencia de Mensajería por Convalecencia, donde se coordinará el retiro y la entrega de documentos (entiéndase por documentos, papeles y/o libretas, se excluyen documentos que sean de valor público como cheques, dinero en efectivo o cualquier otro tipo de documentos) desde el lugar de Residencia Permanente u oficina del Asociado, hasta el lugar que determine el Asociado, con un peso máximo de hasta dos (2) kilogramos. Este servicio debe ser solicitado y coordinado con mínimo 24 horas de anticipación, y se prestará en horario de lunes a sábado de las 8:00 a 20:00 Horas, y cubre sólo un trayecto, con un tiempo máximo de dos (2) horas por trayecto; este servicio se prestará en dos (2) Eventos por año, solo en beneficio del Asociado, dentro del mismo perímetro urbano en el que se ubique la Residencia Permanente del Asociado y la oficina de éste, no incluye áreas metropolitanas y áreas que algún momento se tipifiquen de riesgo para la prestación de servicio del proveedor (áreas consideradas de zona roja).

Los Servicios de Asistencia descritos en este apartado, no serán prestados por GEA COLOMBIA en las siguientes circunstancias:

- a) Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- b) Sismos, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del Asociado. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- c) La solicitud del servicio de asistencia a consecuencia de la ejecución de una orden de alguna autoridad competente producido por el actuar del personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., en contra del Asociado y/o Beneficiarios.

B. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

En caso que el asociado o beneficiario lo requiera y previa solicitud de éstos, se coordinará la atención y en su caso prestación de los siguientes servicios de asistencia, por conducto de profesionales en áreas de la salud en las actividades respectivas, debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para practicar dicha profesión, actividad técnica o prestar los servicios médicos descritos, según corresponda al tipo de servicio requerido, todos ellos adscritos a la red de proveedores.

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional médico que realice la atención.

El asociado o beneficiario estará en aptitud de recibir el o los servicios de asistencias, cubriendo los requisitos de procedencia del servicio y bajo las condiciones y limitaciones descritas en este documento como sigue:

- **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:**

El proveedor contratado para el efecto brindará al asociado o beneficiario que así lo solicite, orientación médica telefónica ante cualquier emergencia en su salud, mediante llamada telefónica solicitando el citado servicio y generando en su caso, una vez cumplidos los requisitos establecidos en el presente documento, el derecho a recibir la orientación solicitada por parte del asociado o beneficiario.

Este servicio es sin límite de eventos al año.

Se otorgarán los servicios a los que se refiere esta sección amparando a la persona que figure como asociado al programa “**ASISTENCIA DIAMANTE JURISCOOP**”, así como a sus beneficiarios de conformidad con el presente Anexo.

- **TRASLADO MÉDICO TERRESTRE:**

En caso que un asociado o beneficiario sufra un accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o situación de asistencia, tales que requieran su hospitalización y que amerite su traslado a un centro de atención médica hospitalaria del sistema de salud, se gestionará y asumirá en su totalidad el valor del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura que lo permita. En caso de no existir ésta, se coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Los servicios de asistencia de TRASLADO MÉDICO TERRESTRE se prestarán solo en dos ocasiones por año, por cada asociado o beneficiario, en el entendido de que las subsecuentes solicitudes de servicios, se le apoyará en la coordinación de un envío de ambulancia para la prestación del servicio solicitado a costos preferentes, y cuyo importe deberá ser cubierto por el asociado o beneficiario que corresponda.

Se otorgarán los servicios a los que se refiere esta sección protegiendo a la persona que figure como asociado JURISCOOP al programa “**ASISTENCIA DIAMANTE JURISCOOP**”, así como a sus beneficiarios.

Los servicios de asistencia descritos en este apartado, no serán prestados en las siguientes circunstancias:

- a) Todo accidente que sea consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- b) Todo accidente que sean consecuencia de sismo, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del asociado. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- c) Todo accidente provocado a consecuencia de la ejecución de una orden de alguna autoridad competente producido por el actuar del personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., en contra del Asociado y/o Beneficiarios.
- d) Enfermedades o condiciones patológicas preexistentes, enfermedades crónicas, congénitas, o las producidas debido a malos procedimientos médicos por consecuencia de cirugías y/o tratamientos realizados con anterioridad.
- e) Honorarios de **MÉDICOS ESPECIALISTAS**.
- f) Las atenciones por **MEDICINA PREVENTIVA**.
- g) Reembolsos de gastos por el traslado médico terrestre realizados por el asociado o beneficiario a LIBRE ELECCIÓN.
- h) Accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.
- i) Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo.
- j) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales
- k) Transporte que no sea prestado por Ambulancias legalmente autorizadas.
- l) Traslado del asociado o beneficiario de una clínica u hospital a otro centro de atención médica

C. SERVICIOS DE ASISTENCIA DENTAL.

En caso que el asociado o beneficiario lo requiera y previa solicitud de éstos, se coordinará la atención y en su caso prestación de los siguientes servicios de asistencia, por conducto de profesionales en áreas de la salud en las actividades respectivas, debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para practicar dicha profesión, actividad técnica o prestar los servicios médicos descritos, según corresponda al tipo de servicio requerido, todos ellos adscritos a la red de proveedores.

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional odontológico que realice la atención.

El asociado o beneficiario estará en aptitud de recibir el o los servicios de asistencias, cubriendo los requisitos de procedencia del servicio y bajo las condiciones y limitaciones descritas en este documento como sigue:

- **LIMPIEZA DENTAL BÁSICA:**

Mediante este servicio y a solicitud previa del asociado o beneficiarios, se coordinará y hará que se preste en beneficio de éstos el servicio de LIMPIEZA DENTAL BÁSICA, esto es, una limpieza dental simple, que consiste en la remoción de sarro y en su caso manchas que se depositan sobre los dientes, y que no requiera anestesia.

Este servicio no podrá ser prestado cuando el asociado o beneficiario de que se trate, presente en la revisión preliminar a la práctica de la limpieza dental, inflamación de encías, sangrado y zonas con

pérdida dental, pérdida de hueso, movilidad dental, inflamación, bolsas periodontales, sangrado de encías y halitosis, caso en el cual se informará a éste la necesidad de que asista a una consulta con su médico a fin de identificar el problema y prescribir el tratamiento dental correspondiente.

La prestación del servicio de asistencia de LIMPIEZA DENTAL BÁSICA se prestará con un periodo de carencia de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de afiliación del asociado al Plan de Servicios de asistencia descrito en el presente documento y solo en una ocasión por año, para el asociado, su cónyuge e hijos menores de 21 años, y a falta de estos últimos los padres del asociado según éste lo solicite; en el entendido de que las subsecuentes solicitudes de servicios, se apoyará en la coordinación de una cita para prestación de éste servicio de asistencia cuyos costos deberán ser cubiertos por el asociado o beneficiario que corresponda.

• **ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA:**

Este servicio de asistencia se prestará en beneficio del asociado o beneficiarios que, a solicitud previa y a consecuencia de una emergencia odontológica, requiera la atención de urgencia por el padecimiento e incluirá, después de haber practicado el examen clínico Bucal, cualquiera de los servicios que el odontólogo, a su leal saber y entender, considere prestar de alguno de los siguientes procedimientos o atenciones odontológicas:

- a) Examen clínico de urgencia: Consistente en el diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento, que puede incluir la realización de radiografías en el consultorio del odontólogo que trate el caso, periapicales individuales y coroneles requeridas para realizar tanto el diagnóstico como el Plan de tratamiento para resolver o controlar la emergencia.
- b) Periodoncia: tartrectomía simple (Limpieza Sencilla), con un periodo de carencia de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de afiliación del Asociado al Plan de Servicios de asistencia descrito en el presente Anexo.
- c) Profilaxis: pulido dental, por alguna pieza que haya sufrido una fractura o ruptura.
- d) Restauradora y Operatoria: Consistentes en servicios que incluya la colocación de Amalgamas en dientes posteriores, colocación de resinas en dientes anteriores, vidrio Econométricos.
- e) Cirugía: consistente en exodoncias o extracciones simples en dientes permanentes, exodoncias o extracciones simples en dientes temporales, exodoncias o extracciones simples en dientes restos radiculares, exodoncias o extracciones simples en dientes fracturados.

Todos los servicios de asistencia dental detallados en este apartado, se prestarán en todas las ciudades de la República de Colombia en las que exista infraestructura para la atención de la ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA.

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del odontólogo tratante y el asociado o beneficiario accederá a la asistencia dentro de los términos, condiciones y limitaciones descritas en este documento.

Este servicio se prestará con un límite de dos (2) Eventos al año por Asociado y sus Beneficiarios.

Los servicios de asistencia dental de emergencia descritos en el presente apartado, se prestarán de acuerdo a un Importe Máximo por Evento de doscientos cincuenta mil (\$250.000) pesos colombianos, en caso de proceder, en el entendido de que todas aquellas cantidades que superen el referido Importe Máximo por Evento en servicios de asistencia dental, serán cubiertos por el propio

asociado o beneficiario, que reciba el referido servicio o por su familiar responsable, previa autorización por parte del Asociado.

DENTRO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA NO SE ENCUENTRAN INCLUIDOS LOS SIGUIENTES CONCEPTOS:

- a) Los tratamientos odontológicos hospitalarios y/o ambulatorios como consecuencia o complicación de un tratamiento odontológico previo.
- b) Procedimientos odontológicos que requieran hospitalización o atención domiciliaria.
- c) Procedimientos o atenciones odontológicas que por su naturaleza o necesidad no puedan ser atendidos en Clínicas dentales o consultorios.
- d) Procedimientos odontológicos que se requieran debido a mala práctica realizada en otras instituciones u odontólogos no adscritos a la RED DE PROVEEDORES ODONTOLÓGICOS del proveedor prestador del Servicio.
- e) Se excluirán la extracción de terceros molares.
- f) Procedimientos no autorizados previamente.
- g) No serán considerados los gastos de medicamentos para el tratamiento odontológico.
- h) No serán reconocidos gastos realizados por el asociado o beneficiario en urgencias, emergencias y procedimientos odontológicos realizados a LIBRE ELECCIÓN de prestadores odontológicos por parte de ellos y sin aviso previo.

De la misma manera, no se autorizará prestaciones o servicios médicos odontológicos, si estos están relacionados o se originan de acuerdo a lo siguiente:

- a) Cuando la persona no se identifique como asociado o beneficiario del mismo.
- b) Cuando el asociado o beneficiario no proporcione información veraz, oportuna y necesaria para su atención, y que por su naturaleza no permita atenderlo debidamente.
- c) Cuando el asociado o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d) Enfermedades o condiciones patológicas preexistentes, conocidas o no por el asociado o beneficiario, enfermedades crónicas, congénitas, o las producidas debido a malos procedimientos médicos por consecuencia de cirugías y/o tratamientos realizados con anterioridad.
- e) Está excluida la atención médica complementaria ordenada por MÉDICO ODONTÓLOGO TRATANTE y/o cualquier lugar de atención en la Clínica u Hospital,
- f) Exámenes complementarios de diagnóstico no contemplados dentro de los servicios indicados en la asistencia.
- g) Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar urgencia o emergencia que haya sido motivo de atención dentro de los SERVICIOS DE ASISTENCIA.
- h) Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de cuidados intensivos.
- i) Honorarios de MÉDICOS ESPECIALISTAS.
- j) Materiales o insumos (fibra de vidrio), prótesis o inmovilizadores.
- k) Las atenciones por MEDICINA PREVENTIVA.
- l) Gastos Médicos Odontológicos realizados por el asociado o beneficiario a LIBRE ELECCIÓN.
- m) Reembolsos de gastos médicos odontológicos ambulatorios.
- n) Enfermedades y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga, devidamente probados.
- o) Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo.
- p) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.

- q) Las emergencias dentales causadas a consecuencia de hechos ocurridos en Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- r) Las emergencias dentales causadas a consecuencia de hechos ocurridos a consecuencia de Sismos, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del Asociado. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- s) La solicitud del servicio de asistencia dental por emergencia a consecuencia de la ejecución de una orden de alguna autoridad competente producido por el actuar del personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., en contra del Asociado y/o Beneficiarios.

D. ASISTENCIA MASCOTAS.

Se brindará a la mascota del asociado (**Perro o Gato exclusivamente**), los siguientes Servicios de Asistencia, basados en las prestaciones asistenciales que se indican en el presente documento.

Las presentes condiciones generales, detallan, especifican, describen y regulan los términos, condiciones y situaciones de modo tiempo y lugar bajo los cuales se podrá solicitar y en su caso recibir la prestación de los Servicios de Asistencia a Mascotas descritos en el presente documento, entendiéndose por conocidas y aceptadas en su totalidad por el asociado a partir de su afiliación al Plan de Servicios de Asistencia.

En caso que el Asociado lo requiera, se coordinará la atención en **SERVICIOS DE ASISTENCIA MASCOTAS**, a favor de una (1) mascota beneficiaria del asociado, por parte de personas calificadas en medicina veterinaria, adscritas a la RED DE PROVEEDORES.

El procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional que atienda el Servicio de Asistencia requerido.

Los Servicios de Asistencia nombrados en el presente apartado se prestarán previa validación de la procedencia del servicio requerido y bajo las condiciones y limitaciones descritas en este documento.

En todo caso los Servicios de Asistencia a los que se refiere el presente apartado se prestarán de acuerdo a las situaciones de tiempo, modo y lugar y previa evaluación y autorización de la central médica veterinaria.

- **ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:**

Se brindará al asociado o beneficiario el servicio de orientación veterinaria telefónica para la mascota del asociado que tenga derecho a ello, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para ello el cliente debe marcar a la línea de asistencia, donde un médico veterinario valorará la sintomatología que le refiera el asociado o beneficiario, respecto de lo que presenta en el momento de su solicitud de orientación la mascota beneficiaria del servicio, quien orientará al asociado o beneficiarios en las acciones o procedimientos provisionales y/o preventivos que se deban asumir mientras se hace contacto del profesional veterinario.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

Se otorgará los servicios a los que se refiere esta sección protegiendo a Mascota que figure como beneficiario de los Servicios de Asistencia a Mascotas del Asociado, con las excepciones que se indican.

• **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO POR ACCIDENTE:**

Si la mascota del asociado requiere consulta médica veterinaria a consecuencia de un Accidente sufrido por ésta que comprometa su estado vital, y a solicitud previa del asociado o sus beneficiarios, se brindará y coordinará la consulta de un médico veterinario a domicilio que conforme la Red de Proveedores de Servicios.

El servicio de asistencia de consulta médica veterinaria por accidente a que se refiere este apartado, se prestarán solo en dos (2) Eventos por año, para una (1) Mascota; y hasta por un Importe Máximo por Evento de hasta doscientos mil (\$200.000) pesos colombianos por servicio prestado, que incluye costo de la visita veterinaria y el valor de los medicamentos que se le suministren a la mascota al momento de la atención médica veterinaria por accidente (primera dosis). Los valores y gastos de los Servicios de Asistencia de la Consulta Médica Veterinaria por Accidente, que superen el citado valor máximo, serán pagados por el propio asociado, que reciba el referido servicio o por su familiar responsable con relación a la mascota beneficiaria, en el entendido de que las subsecuentes solicitudes de servicios que éstos hagan requiriendo este tipo de servicio, se los apoyará en la gestión y coordinación para la prestación del servicio de asistencia solicitado, cuyos costos deberán ser cubiertos por el asociado o por el familiar responsable que corresponda.

Se otorgarán los servicios a los que se refiere esta sección protegiendo a una (1) sola mascota que figure como beneficiario de los Servicios de Asistencia a Mascota, designada así por el asociado de JURISCOOP, con las excepciones que se indican.

Dentro del Servicio Asistencia por Consulta Médica Veterinaria por Accidente, no se encuentran incluidos los siguientes conceptos:

- a) La atención veterinaria complementaria ordenada por el Veterinario Tratante.
- b) La atención veterinaria ambulatoria complementaria ordenada por el Veterinario Tratante derivada de la atención recibida en Asistencia por Consulta Médica Veterinaria por Accidente.
- c) Exámenes no inherentes o no necesarios para tratar la emergencia por accidente sufrido por la Mascota.
- d) Gastos de Hospitalización Clínica, Quirúrgica y Unidad de Cuidados Intensivos de la Mascota accidentada.
- e) Medicamentos utilizados para tratamiento ambulatorio, medios de contraste, vacunas, catéter central, prótesis, aparatos ortopédicos, insumos ortopédicos no detallados en el documento, sangre, plasma, albúmina, eritropoyetina y derivados,
- f) Prótesis, y/o cirugías plásticas
- g) Tratamientos de rehabilitación de cualquier tipo
- h) Servicios de cuidados especiales o de enfermería fuera de la clínica veterinaria;
- i) Estudios de laboratorio programados una vez atendida la emergencia por accidente.
- j) Honorarios de MÉDICOS VETERINARIOS ESPECIALISTAS.

- k) Gastos Médicos Veterinarios realizados por el Asociado o sus Beneficiarios a LIBRE ELECCIÓN.
- l) Reembolsos de gastos médicos veterinarios por cualquier concepto.

En caso de requerir la atención de un Veterinario Especialista, se gestionará la prestación de este servicio solicitado previamente por el asociado, en favor de la mascota, a PRECIOS PREFERENCIALES, y cuyos costos e importes serán cubiertos directamente por el asociado solicitante del servicio.

- **REFUERZOS EN VACUNACIÓN VETERINARIA:**

El servicio de Refuerzo en Vacunación Médica se prestará únicamente para una (1) sola mascota del asociado (perro o gato únicamente) mayor a seis meses de vida, previa revisión por parte del personal que conforme la Red de Proveedores de Servicios asignado para atender este servicio; del carnet de vacunas de la Mascota e identidad de la misma, y solo cuando se trate únicamente de refuerzos de la vacuna de que se trate.

Este servicio se prestará directamente en la veterinaria asignada que conforme la Red de Proveedores de Servicios, ubicados dentro del perímetro urbano de las ciudades de manera enunciativa y no limitativa, de Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Cartagena, Barranquilla, Pereira, Ibagué, Manizales, Santa Marta, Cúcuta, Neiva, Villavicencio, Armenia, y Valledupar; pudiendo llegar a cubrir un rango de hasta 12 km saliendo del perímetro urbano de dichas Ciudades, para lo cual el asociado deberá de llevar y presentar a su Mascota la cual debe de ser previa y debidamente identificada.

Los Servicios de Asistencia de Vacunación Médica Veterinaria a que se refiere este apartado, se prestarán solo en una (1) evento por año para una (1) mascota beneficiario; y hasta por un Importe Máximo por Evento de hasta cien mil (\$100.000) pesos colombianos por servicio prestado. Los costos y gastos de los Servicios de Asistencia de Vacunación Médica Veterinaria, que superen el citado Importe Máximo por Evento, serán pagados por el propio Asociado, que reciba el referido servicio o por su familiar responsable con relación a la mascota protegida por este servicio, en el entendido de que las subsecuentes solicitudes de servicios que éstos hagan requiriendo este tipo de servicio, se los apoyará en la gestión y coordinación para la prestación del servicio de asistencia solicitado, cuyos costos deberán ser cubiertos por el asociado o por el familiar responsable que corresponda.

Se otorgará los servicios a los que se refiere esta sección protegiendo a una (1) sola mascota que figure como Beneficiaria designado por el Asociado de JURISCOOP, con las excepciones que se indican.

E. ASISTENCIA HOGAR

- **PERSONAL DE TAREAS DOMÉSTICAS:**

Se brindará con este servicio de asistencia hogar, la posibilidad de tener un técnico capaz de poder realizar trabajos de ayuda en múltiples tareas del hogar, como mover muebles, instalar televisores, equipos de sonido, cuadros, y repisas. Para ello prestará este tipo de Servicios de Asistencia hasta un máximo de dos (2) Eventos por Año, con una duración máxima por Evento solicitado, de hasta

dos (2) Horas en la residencia permanente del asociado, no acumulables y un Importe Máximo por Evento de hasta trescientos mil (\$300.000) pesos colombianos.

Los Servicios de Asistencia a que se refiere éste apartado pueden consistir a elegir, por Evento, en lo siguiente:

- Ajustes o movilización de inmobiliario (un (1) mueble por Evento)
- Instalación de televisor (dos (2) televisores por Evento)
- Pinturas interior (una pared interior por Evento)
- Reparación de puertas interiores (dos puertas por Evento)
- Reparación de tomas eléctricas (máxima dos tomas por Evento)
- Instalación de lámparas de techo (máximo dos lámparas por Evento)
- Reparación de goteras de grifo y/o sifón de cocina o baño (máximo una reparación por Evento)

Se coordinará la visita técnica correspondiente, considerando que no se incluyen los materiales necesarios para las reparaciones o prestación de los servicios solicitados, mismos que serán cancelados previamente por el Asociado o beneficiarios.

Estos servicios tienen cobertura en todas las ciudades de Colombia, siempre y cuando exista infraestructura.

• **PLOMERO:**

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias, propias de la Residencia Permanente del Asociado, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que genere un daño a la citada residencia o bien imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se coordinará y enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para corregir el desperfecto en la tubería o bien restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes hidráulicas de la Residencia Permanente del Asociado lo permita o la falla en el suministro o descarga hidráulicas no sea provocado por causas ajenas a las instalaciones propias de la Residencia Permanente del Asociado.

Se prestará este tipo de servicios de asistencia a la Residencia Permanente del Asociado en hasta dos (2) Eventos por año calendario no acumulables, con un Importe Máximo por Evento de ciento cincuenta mil (\$150.000) pesos colombianos, sin costo adicional al precio de este servicio. Este valor incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería).

Para el caso que el asociado o beneficiarios soliciten la prestación de un servicio en la Residencia Permanente del Asociado que exceda el límite de Eventos anuales incluidos en éste servicio de asistencia Hogar o que no se encuentren incluidos en el mismo, éstos podrán ser solicitados, y previa cotización podrá, por medio de sus proveedores, realizar las reparaciones requeridas a Precios Preferenciales pero a costo del asociado o Beneficiario que lo haya solicitado.

Limitaciones Particulares para este servicio:

El servicio no incluye:

- La reparación o reposición de averías propias de cisternas, depósitos, calentadores o calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la Residencia Permanente del Asociado.
- La limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- Destapes no están cubiertos y deberán ser pagados directamente al proveedor.
- Reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- La detección de fugas ocultas en paredes y pisos, así como los trabajos de albañilería necesarios para ello.

• **ELECTRICISTA:**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la Residencia Permanente del Asociado se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, se incluye en este servicio la reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del Residencia Permanente del Asociado.

Este servicio se prestará en hasta dos (2) Eventos por año calendario no acumulables, con un Importe Máximo por Evento de hasta ciento cincuenta mil (\$150.000) pesos colombianos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Para el caso que el asociado y/o beneficiario solicite la prestación de algún servicio en esta materia que exceda a las incluidas en este apartado en cuanto a veces y límites de Importe Máximo por Evento o bien que no se encuentren previstas en el mismo, se podrá, por medio de los proveedores inscritos, gestionar las cotizaciones pertinentes y, en caso de aprobación por el solicitante de alguna de éstas, coordinar la prestación del servicio de reparación así solicitadas, en el entendido que el costo de dichos servicios adicionales o en exceso a lo previsto en el presente apartado deberá ser cubierto por el asociado y/o beneficiario que corresponda.

Limitaciones Particulares para este servicio:

El servicio no considera la reparación, instalación y/o reposición de averías propias de:

- Elementos de iluminación, tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros, etc.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, calefones, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de distribución de energía eléctrica en la que se ubique la Residencia Permanente del Asociado.

• **CERRAJERO:**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la Residencia Permanente del Asociado o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma y a solicitud del Asociado o beneficiario, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la Residencia Permanente del Asociado, en el entendido que la puerta de la Residencia Permanente del Asociado es la del exterior y que da acceso al inmueble. Para tales fines el Asociado o beneficiarios, deberán de acreditar a satisfacción, la propiedad o derecho de uso del inmueble que constituye la Residencia Permanente del Asociado, a fin de que éste proceda a prestar el servicio requerido materia de este apartado.

El presente servicio se prestará en hasta dos (2) Eventos por año calendario no acumulables, con un Importe Máximo por Evento de hasta ciento cincuenta mil (\$150.000) pesos colombianos por evento. El valor anterior únicamente incluye el costo del traslado del operario y la mano de obra, no así, entre otros la reposición de llaves, cerraduras o puertas.

Para el caso que el Asociado y/o Beneficiario solicite COLOMBIA la prestación de algún servicio en esta materia que excedan a las incluidas en el servicio descrito en cuanto a veces y límites en gastos, o bien que no se encuentren previstas en el mismo, se podrá, por medio de sus proveedores, gestionar las cotizaciones pertinentes y, en caso de aprobación por el solicitante de alguna de éstas, coordinar la prestación del servicio de reparación así solicitadas, en el entendido que el costo de dichos servicios adicionales o en exceso a lo previsto en el presente apartado deberá ser cubierto por el Asociado y/o Beneficiario que corresponda.

Limitaciones Particulares para este servicio:

El servicio no considera:

- La reparación y/o reposición de llaves, cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble o puertas interiores.
- La apertura, cambio, reposición o reparación de llaves, cerraduras de guardarropas, despensas y alacenas.
- La apertura y/o reparación o reposición de llaves, cerraduras de puertas interiores del inmueble.

F. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

Se prestará a los asociados o beneficiarios, los servicios de asistencia tecnológica que se describen y detallan a continuación, de conformidad con los términos y condiciones que se establecen:

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Siempre que se utilicen las letras mayúsculas o iniciales mayúsculas en el presente apartado de ASISTENCIA TECNOLÓGICA, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

- a) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daño físico al EQUIPO INFORMATICO, HARDWARE y otros daños al SOFTWARE, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción

del proveedor su comprobación: fluctuaciones en el voltaje, descargas eléctricas, redes eléctricas no instaladas correctamente, derramamiento de líquidos, golpes o caídas, instalaciones físicas no adecuadas, etc.

- b) **ASOCIADO:** Es la persona natural afiliada al Plan que contiene los servicios de asistencia tecnológica.
- c) **DIAGNÓSTICO TÉCNICO:** Consiste en el análisis que se realiza para establecer la fuente del problema del EQUIPO INFORMATICO.
- d) **EQUIPO INFORMATICO:** Es el equipo de cómputo de escritorio o portátil, laptop, smartphone o tablet de un Asociado o beneficiario, que tendrá derecho a la prestación de los SERVICIOS, y para efectos del presente contrato y sus anexos esta deberá de ser identificable por medio de su número de serie o Service Tag y marca-modelo del mismo, y se entenderá como el equipo suscrito para brindarse los SERVICIOS.
- e) **EVENTO:** Para efectos del presente Anexo se entenderá como EVENTO cada Llamada Telefónica efectuada por el asociado o beneficiario, solicitando la prestación de algún SERVICIO de asistencia tecnológica descritos.
- f) **FALLAS LEVES:** Se entenderán como fallas leves aquellas que permitan el encendido de EQUIPO INFORMATICO con normalidad, pero que estas estén afectando el SISTEMA OPERATIVO y sus periféricos, haciendo funcionar el EQUIPO INFORMATICO de forma no adecuada, por lo que estas FALLAS LEVES serán aquellas que afecten al equipo de tal manera que permiten su funcionamiento pero con limitaciones, por mencionar pero sin limitar: mensajes de error al inicio del SISTEMA OPERATIVO, fallas de una aplicación, y otros.
- g) **HARDWARE:** Parte física y tangible del EQUIPO INFORMATICO, que para efectos del presente Anexo esta será identificada por el número de serie del EQUIPO INFORMATICO (o Service Tag), marca-modelo del mismo. Y se entenderá como HARDWARE, el disco duro, tarjetas de memoria, tarjeta de video, tarjeta de sonido, modem, tarjeta madre, fuente de poder, CD ROM, DVD ROM, Mouse, teclado y monitor, scanner, webcam, micrófonos y parlantes de audio, impresoras.
- h) **SERVICIOS:** Debe entenderse por tales, aquellos servicios de asistencia tecnológica descritos y detallados en el presente apartado de éste Anexo identificado como “ASISTENCIA TECNOLÓGICA”, y que se delimitarán al EQUIPO INFORMATICO adquirido por el Asociado o beneficiario.
- i) **SERVICIOS ADICIONALES O EN CONEXION:** Los SERVICIOS no cubiertos dentro de las condiciones del presente documento pero que se brindarán siempre que medie autorización expresa, telefónica o por escrito del Asociado o beneficiario y cuyo valor deberá ser reconocido y cancelado previamente por el Asociado o beneficiario que lo solicite.
- j) **SISTEMA OPERATIVO:** consiste en el conjunto de programas que para efectos del presente contrato, se detallan los siguientes: Microsoft Windows, Mac OS, Android y ios.
- k) **SITUACION DE ASISTENCIA:** solicitud de soporte, avería o falla del EQUIPO INFORMATICO del Asociado o beneficiario ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se alude en el presente instrumento.
- l) **SOFTWARE:** Aplicación desarrollada en un lenguaje tecnológico para una tarea específica, serie de pasos y procesos que permiten al Asociado o beneficiario realizar una tarea en un EQUIPO INFORMATICO, que para efectos del presente contrato y sus anexos se entenderá por SOFTWARE los siguientes programas: Microsoft Office, Programas Antivirus, Programas de Comunicación virtual o Mensajería, Programas anti spyware, antispam y herramientas de diagnóstico.

- m) **TECNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando y brindando los SERVICIOS al EQUIPO INFORMATICO del asociado o beneficiario por cuenta del proveedor, de acuerdo a los términos y condiciones.
- n) **TERRITORIALIDAD:** Para fines de este Anexo, será la República de Colombia.

- **TÉCNICO EN LÍNEA:**

En caso de que se presente una falla en el EQUIPO INFORMATICO, sea de HARDWARE o SOFTWARE el Asociado o beneficiario tendrá acceso a un TECNICO en línea. Este TECNICO recibirá la llamada y realizará preguntas de DIAGNÓSTICO TÉCNICO al Asociado o beneficiario para intentar solucionar o establecer vía telefónica el problema que aqueja al ASOCIADO. Este SERVICIO se prestará de lunes a viernes desde las 09:00 hasta las 19:00 Horas y es sin ningún costo con un límite de función de tiempo de sesenta (60) minutos por día sin límites de EVENTOS por año.

El proveedor le notificará al Asociado o beneficiario cuando algún servicio solicitado por éste tenga un costo adicional para el Asociado o beneficiario, y enviará a éste si así lo desea, el presupuesto correspondiente al SERVICIO solicitado, para su aprobación y cancelación de su valor previos por el Asociado o beneficiario, antes que el TECNICO realice sus SERVICIOS.

El TECNICO en línea ayudará al Asociado o beneficiario a resolver cualquier problema o dificultad que el Asociado o beneficiario tenga con su EQUIPO INFORMATICO en los siguientes temas que se detallan.

➤ **SOLUCION DE PROBLEMAS:**

El TECNICO ayudará vía soporte técnico telefónico a resolver fallas leves o dudas del Asociado o beneficiario relacionadas con el SISTEMA OPERATIVO o SOFTWARE de su EQUIPO INFORMATICO. Este SERVICIO será posible brindarse solo cuando el EQUIPO INFORMATICO esté funcionando y su SISTEMA OPERATIVO cargue con normalidad, previamente a la solicitud del SERVICIO requerido; caso contrario o de diagnosticarse que el SISTEMA OPERATIVO se encuentra dañado, o posee infección de virus que afecte el SISTEMA OPERATIVO, se recomendará al Asociado o beneficiario brindar el soporte requerido vía remota garantizando el establecimiento de una conexión segura y transparente, con un límite de función de tiempo de hasta sesenta (60) minutos por día sin límites de EVENTOS por año.

➤ **CONFIGURACION:**

El TECNICO, ayudará vía soporte telefónico al Asociado o beneficiario, a la configuración en su EQUIPO INFORMATICO, con un límite de función de tiempo de hasta sesenta (60) minutos por día sin límites de EVENTOS por año, de los siguientes:

- Soporte para configurar la conexión de Acceso a Internet (modem o router). Siempre que el Asociado o beneficiario cuente con el servicio contratado con su proveedor.
- Soporte TECNICO para la configuración únicamente de los siguientes Periféricos: Impresoras, Scanner, Webcam, Micrófono, Parlantes de audio.

➤ **GUIAS Y SOPORTE:**

El TECNICO ayudará vía soporte técnico telefónico al Asociado o beneficiario con las siguientes GUIAS y SOPORTES:

- Navegación y búsquedas en Internet.
- Creación y manejo de correo electrónico en Internet.
- Creación, uso y manejo de aplicativos de conversación en línea (Chat) y uso de medios para video conferencia.
- Backup (respaldo) y restauración de la información.

➤ **INSTALACION:**

El TECNICO ayudará vía soporte técnico telefónico al Asociado o beneficiario con los siguientes tipos de Instalaciones en el EQUIPO INFORMATICO del ASOCIADO:

- Actualizaciones y herramientas de protección gratuitas para el SISTEMA OPERATIVO y SOFTWARE.
- Herramientas gratuitas contra Spyware o Spam. Entre estas herramientas se mencionan sin delimitar las siguientes: Microsoft Security Essentials, Windows Defender, Microsoft Safety Scanner así como herramientas de eliminación de software malintencionado.
- Programas de Antivirus.
- Microsoft Office.

➤ **ASESORIAS:**

El TECNICO ayudará vía soporte técnico telefónico al Asociado o beneficiario con las siguientes ASESORIAS para el EQUIPO INFORMATICO del ASOCIADO

- Procedimientos para un correcto encendido o apagado del computador.
- Recomendaciones y cuidados para el mantenimiento y correcto funcionamiento del computador y periféricos.
- Recomendaciones y cuidados en las instalaciones eléctricas donde se conectará el EQUIPO INFORMATICO.
- Compra de software legal (licencias), periféricos y suministros para asegurar el correcto funcionamiento del EQUIPO INFORMATICO y sus periféricos.

Los SERVICIOS descritos y detallados en el presente capítulo de TECNICO EN LÍNEA, aplican para el ASOCIADO y sus BENEFICIARIOS, con un límite de función de tiempo de hasta sesenta (60) minutos por día sin límites de EVENTOS por año, salvo lo expresamente establecido en este capítulo.

El proveedor no se hace responsable de la interpretación por parte del asociado y/o beneficiario de la asesoría brindada vía telefónica, ni del funcionamiento del computador y sus periféricos derivados de esta interpretación por parte del Asociado y/o Beneficiario.

✓ **PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA.**

Con el fin de que el Asociado o beneficiario pueda disfrutar de los SERVICIOS contemplados se recomienda continuar con los siguientes pasos:

Comunicarse al número telefónico 01 8000 181245 o (01) 7431221, en Bogotá D.C., para suministrar al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como ASOCIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar los SERVICIOS solicitados, tales como por mencionar pero sin limitar: Un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema relacionado con su EQUIPO INFORMATICO, Numero de Serie o Service Tag de su EQUIPO INFORMATICO (si aplica), Nombre de afiliado, Fecha de compra de su EQUIPO INFORMATICO, Marca y Modelo de su EQUIPO INFORMATICO y el tipo de ayuda que precise.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, se COLOMBIA le prestará al Asociado o beneficiario los SERVICIOS solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

✓ **LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA.**

No se prestarán los servicios de asistencia tecnológica descritos, sin responsabilidad alguna de su parte, cuando se presenten alguno o algunos de los siguientes supuestos:

- a) No se encontrará obligada a prestar los SERVICIOS al asociado o beneficiario, que los soliciten, respecto de cualquier tipo de SOFTWARE cuya legal adquisición o licencia de uso por parte del asociado o beneficiario no pudiere ser debidamente acreditada por ellos al momento de solicitar el servicio.
- b) ACCIDENTE o daños causados al EQUIPO INFORMATICO por culpa o negligencia del Asociado o beneficiario, problemas eléctricos, daños físicos provocados de manera casual o intencional a éste en cualquiera de sus partes, componentes o en su conjunto tanto del EQUIPO INFORMATICO como de los periféricos.
- c) Asesoría, referencia o reparación de redes, del EQUIPO INFORMATICO destinados al uso comercial, cuando el usuario final es un tercero, como por mencionar pero sin limitar y a entera discreción del proveedor su comprobación: renta de computadoras, cibercafés, o para el uso como servidores de cualquier tipo y componentes de HARDWARE y SOFTWARE relacionados.
- d) Soporte en aplicaciones o programas especializados, de diseño en todas sus líneas, programas contables, financieros o similares, programas médicos, odontológicos o de salud, o cualquier otro que no sea para funcionamiento básico del EQUIPO INFORMATICO, periféricos o que no hayan sido señalados de manera explícita en este capítulo.
- e) Proporcionar soporte a cualquier otro SISTEMA OPERATIVO y/o SOFTWARE diferente a los indicados de manera explícita en este Capítulo.
- f) Proporcionar SERVICIOS al EQUIPO INFORMATICO que se encuentre fuera del país.
- g) Cualquier daño al HARDWARE o pérdida de información preexistente ocasionada a consecuencia de la mala funcionalidad del EQUIPO INFORMATICO. Se considera como daño al HARDWARE o pérdida de información preexistente, lo que ya exista y sea demostrable fehacientemente antes de la fecha en que se solicite la prestación de los SERVICIOS. En todos los casos, corresponde al Asociado o beneficiario comprobar la no preexistencia.

- h) Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el Asociado o beneficiario con terceros y/o los resultantes de los servicios técnicos que éstos hayan contratado por su propia cuenta, sin conocimiento previo del proveedor.
- i) Cuando el Asociado o beneficiario omitan o no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida al proveedor atender debidamente la solicitud de los SERVICIOS.
- j) Los daños causados por mala fe del Asociado o beneficiario al EQUIPO INFORMATICO.
- k) Que no estén o no figuren en la base de datos de ASOCIADOS afiliados al programa de asistencia descrito y detallado en el presente Anexo.
- l) Por SERVICIOS solicitados a consecuencia de eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones, o por energía nuclear, terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc. que dañare el EQUIPO INFORMATICO.
- m) Cuando el ASOCIADO no se identifique como afiliado al plan que contenga los SERVICIOS de asistencia tecnológica
- n) Cuando el Asociado o beneficiario que requiera o solicite los SERVICIOS se encuentra bajo los efectos del alcohol, droga o sustancias que alteren los sentidos.
- o) Cuando el ASOCIADO o BENEFICIARIO que requiera o solicite los SERVICIOS sea menor de 12 años de edad.
- p) Cuando el Asociado o beneficiario que requiera o solicite los SERVICIOS incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- q) En los SERVICIOS brindados, el proveedor no se hará responsable de la mala interpretación por parte del Asociado o beneficiario, ni del mal funcionamiento del EQUIPO INFORMATICO y periféricos respecto del cual solicitan el SERVICIO, derivados de esta mala interpretación por parte del Asociado o beneficiario.
- r) La restauración de la información realizada por el TECNICO, no garantizará la recuperación de información no incluida en el backup (respaldo) previo o información perdida por fallas repentinas o virus en el EQUIPO INFORMATICO del Asociado o beneficiario, o por la misma intervención o manipulación del EQUIPO INFORMÁTICO por su usuario.
- s) En el caso de Análisis de virus o preexistencias que hayan provocado pérdida de la información en EL EQUIPO INFORMATICO, el proveedor no será responsable de la recuperación de la misma.

G. ASISTENCIA LEGAL.

El Asociado y sus Beneficiarios designados por el primero, gozarán de un servicio de asistencia legal telefónica las 24 horas del día mientras se encuentre vigente su afiliación al programa “**ASISTENCIA DIAMANTE JURISCOOP**” , servicio que podrá solicitarse con una llamada telefónica a GEA COLOMBIA, quien pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para la atención de su problema, o solicitud de servicios de asistencia legal descritos y detallados en el presente apartado, por actos, hechos o eventos en los que no se encuentren involucradas las compañías que conforman a “GRUPO JURISCOOP”

Los Servicios de Asistencia Legal que se ofrecerá a los ASOCIADOS o BENEFICIARIOS, son los siguientes:

- **ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA LABORAL:**

Por este servicio se brindará al Asociado y/o Beneficiarios, previa solicitud de alguno de ellos, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en materia laboral, en defensa de derechos laborales de alguno de ellos, las veinticuatro (24) horas del día. El presente servicio se prestará SIN LIMITE de eventos.

- **REDACCIÓN Y/O REVISIÓN DE CONTRATOS DE ARRIENDO:**

Por este servicio se brindará al Asociado y/o Beneficiarios, previa solicitud de alguno de ellos, vía telefónica, los servicios de Asesoría en Redacción y/o Revisión de contratos de Arriendo las veinticuatro (24) horas del día. Se prestará este tipo de Servicios de Asistencia hasta un máximo de dos (2) Eventos por Año, no acumulables.

- **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CUALQUIER RAMA DEL DERECHO:**

Por este servicio se brindará al Asociado y/o Beneficiarios, previa solicitud de alguno de ellos, vía telefónica, los servicios de Asesoría legal en cualquier rama del derecho las veinticuatro (24) horas del día. El presente servicio se prestará SIN LIMITE de eventos.

Dentro de los Servicios de Asistencia, no se encuentra incluido el reembolso de Honorarios de abogados no coordinados ni enviados por intermedio del proveedor.

H. MENSAJERÍA.

Se podrá prestar a favor del Asociado exclusivamente, y que así lo solicite, el Servicio de Asistencia de Mensajería, donde se coordinará el retiro y la entrega de documentos (entiéndase por documentos, papeles y/o libretas, se excluyen documentos que sean de valor público como cheques, dinero en efectivo o cualquier otro tipo de documentos) desde el lugar de Residencia Permanente u oficina del Asociado, hasta el lugar que determine el Asociado, con un peso máximo de hasta dos (2) kilogramos. Este servicio debe ser solicitado y coordinado con mínimo 24 horas de anticipación, y se prestará en horario de lunes a sábado de las 8:00 a 20:00 Horas, y cubre sólo un trayecto, con un tiempo máximo de dos (2) horas por trayecto; este servicio se prestará en dos (2) Eventos por año, solo en beneficio del Asociado, dentro del mismo perímetro urbano en el que se ubique la Residencia Permanente del Asociado y la oficina de éste, no incluye áreas metropolitanas y áreas que algún momento se tipifiquen de riesgo para la prestación de servicio del proveedor (áreas consideradas de zona roja).

Los Servicios de Asistencia descritos en este apartado, no serán prestados en los siguientes circunstancias:

- a) Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- b) Sismos, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del Asociado. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.

- c) La solicitud del servicio de asistencia a consecuencia de la ejecución de una orden de alguna autoridad competente producido por el actuar del personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., en contra del Asociado y/o Beneficiarios.

III.PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el Asociado o beneficiario requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El Asociado o beneficiario que requiera del servicio se comunicará al número telefónico **01 8000 181245 o (01) 7431221**, en Bogotá D.C.
- b) El Asociado o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Asociado o beneficiario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del Asociado o beneficiario; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por Asociado o beneficiario del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) El proveedor confirmará en la base de datos de Asociados afiliados al Programa de Servicio de Asistencia materia de este Anexo, que le entregue JURISCOOP mes a mes, si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- d) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor gestionará y coordinará la prestación del Servicio de Asistencia requerido por el Asociado o beneficiario por medio de la Red de Proveedores de Servicios, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- e) Queda entendido que el personal únicamente prestará los Servicio de Asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como Asociado o beneficiario y que se encuentren al día en pagos.