

Más  
*vida*  
para ti

# Condiciones generales del contrato de los Planes de Previsión Integral de Los Olivos



 **Los  
Olivos**  
Un homenaje al amor



Los Olivos Antioquia - Chocó



los\_olivos\_antioquia



Los Olivos Antioquia - Chocó



<https://antioquia.losolivos.co>

## GENERALIDADES

Este reglamento contiene las condiciones generales que aplican a los servicios de previsión y asistencia que tienes o puedas llegar a tener **con LOS OLIVOS ANTIOQUIA - CHOCÓ** en adelante **LOS OLIVOS**. En él se explica en qué consisten las asistencias y previsiones, lo que se protege y lo que no se protege, sus límites y las demás condiciones que regulan la relación contractual con **LOS OLIVOS**. Las previsiones y asistencias contratadas pueden variar dependiendo de los términos específicos en los que se realizó la contratación. **LOS OLIVOS** se compromete a prestar las previsiones y asistencias dentro de la vigencia y de acuerdo con lo aquí indicado en este documento, en el formato de solicitud de afiliación, en el perfil y en las condiciones particulares, siempre y cuando se cumplan los requisitos contractuales y legales para acceder a las protecciones y asistencias o beneficios. Este contrato se regirá por las Normas Colombianas, y especialmente por las reglas acá definidas.

## LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LOS OLIVOS SON:

### I. SERVICIO EXEQUIAL

### II. SOLIENVIDA SOS

### III. AUXILIO ECONÓMICO

### IV. ASISTENCIA INTEGRAL PARA PERSONAS:

#### a. PLAN PLUS

#### b. PLAN PREMIUM

### V. PLAN INTEGRAL DE MASCOTAS:

#### a. PLAN PLUS

#### b. PLAN PREMIUM

#### c. PLAN RESTO DEL PAÍS

#### d. CLUB DE AMIGOS - PLAN INTEGRAL MASCOTAS

#### e. PROTECCIÓN EXEQUIAL MASCOTAS

### VI. PLAN TRANQUILIDAD EDAD DORADA

#### a. PLAN TRANQUILIDAD EDAD DORADA – INHUMACIÓN

#### b. PLAN TRANQUILIDAD EDAD DORADA CREMACIÓN

Si tiene cualquier inquietud respecto de lo indicado en las condiciones generales de este contrato puede comunicarse con la línea (604) 3222829, 018000410202 o desde cualquier celular al #549.

## TERMINOLOGÍA

En la relación contractual aquí reglada los términos señalados a continuación tendrán el siguiente significado:

### TITULAR

Es la persona que contrata con **LOS OLIVOS** y se obliga para el pago periódico por las provisiones y asistencias contratadas.

### PROTEGIDO

Es la persona que estará cubierto por la previsión o asistencia contratada. Podrá serlo el mismo titular o un tercero.

### BENEFICIARIO

Es la persona que puede exigir la previsión o la asistencia contratada.

### ALIADO

Se entenderá cualquier Cooperativa, Empresa, Sociedad, Unidad de Explotación, consorcio etc., con el cual **LOS OLIVOS** celebre un contrato para que los asociados, empleados, vinculados, contratistas etc., adquieran los planes de asistencia y provisiones que se ofrecen o que procuren la previsión social, mutual y solidaria.

## MODIFICACIONES AL REGLAMENTO

Es entendido que el presente reglamento, que regula las provisiones y asistencias, podrá ser modificado por **LOS OLIVOS** en cualquier momento. En este evento **LOS OLIVOS** avisará por cualquier medio la modificación introducida al TITULAR, indicando la fecha en que la modificación entrará en vigencia. Anunciada la modificación el TITULAR podrá dar por terminada la relación contractual, si no lo hace y continúa ejecutando el contrato se entenderá que acepta la modificación introducida.

## VALORES DE LAS PREVISIONES Y ASISTENCIAS

**EL TITULAR** pagará por las provisiones y asistencias los valores establecidos en el formato de solicitud de afiliación, en el perfil y condiciones particulares, de acuerdo a las políticas que en esa materia tenga establecidas **LOS OLIVOS** y sin perjuicio de los convenios particulares que se tengan con **ALIADOS** de **LOS OLIVOS**, en razón de número de Protegidos, siniestralidad, beneficio para asociados, empleados, proveedores, etc.

## CONTENIDOS

### I. SERVICIO EXEQUIAL

- A. Servicios
- B. Edades de cobertura y periodos de carencia para el titular y beneficiarios
- C. Proceso de solicitud del servicio de previsión exequial
- D. Exclusiones de previsión exequial

### II. SOLIENVIDA SOS

- A. Servicios
- B. Edades de cobertura y periodos de carencia para el titular
- C. Proceso de reclamación
- D. Exclusiones de Solienvida SOS

### III. AUXILIO ECONÓMICO

- A. Servicios
- B. Edades de cobertura
- C. Proceso de reclamación del auxilio

### IV. ASISTENCIA INTEGRAL DE PERSONAS

- A. Servicios
- B. Exclusiones generales
- C. Vigencia, periodo de carencia y renovación
- D. Obligación de los Olivos
- E. Proceso de solicitud de las asistencias

### V. PLAN INTEGRAL DE MASCOTAS

- A. Servicios
- B. Registro de la mascota
- C. Exclusiones generales
- D. Vigencia, periodo de carencia y renovación
- E. Obligación de los Olivos
- F. Proceso de solicitud de las asistencias
- G. Prestación de las asistencias

## VI. PLAN TRANQUILIDAD EDAD DORADA

- A. Servicios
- B. Edades de Cobertura y períodos de carencia para el titular
- C. Exclusiones
- D. Vigencia, período de carencia y renovación de asistencias
- E. Obligación de los Olivos
- F. Proceso de solicitud de los servicios

## I. SERVICIO EXEQUIAL

### A. SERVICIOS

#### AL FALLECIMIENTO

Al momento del fallecimiento del afiliado o de uno de los beneficiarios, Los Olivos proveerá el personal y transporte para el fallecido desde el lugar de defunción, hasta el laboratorio de la funeraria, sin exceder los kilómetros establecidos en el perfil y condiciones particulares, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción y los trámites legales respectivos para la recogida del ser querido. Allí se prestarán los siguientes servicios:

- Preparación del cuerpo: En los casos donde no se cuente con la infraestructura para preparar el cuerpo y la distancia haga que no sea conveniente trasladar el cuerpo hasta el laboratorio, se podrá preparar el cuerpo en el lugar que se determine conjuntamente con la familia, con la salvedad que la preparación del cuerpo no va a ser la misma que si se hace en el laboratorio, ya que no cuenta con el espacio y la infraestructura requerida en estos casos.
- Préstamo de cofre para cremación.
- Cofre inhumación tipo plan.
- Acompañamiento en diligencias legales de rigor.
- Un bus o cinco vehículos para 20 personas (este transporte para acompañantes es dentro de áreas urbanas) siempre y cuando se tenga cobertura en la zona. Para el caso de cremación solo aplica este servicio a las familias que realizan homenajes o ritual religioso.

#### TRASLADOS

Traslado del cuerpo del fallecido en una distancia hasta 80 Kilómetros o los kilómetros establecidos en el contrato empresarial y/o perfil y condiciones particulares. Este traslado se realizará en carro fúnebre y no aplicará para la familia o acompañantes

#### DURANTE LA VELACIÓN

Al momento de la velación, Los Olivos proveerá velación en sala estándar durante 24 horas en las sedes propias de la red Nacional los Olivos. Si la velación se llevará a cabo en un lugar donde no haya sede propia, se cubren 12 horas de velación en un lugar con el cual se tenga convenio. La velación incluye:

- Una ofrenda floral o las establecidas en el contrato empresarial o perfil y condiciones particulares.
- Suministros de implementos requeridos para la velación.
- Servicio de cafetería y teléfono local (donde exista el servicio).
- Velación en casa (kit de cafetería). Libro recordatorio, novenario y denario.

#### DESTINO FINAL

- Uso temporal de lote o bóveda hasta por 2,3 SMMLV en cualquier camposanto de Los Olivos o en convenio con la red, por cuatro años o el tiempo estipulado dependiendo de la localidad.
- Cremación en rituales funerarios y urna para depositar cenizas, o cremación en cualquier horno donde se tenga convenio con Los Olivos. Los homenajes solicitados en la ciudad de Medellín se ofrecerán como primera opción la sede propia de rituales.
- Si ya posee lote o bóveda se pagará al campo santo la adecuación del mismo, hasta

por 1.5 SMMLV por una sola vez.

- Se brindará acompañamiento psicológico por concepto de duelo a la familia de la persona fallecida

## APORTE SOLIDARIO

- En caso de no prestar el servicio funerario debido a la ubicación geográfica del fallecimiento o por tratarse de un lugar donde no hay convenio con la Red VIVIR, se pagará un aporte hasta por 2.73 SMMLV. Este aporte debe estar previamente autorizado por el coordinador de servicios.
- Si el fallecimiento se presenta fuera de Colombia, se reconocerá un aporte para repatriación de cenizas equivalente a 1.5 SMMLV. Este aporte solo aplica en caso de que no se pueda prestar el servicio por fallecimiento fuera del territorio nacional. Si llega el cuerpo a Colombia se puede realizar la prestación del homenaje sin que haya lugar al reconocimiento por los gastos incurridos. De ninguna manera el aporte solidario hará parte de los servicios prestados por parte de LOS OLIVOS, ni se podrá entender que esta será una obligación pecuniaria, sino que se limitará a ser una consecuencia generada de la imposibilidad de prestar los servicios por parte de LOS OLIVOS.

## B. EDADES DE COBERTURA Y PERIODOS DE CARENCIA PARA EL TITULAR Y BENEFICIARIOS

Los servicios descritos se prestarán para el titular, su cónyuge, sus padres y suegros y demás familiares y personas sin parentesco de acuerdo con las políticas establecidas dentro del contrato empresarial o el perfil y condiciones particulares. El Plan cubre los bebés, hijos del titular, a partir de los seis (6) meses de gestación, incluyendo su nacimiento y hasta los seis (6) meses de nacido. Si el titular es hombre debe tener afiliada a la madre al plan de protección exequial.

Los afiliados nuevos tendrán cobertura inmediata por muerte accidental o violenta y a partir de los 30 días por muerte natural o suicidio. Los días serán contados a partir de la hora 24 de la firma de la solicitud de formato de afiliación, solicitud digital y su pago.

Estos servicios no excluyen las muertes causadas por padecimientos preexistentes.

## C. PROCESO DE SOLICITUD DEL SERVICIO

En caso de que EL AFILIADO o sus beneficiarios requieran de los servicios contratados, se procederá a llamar a la línea (604) 3222829 o en el resto del país desde cualquier celular al #549, donde el asesor de servicios se encargará de coordinar los servicios pactados.

En caso de que EL AFILIADO o sus beneficiarios requieran el auxilio de repatriación, se deberá aportar la siguiente documentación:

1. Carta de solicitud del auxilio, con datos de contacto (teléfonos, dirección de residencia completa y ciudad de residencia), firmada por el titular de la afiliación a Los Olivos o el responsable del servicio. Se debe confirmar la ubicación y el lugar donde fueron guardadas las cenizas, en su defecto el título de la bóveda o lugar de destino.
2. Fotocopia del documento de identidad del titular.
3. Fotocopia del Certificado de Defunción.
4. Fotocopia del Registro Notarial de Defunción.
5. Fotocopia del documento de identidad de la persona fallecida.
6. Certificado de cremación.
7. Fotocopia de la factura o certificado de la prestación del servicio exequial.
8. Certificado de la cooperativa o la entidad bancaria a través de la cual el titular tiene una cuenta de ahorros aclarando el número de la cuenta (esto se requiere para el desembolso del auxilio).

#### D. CUANDO NO SE TIENEN PROTECCIONES EN LA PREVISIÓN EXEQUIAL

El servicio exequial no cubre ningún tipo de reembolsos en dinero por servicios exequiales no utilizados total o parcialmente, los gastos funerarios de las personas fallecidas que no cumplen con los requisitos de parentesco, edades establecidas, periodos de carencia establecidos; ni servicios adicionales. Los Olivos presta homenajes (en especie) con calidad, de forma integral completa y no compartida, es por ello que suscribe contratos y convenios a lo largo del territorio nacional, de manera que exista una garantía de cobertura nacional en servicios. Si al momento del fallecimiento del titular o uno de sus beneficiarios, la familia no hace uso de los servicios ofrecidos, se pierde cualquier derecho a la prestación del mismo.

Atendiendo el valor de la solidaridad es entendido que vivir solo reconocerá un servicio de prestación de homenaje por fallecimiento. Por tanto, será obligación del afiliado titular informar a sus familiares que están protegidos en su plan de previsión y en acontecimiento de muerte serán estos los que indiquen bajo que contrato se prestará el servicio exequial en caso de que se tengan múltiples afiliaciones, en cuya ocurrencia, el servicio exequial se prestará bajo ese único contrato y no dará lugar a reembolsos por el pago de la previsión contenido en otros contratos.



## II. SOLIENVIDA SOS

### A. SERVICIOS

#### COBERTURA BÁSICA

##### MUERTE ACCIDENTAL

Si a consecuencia de un accidente el titular del Plan Exequial fallece, la Aseguradora pagará el valor asegurado contratado.

#### COBERTURAS ADICIONALES

##### AUXILIO DE ENFERMEDADES GRAVES

En el evento que sea diagnosticada alguna de estas enfermedades, se pagará al titular del Plan Exequial el valor asegurado contratado. Incluye:

- Cáncer (incluye: leucemia, linfomas, enfermedad de Hodgkin, melanoma maligno).
- Infarto al miocardio.
- Insuficiencia renal crónica.
- Accidente Cerebro Vascular.
- Trasplante de Órganos Vitales (Corazón, Pulmón, Hígado y Páncreas).

##### RENTA POR HOSPITALIZACIÓN POR ACCIDENTE

- **RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACIÓN**

Pago diario por hospitalización como consecuencia de un accidente a partir del segundo día de la misma, es decir, el primer día no tiene cobertura. Incluye la hospitalización en casa o domiciliaria, cuando sea prescrita por el médico tratante. Cubre un máximo de 30 días por evento y dos eventos al año.

- **UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (U.C.I.)**

Pago diario si como consecuencia de un accidente el titular del Plan Exequial permanece internado como paciente en una Unidad de Cuidados Intensivos, con un máximo de 15 días por evento y dos eventos al año.

- **CIRUGÍA AMBULATORIA POR ACCIDENTE**

Si como consecuencia de un accidente el titular del Plan Exequial permanece en tratamiento quirúrgico ambulatorio paga una sola vez por anualidad la suma contratada.

##### AUXILIO POR DESEMPLEO

- **AUXILIO DE DESEMPLEO (PERMANENCIA EN EL PLAN EXEQUIAL POR TRES MESES)**

Si como consecuencia de Desempleo SIN JUSTA CAUSA, el titular se retira del plan exequial, se cubrirán tres meses consecutivos del plan Exequial, desde la fecha de retiro, hasta por la suma asegurada según el plan.

- Si el titular es independiente o su tipo de contrato es verbal, por prestación de servicios, temporal o de obra o labor, se cubrirá por incapacidad temporal siempre y cuando la misma sea superior a 60 días certificada por la EPS respectiva.
- Para la confirmación del tipo de contrato se certificará en el momento de la solicitud de indemnización.
- Para las dos coberturas solo se cubrirá un evento por año.

## B. EDADES DE COBERTURA Y PERIODOS DE CARENCIA

En caso de que Solienvida SOS sea contratado por el titular del Plan Exequial, este debe ser mayor de 17 años y menor de 60 años. Se pagará el valor contratado hasta los 70 años. Los eventos ocurridos después de esta edad no dan lugar al pago de los auxilios o rentas.

Después de que el afiliado o beneficiario cumpla la edad máxima de permanencia, el contrato permanecerá vigente hasta que finalice la vigencia que se encuentre en curso.

Los afiliados nuevos tendrán cobertura inmediata por muerte accidental y a partir de los 90 días por muerte natural, homicidio o suicidio y para enfermedades graves, a partir de los 60 días por desempleo e incapacidad temporal – independientes. Todos contados a partir de la hora 24 de ingreso del registro de afiliación al sistema y la realización del pago.

## C. PROCESO DE RECLAMACIÓN SOLIENVIDA SOS

1. Para requerir el pago de los auxilios o rentas de Solienvida SOS, se procederá de la siguiente forma: Se deberá solicitar el pago de los auxilios o rentas dentro de los 2 años siguientes a la fecha de ocurrido el evento
2. Se deberá aportar la documentación requerida según el auxilio o la renta a reclamar con el respectivo formulario de solicitud de reclamación. Los documentos deben ser enviados al correo [pqrmedellin@losolivos.co](mailto:pqrmedellin@losolivos.co)
3. Luego de aprobado el pago se acreditará en la cuenta bancaria acreditada para tal fin.
4. Para poder realizar la reclamación; en el momento de ocurrido un evento, el plan debe estar al día. En caso de encontrarse en mora no procede la reclamación.

## D. CUANDO NO SE TIENEN PROTECCIONES EN SOLIENVIDA SOS

### MUERTE ACCIDENTAL (entre otras)

- Lesiones causadas intencionalmente por otra persona, con arma de fuego, cortante, punzante o contundente.
- Cuando la causa del fallecimiento sea, porque se encuentra bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de drogas tóxicas, heroicas o alucinógenas o de fármacos no prescritos médicamente.
- Todas las enfermedades congénitas o adquiridas, y/o las virales adquiridas antes o durante la vigencia de la póliza, así como las secuelas o las consecuencias directas o indirectas de estas enfermedades congénitas y/o virales en caso de accidente.

- Suicidio o intento del mismo, sea que el afiliado se encuentre en uso de sus facultades mentales o en estado de demencia y/o enajenación.
- Las lesiones sufridas como consecuencia de la práctica de deportes de alto riesgo.
- Homicidio o suicidio o intento ocurrido dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha de ingreso.

## AUXILIO DE ENFERMEDADES GRAVES

- La presencia del virus de la inmunodeficiencia humana (V.I.H.) Descubierto mediante el test de anticuerpos o prueba de Elisa positiva para V.I.H.
- Lesiones Premalignas, cáncer de cérvix, próstata, seno o matriz en sus etapas iniciales T1 y T2 de la clasificación TNM, con clasificación de Gleason inferior a cinco.
- Carcinoma de tiroides variedad papilar, en sus etapas iniciales T1-T2, N0, M0 (de la clasificación TNM). El resto de los estados y cualquier otro tipo de cáncer de tiroides diferente al mencionado con cualquier clasificación, tendrán cobertura.
- Los tumores de la piel, salvo que se trate de melanomas malignos.
- Cáncer in situ no invasivo de cualquier órgano.
- La angioplastia y/o cualquier otra intervención intra - arterial.
- Enfermedades, anomalías o malformaciones congénitas.
- Enfermedades o padecimientos preexistentes al ingreso del asegurado a la póliza o al inicio de este anexo.
- El estado de coma provocado por el abuso de bebidas embriagantes, tóxicas o drogas no prescritas por un médico.
- Cuando la enfermedad haya sido diagnosticada por primera vez durante los primeros noventa (90) días contados a partir de la fecha de inicio de la vigencia de la presente cobertura, para cada asegurado.
- En lo que a accidentes cerebro vasculares se refiere; cuando se trate de accidentes vasculares isquémicos, transitorios o aquellos de los que el asegurado pueda recuperarse completamente dentro de las seis (6) semanas siguientes a su ocurrencia.

## RENTA POR HOSPITALIZACIÓN POR ACCIDENTE

- Hospitalizaciones relacionadas con tentativa de suicidios, bien sea que el asegurado se encuentre en uso de sus facultades mentales o en estado de demencia; así como las legiones autoinfligidas o cualquier intento de ello.
- Hospitalización por enfermedad general, chequeos médicos, chequeos de control o complicaciones de embarazo.
- Eventos ocurridos como consecuencia de la participación del afiliado en actividades ilícitas contrarias a la ley colombiana o por encontrarse bajo la influencia de bebidas embriagantes, drogas tóxicas, heroicas o alucinógenas.

## AUXILIO POR DESEMPLEO

- Desempleo voluntario (la renuncia).
- Despido por parte del empleador con justa causa.

### III. AUXILIO ECONÓMICO

#### A. SERVICIOS

Si EL AFILIADO fallece dentro de la vigencia del contrato, Los Olivos le pagará al cónyuge o compañero permanente o a los herederos del fallecido el valor del auxilio contratado. La mitad del valor del auxilio contratado será para el cónyuge o compañero y la otra mitad se dividirá por partes iguales entre los herederos.

Si fallece el cónyuge, compañero permanente o hijo de EL AFILIADO dentro de la vigencia del contrato, Los Olivos le pagará a EL AFILIADO el valor del auxilio contratado.

Si fallecen simultáneamente EL AFILIADO y su cónyuge o compañero permanente, O EL AFILIADO y su hijo, dentro de la vigencia del contrato, Los Olivos pagará a los herederos de EL AFILIADO el valor del auxilio contratado.

#### B. EDADES PARA BRINDAR PROTECCIÓN, PERIODOS SIN PROTECCIÓN Y PÉRDIDA DE LA PROTECCIÓN

En caso de que el auxilio sea contratado por el titular o su cónyuge o compañero permanente, estas personas deben ser mayores de 17 años y menores de 60 años. Los Olivos pagará el valor contratado hasta los 70 años. Los fallecimientos después de esta edad no dan lugar al pago del auxilio.

Cuando el auxilio económico vaya a ser tomado por un hijo, este puede ser contratado por mayores de 12 años y menores de 26. Los Olivos pagará el valor contratado hasta los 30 años. Los fallecimientos después de esta edad no dan lugar al pago del auxilio.

Después de que el afiliado o beneficiario cumpla la edad máxima de permanencia, el contrato permanecerá vigente hasta que finalice la vigencia que se encuentre en curso.

Los afiliados nuevos tendrán cobertura inmediata por muerte accidental y a partir de los 90 días por muerte natural, homicidio o suicidio. Todos contados a partir de la hora 24 de ingreso del registro de afiliación al sistema y la realización del pago aplica para auxilio económico de titular, cónyuge e hijo.

#### C. PROCESO DE RECLAMACIÓN SOLIENVIDA SOS

1. Para requerir el pago del auxilio, se procederá de la siguiente forma: Se deberá solicitar el pago del auxilio dentro de los 90 días siguientes a la fecha del fallecimiento.
2. Se deberá aportar la documentación requerida, la cual incluye el registro civil de defunción, los registros que acrediten la calidad de cónyuge, compañero permanente o heredero al momento del fallecimiento, copias de los documentos de identidad del fallecido y los que reclaman el beneficio,

una declaración juramentada en la que se afirme que no existen terceros con mejor derecho al auxilio, entre otros. Los documentos deben ser enviados al correo [pqrmedellin@losolivos.co](mailto:pqrmedellin@losolivos.co)

3. Luego de aprobado el pago se deberá acudir a reclamarlo dentro de los 30 días siguientes, al valor se le aplicaran las deducciones a que haya lugar

4. Para poder realizar la reclamación; en el momento del fallecimiento, el plan debe estar al día. En caso de encontrarse en mora no procede la reclamación.

## IV. ASISTENCIA INTEGRAL PARA PERSONAS

### A. SERVICIOS

A continuación, se describe el alcance de los servicios a los que tienen derecho EL AFILIADO y sus beneficiarios del plan exequial. Estos servicios se prestarán siempre y cuando no ocurra alguna de las causales de exclusión señaladas en la próxima sección.

**EL AFILIADO y sus beneficiarios tendrán derecho solamente a los servicios del plan contratado (Premium o Plus) y que aparecen en su Perfil y condiciones particulares.**

#### ASISTENCIA HOGAR

Cuando ocurran averías, daños o roturas súbitas e imprevistas que impidan el correcto funcionamiento de las partes o bienes del hogar, cuya dirección corresponda a la proporcionada en el formato de solicitud de afiliación o perfil y condiciones particulares, EL AFILIADO tendrá derecho a las siguientes asistencias:

#### PLOMERO

Si el bien averiado son las instalaciones fijas de abastecimiento o sanitarias propias de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO y esto imposibilita el suministro o evacuación de las aguas, EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar que se le envíe a la brevedad posible un técnico especializado que prestará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. La asistencia incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario, pero las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.

**Algunos ejemplos de casos que le dan derecho a EL AFILIADO a solicitar la asistencia son los siguientes:**

- Cuando se trate de la reparación y/o sustitución de los tubos de la conducción de agua potable. se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
- Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampas grasas.

- Desinundación de alfombras: en caso de que la alfombra de pared a pared resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería amparado por el presente anexo, EL PRESTADOR enviará al inmueble asegurado, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la desinundación de la alfombra.
- Secado de alfombras: en caso de que la alfombra resulte afectada por una inundación a causa de un daño de plomería, se enviará, un técnico especializado que realizará el secado de la alfombra.

### Además de los siguientes casos:

- Pérdida de agua en la conexión entre el lavamanos y la pared.
- Des-taponamientos simples de sanitarios, lavaplatos y lavamanos.
- Abundante agua saliendo de la pared (sin embargo, cuando hay humedad de mucho tiempo y no se expone una gran cantidad de agua, se considera un trabajo de mantenimiento y no hay lugar a la asistencia).
- Reparación del cuadro de ducha (más no el cambio de toda la grifería).
- Inundaciones. Pérdida de agua en la tubería interna o externa.
- Pérdidas comunes de agua en el domicilio.

La asistencia no incluye la reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calentadores de agua, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y 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, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

### ELECTRICISTA

Si el bien averiado son las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO y esto produce una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (esto es, un corto circuito), EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar que se le envíe con la mayor brevedad posible un técnico especializado que prestará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El técnico reparará tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, en las áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. La asistencia incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

La asistencia incluye la reparación o reposición en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos, se incluyen labores de búsqueda y exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.

- Cuando se trate de la reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: tomas, interruptores, roquetas, tacos en el caso de las hornillas de estufa eléctrica, EL PRESTADOR cubrirá solamente la mano de obra.

Además, no incluye la reparación en los siguientes casos:

- Tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros elementos similares.
- 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, breakeres, o fusibles, que no se encuentren dañados o que por mal mantenimiento o deterioro del tiempo deban cambiarse sin que sea por presentarse una falla o corto circuito del momento de la emergencia. Sin embargo, el servicio sí contempla la reparación de los mismos.

## VIDRIERO

Si el bien averiado son los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar que se envíe con la mayor brevedad posible un técnico que prestará la asistencia de emergencia. Esta asistencia se prestará de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. El valor incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.

## CERRAJERO

Si EL AFILIADO pierde, extravía o le roben las llaves de su RESIDENCIA PERMANENTE o no se pueda abrir dicha residencia o esté en riesgo la seguridad de la misma, EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar que se envíe con la mayor brevedad posible un técnico especializado que prestará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. El valor incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

La asistencia no incluye la apertura, reparación o reposición de cualquier clase de cerraduras o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación o reposición de puertas o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates; igualmente se excluye la apertura, reparación o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa

## SERVICIOS CONEXIÓN CON TÉCNICOS PROFESIONALES VARIOS

EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar que le envíen carpinteros, pintores, albañiles, fumigadores, técnicos de electrodomésticos, instaladores de línea blanca o de otra especialidad para el diagnóstico y cotización de un trabajo requerido por EL AFILIADO. Sin embargo, el costo de estos trabajos será por cuenta exclusiva de EL AFILIADO. El anterior servicio se prestará siempre y cuando exista en la ciudad la infraestructura adecuada para el servicio solicitado.

## ASISTENCIA TERCERA EDAD

### ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS O DILIGENCIAS PERSONALES

En caso de que un AFILIADO o beneficiario mayores de 65 años necesiten un acompañante para ir a citas médicas o realizar diligencias personales, tendrá derecho a solicitar que lo acompañe una persona capacitada para ello. Esta asistencia cubre el valor del servicio, pero no cubre algún costo relacionado con transporte o derivados.

### Orientación nutricional telefónica

En caso de necesitar EL AFILIADO una referencia o consulta nutricional, tendrá derecho a ser puesto en contacto con un prestador de servicios médicos generales o especializados en el área para la consulta.

Por este medio no se podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos.

## ASISTENCIA MÉDICA

### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de necesitar EL AFILIADO una orientación de temas médicos, tendrá derecho a ser puesto en contacto con un profesional de la salud para que lo oriente. Durante la llamada no se podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos.

### MÉDICO A DOMICILIO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Si como consecuencia de una enfermedad o padecimiento leve EL AFILIADO requiere una evaluación o diagnóstico de un Médico General o enfermera, tendrá derecho a que lo visite a su residencia permanente un profesional de la salud. Si en la ubicación de la residencia no existe la infraestructura que permita la vista, se coordinará el traslado de EL AFILIADO por medio de los servicios médicos públicos en la localidad hasta el centro médico u hospitalario en caso de ser necesario.



## **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA: ALIMENTACIÓN SANA PARA BEBÉS E INFANTES, LONCHERA BALANCEADA PARA ESCOLARES**

En caso de necesitar EL AFILIADO una orientación sobre alimentación sana para bebés e infantes o sobre cómo hacer lonchera balanceada para escolares, tendrá derecho a ser puesto en contacto con un prestador de servicios médicos para que lo oriente.

## **RECORDATORIO DE CITAS MÉDICAS Y DE TOMA DE MEDICAMENTOS**

EL AFILIADO tendrá derecho a que le recuerden por teléfono las citas o exámenes médicos que tenga programados, así como los medicamentos que deba tomar a una hora específica.

## **REFERENCIAS DE FARMACIAS, CLÍNICAS Y HOSPITALES A NIVEL NACIONAL**

EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar información actualizada sobre farmacias, hospitales o clínicas a nivel nacional.

## **ASISTENCIA ODONTOLÓGICA**

### **ORIENTACIÓN ODONTOLÓGICA TELEFÓNICA**

En caso de necesitar EL AFILIADO una orientación de temas odontológicos o dentales tendrá derecho a ser puesto en contacto con un profesional odontológico para que lo oriente.

### **TAXI A CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO POR ACCIDENTE**

Si EL AFILIADO necesita ser trasladado en taxi a un hospital o consultorio odontológico debido a un accidente que le impida trasladarse por sus propios medios, tendrá derecho a que se le envíe un taxi o que se le reembolse el dinero si fue previamente autorizado por Los Olivos. Los traslados en taxi que se hagan sin dicha autorización no estarán cubiertos. Tampoco lo estarán que no se deban a casos de urgencia.

### **ASISTENCIA ODONTOLÓGICA POR URGENCIA EN CLÍNICA O CONSULTORIO ODONTOLÓGICO**

Cuando a consecuencia de una urgencia EL AFILIADO requiera intervención dental, tendrá derecho a ser atendido y diagnosticado según sea la situación de urgencia que requiera. Esto incluye exodoncias o extracciones, endodoncia, radiografías, periodontal o protésica, restauradora y operatoria. La asistencia requiere que EL AFILIADO llame de forma previa a Los Olivos para que esta haga la coordinación con la clínica dental o consultorio odontológico más cercana que haga parte de la red de proveedores.

### **TÉCNICAS DE HIGIENE ORAL Y SALUD BUCAL VÍA TELEFÓNICA**

EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar una orientación en técnicas de higiene y prevención oral por vía telefónica.

## ASISTENCIA ESCOLAR

### ORIENTACIÓN ESCOLAR TELEFÓNICA - PROFESOR TELEFÓNICO PARA TAREAS EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DEL ESTUDIANTE

Si como consecuencia de un accidente o de una enfermedad no preexistente que genere una incapacidad igual o mayor a cinco días un beneficiario menor de 15 años requiere un profesor para asesoría escolar, EL AFILIADO tendrá derecho a ser comunicado por teléfono con un profesional que orientará y dará respuesta a la consulta específica que EL AFILIADO solicite en relación a las siguientes materias: matemáticas, español, sociales, biología, geografía, ciencias naturales. El horario para estos servicios es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 6:00 p.m.

### PROFESOR A DOMICILIO POR INCAPACIDAD

Si como consecuencia de un accidente o de una enfermedad no preexistente que genere una incapacidad igual o mayor a cinco días un beneficiario menor de 15 años requiere un profesor para asesoría escolar, EL AFILIADO tendrá derecho a que se le programe una visita a domicilio de un profesor el cual lo asesorará en matemáticas, español, sociales, biología, geografía o ciencias naturales, según su elección. El horario para estos servicios es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 6:00 p.m.

### MENSAJERÍA ESCOLAR POR INCAPACIDAD MAYOR A 5 DÍAS DEL ESTUDIANTE

Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente que genere una incapacidad igual o mayor a cinco días, EL AFILIADO requiere servicio de mensajería que esté directamente relacionado con fines estudiantiles de un beneficiario menor de 15 años, tendrá derecho a que se le preste dicho servicio. El horario para este servicio es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y el tiempo para la prestación del servicio depende de la disponibilidad.

### CONSULTA TELEFÓNICA ESCOLAR: MUSEOS, BIBLIOTECAS, COMPRA DE ÚTILES, COMPRA DE UNIFORMES, CENTROS VACACIONALES, ETC.

EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar información actualizada sobre sitios de interés relacionados con el ámbito estudiantil como museos, bibliotecas, compra de útiles, compra de uniformes, centros vacacionales, entre otros, cercanos al lugar indicado por EL AFILIADO. Esta asistencia no incluye los gastos en que incurra EL AFILIADO en estos lugares.

## ASISTENCIA ESCOLAR

### ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO, DEL AUTOMÓVIL O ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En caso de robo en el domicilio, del automóvil o en caso de accidente de tránsito, EL AFILIADO tendrá derecho a que se le brinde por teléfono servicios de referencia, asesoría y consultoría legal. Para ello será puesto en contacto con un abogado 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 otros que sean necesarios dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo o haya ocurrido el accidente de tránsito.

### ASESORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL, PENAL, FAMILIAR

EL AFILIADO tendrá derecho a que se le brinde por vía telefónica servicios de referencia y consultoría legal en materia civil, penal y familiar sobre divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. Los gastos en que incurra EL AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del abogado referido deberán ser pagados por él.

## ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES

### HOTEL POR ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO O ROBO EN OCASIÓN DE VIAJE

En caso de que a EL AFILIADO le roben su vehículo o sufra un accidente automovilístico grave que imposibilite el traslado autónomo del vehículo, tendrá derecho a solicitar que le cubran los gastos en un hotel cercano en el cual se pueda hospedar mientras resuelve su situación. El hotel será seleccionado por Los Olivos tomando como prioridad su red de proveedores.

### ALQUILER AUTO POR ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O ROBO EN OCASIÓN DE VIAJE

En caso de que a EL AFILIADO le roben su vehículo o sufra un accidente automovilístico grave que imposibilite el traslado autónomo del vehículo, tendrá derecho a solicitar que le cubran los gastos y coordinación de un servicio de alquiler de automóvil, para que tenga la posibilidad de utilizarlo mientras resuelve su situación. El vehículo será seleccionado por Los Olivos tomando como prioridad su red de proveedores.

Esta asistencia dependerá de que exista la infraestructura privada en la zona que lo permita y en el lugar seleccionado por el cliente para la prestación de la misma. También dependerá de que EL AFILIADO cumpla con todos los requisitos que exige el proveedor, tales como tarjeta de crédito (con cupo disponible), licencia de conducir, aceptación del automóvil en la oficina de alquiler, etc. El servicio se registra a nombre de EL AFILIADO.

## RESERVAS DE VIAJES Y HOTELES

En caso de que EL AFILIADO necesite realizar reservas de viajes y hoteles a nivel nacional e internacional, tendrá derecho a que se le proporcione telefónicamente información actualizada sobre precios, aerolíneas y hoteles.

## INFORME ESTADO DE LAS CARRETERAS

EL AFILIADO tendrá derecho a solicitar información actualizada sobre el estado de las carreteras siempre y cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla.

## INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE Y REFERENCIAS INTEGRALES

EL AFILIADO tendrá derecho a que se le proporcione la información actualizada que necesite para viajar a lugares específicos, como mejores rutas, recomendaciones para el viaje, lugares para una revisión del vehículo previa al viaje, consejos para viajar con mascotas, entre otros. La asistencia se prestará siempre que se cuente con información publicada o medios para obtenerla.

## ASISTENCIA TELEFÓNICA

### ORIENTACIÓN BÁSICA AL AFILIADO

EL AFILIADO tendrá derecho a que se le proporcione la información sobre las direcciones, números telefónicos y horarios de las oficinas.

### TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

En caso de que EL AFILIADO necesite transmitir un mensaje urgente, tendrá derecho a que Los Olivos lo transmita telefónicamente. Para esto esta recibirá dicho mensaje y el número del destinatario al que va dirigido.

### CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA (POLICÍA, BOMBEROS, ETC.)

EL AFILIADO tendrá derecho a ser puesto en contacto con bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc.

### SERVICIO DE SECRETARÍA VIRTUAL

EL AFILIADO tendrá derecho a que se le proporcione información telefónica actualizada sobre reservas y compras de tiquetes siempre y cuando se encuentre las principales ciudades de Colombia.

## B. EVENTOS Y PERIODOS QUE NO SE PROTEGEN

**No habrá lugar a la prestación de las asistencias cuando su necesidad sea consecuencia de los siguientes hechos:**

- Mala fe de EL AFILIADO o beneficiario.
- Fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.

- Actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- Energía nuclear radiactiva.
- Enfermedades congénitas o hereditarias (aunque no hayan sido diagnosticadas para el momento de celebración del contrato).
- Enfermedades adquiridas antes de la celebración de este contrato (aunque para dicho momento no hubiesen sido diagnosticadas).
- Embarazos.
- Daños ocurridos antes de la celebración de este contrato o vencido este.

### Tampoco habrá lugar a la prestación cuando el Protegido:

- No proporcione información veraz y oportuna que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Incurra en gastos o arreglos sin haberlo consultado previamente o sin haber obtenido autorización de VIVIR.
- No se identifique como titular o beneficiario de la asistencia.
- El Protegido (titular y/o beneficiarios) se encuentre por fuera de Colombia.

### C. VIGENCIA, PERIODO DENTRO DEL CUAL NO SE ESTÁ PROTEGIDO Y RENOVACIÓN

**El Protegido** (titular y/o beneficiario) tendrá derecho a las asistencias contratadas mientras el contrato se encuentre vigente. La vigencia contratada es anual y se podrá renovar por periodos iguales al finalizar cada vigencia. Dicha renovación será automática, pero en cualquier momento cualquiera de las partes podrá manifestar su deseo de dar por terminado unilateralmente el contrato. Durante la primera vigencia del contrato habrá un periodo en el cual no habrá protección de treinta días (30) calendario durante el cual **El Protegido** (titular y/o beneficiario) no podrá hacer uso de las asistencias. De otro lado, se señala que después de 90 días de mora se terminará automáticamente el contrato y en consecuencia se perderá el derecho a la utilización de los servicios pactados. Durante cada vigencia del contrato El Protegido (titular y/o beneficiario) tendrán derecho que se le preste cada asistencia según el número de eventos por vigencia indicados en el Perfil y condiciones particulares que se integran a este contrato. Por evento se entiende cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico referido por **LOS OLIVOS** gestione los medios para proceder a la prestación de la asistencia solicitada.

## D. OBLIGACIÓN DE LOS OLIVOS

La obligación de **LOS OLIVOS** es proveer las asistencias descritas en el perfil y condiciones particulares del contrato. Para ello se compromete a emplear la diligencia y cuidado razonables. Para proveer las asistencias, **LOS OLIVOS** ha contratado a GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S., quien cuenta con una red de atención y de proveedores para la prestación de asistencia al hogar, médica, odontológica, legal y viajes ante cualquier situación de emergencia. Lo anterior sin perjuicio de que LOS OLIVOS pueda contratar con otro proveedor la prestación de las asistencias.

En el caso en que las asistencias consisten en que se envíen técnicos, la obligación de LOS OLIVOS se limita a la coordinación del servicio y a pagar su costo, según lo descrito en la asistencia; en los casos en que la asistencia consiste en poner en contacto a **El Protegido** (titular y/o beneficiario) o a sus beneficiarios para que le sea brindada una asesoría profesional, la obligación se limita a dicha puesta en contacto y a pagar su costo, según lo descrito en la asistencia. Por lo anterior es entendido que LOS OLIVOS no será responsable de la actuación, gestión asesoría del prestador de la asistencia.

Dicha coordinación consiste en sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de **El Protegido** (titular y/o beneficiario). No hace parte de la obligación de **LOS OLIVOS** responder por la calidad e idoneidad de los servicios prestados por los técnicos, ni por el de las asesorías prestadas por los profesionales. Cualquier inconformidad o perjuicios que se desprenda de dichos servicios o asesorías es una cuestión que deberá resolverse entre **El Protegido** (titular y/o beneficiario) y los técnicos o profesionales.

## E. PROCESO DE SOLICITUD DE LAS ASISTENCIAS

En caso de que **El Protegido** (titular y/o beneficiario) requieran de las asistencias contratadas, se procederá de la siguiente forma:

- **El Protegido** (titular y/o beneficiario) que requiera del servicio se comunicará con la línea (604) 3222829, 018000410202 o desde cualquier celular al #549
- **El Protegido** (titular y/o beneficiario) procederá a suministrarle a la persona que atienda la llamada los datos necesarios para identificarlo como **El Protegido** (titular y/o beneficiario), así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como su ubicación; un número telefónico en el cual pueda localizarlo; la descripción del problema que sufre; el tipo de ayuda que precisa en relación con la cual solicita la asistencia; etc.
- **El Protegido** (titular y/o beneficiario) deberá aportar, cuando ello resulte necesario, las pruebas idóneas para demostrar que ocurrieron los eventos que le dan derecho a la asistencia reclamada.
- Al momento de recibir la asistencia, **El Protegido** (titular y/o beneficiario) deberá mostrar un documento de identificación con fotografía. El incumplimiento de cualquiera de los pasos dará lugar a que no se preste la asistencia.

## V. PLAN INTEGRAL MASCOTAS

### A. SERVICIOS

A continuación, se describe el alcance de los servicios a los que tiene derecho El Protegido (titular y/o beneficiario). Estos servicios se prestarán siempre y cuando no ocurra alguna de las causales en que opera la no protección excluidas señaladas en la próxima sección y los costos asumidos por Los Olivos no excederán de las sumas contratadas. El Protegido (titular y/o beneficiario) tendrá derecho solamente a los servicios del plan contratado (Premium, Plus, Resto del país, Club de amigos - Plan Integral Mascotas o Protección exequial mascotas) y que aparecen en su Perfil y condiciones particulares.



### ASISTENCIA EXEQUIAL

#### SERVICIO DE RECOGIDA DE LA MASCOTA

En caso de fallecimiento de la mascota se prestará servicio de recogida las 24 horas en la dirección de recogida que proporcione el titular del contrato, hasta las instalaciones donde se llevará a cabo la cremación de la mascota.

#### SERVICIO DE EUTANASIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE GRAVE

Si como consecuencia de un accidente grave o enfermedad la mascota merma de manera destacable su calidad de vida, EL PROTEGIDO tendrá derecho a que se le preste el servicio de eutanasia siempre y cuando haya un diagnóstico clínico y claro que evidencie que la mascota no tiene más alternativas. La asistencia no incluye el costo de traslado y está sujeta a la disponibilidad del centro médico donde se practique el servicio.

#### PLAN PLUS

EL PROTEGIDO tendrá derecho a dos recordatorios con foto de la mascota, un presente en el momento de la despedida, un certificado de cremación colectiva y un certificado de disposición de cenizas. Este plan solo será prestado en Medellín y Área Metropolitana desde Caldas hasta Girardota incluyendo San Cristóbal y San Antonio de Prado.

#### PLAN PREMIUM

EL PROTEGIDO tendrá derecho a cremación individual y devolución de cenizas de la mascota, cuatro recordatorios con foto de la mascota, un kit de recordación y un certificado de cremación individual. Este plan solo será prestado en Medellín y Área Metropolitana desde Caldas hasta Barbosa, incluyendo San Cristóbal y San Antonio de Prado, Oriente Antioqueño: Santa Elena, Guarne, Marinilla, Rionegro, El Peñol, Carmen de Viboral, El Retiro, La Ceja, La Unión y Santuario.

## PLAN RESTO DEL PAÍS

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que se coordine la cremación o incineración de los restos de la mascota. El servicio está condicionado a que en el domicilio de EL PROTEGIDO se cuente con la infraestructura para hacerlo. Este plan solo será prestado por fuera de las ciudades indicadas en los planes anteriores. Se brindará acompañamiento psicológico por concepto de duelo a la familia de la mascota fallecida.

## CLUB DE AMIGOS - PLAN INTEGRAL MASCOTAS

EL PROTEGIDO tendrá derecho a cremación individual y devolución de cenizas de la mascota.

Este servicio será prestado sin valor adicional sólo en Medellín y Área Metropolitana desde Caldas hasta Barbosa, incluyendo San Cristóbal y San Antonio de Prado, Oriente Antioqueño: Santa Elena, Guarne, Marinilla, Rionegro, El Peñol, Carmen de Viboral, El Retiro, La Ceja, La Unión y Santuario; y Apartado. No aplica para el resto del país.

Kit de recordación en memoria de la mascota y 4 recordatorios. Aplica en todo el territorio nacional.

## SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CEMENTERIO DE MASCOTAS

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que se le proporcione telefónicamente información actualizada de centros donde presten servicios para exequias de mascotas, así como que se le coordine la prestación de dicho servicio. El costo de este lo deberá asumir EL PROTEGIDO.

## ASISTENCIA VETERINARIA

### ORIENTACIÓN TELEFÓNICA MÉDICA VETERINARIA Y/O NUTRICIONAL

En caso de que EL PROTEGIDO requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria y/o nutricional para su mascota, tendrá derecho a ser conectado por teléfono con un veterinario el cual le dará respuesta a su consulta. Por este medio no se podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos.

### CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN RED DE VETERINARIA POR ACCIDENTE, ENFERMEDAD O INGESTA DE CUERPO EXTRAÑO

Si como consecuencia de accidente, enfermedad o ingesta de cuerpo extraño, la mascota requiere asistencia veterinaria, EL PROTEGIDO tendrá derecho a solicitar una consulta veterinaria hasta el monto máximo de la cobertura. La asistencia está sujeta a la disponibilidad en la red veterinaria y no se incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la consulta, ni tratamiento posterior a la misma, ni exámenes (de laboratorio, radiografías, ecografías, entre otros), pipeta anti-pulgas, tratamientos estéticos, cirugías, hospitalizaciones, guarderías, desparasitantes, entre otros.



## TRASLADO DE LA MASCOTA EN CASO DE EMERGENCIA POR ACCIDENTE

Si como consecuencia de un accidente, EL PROTEGIDO requiere que la mascota sea trasladada de emergencia a un centro de atención veterinario, tendrá derecho a que se coordine un medio de transporte (como ambulancia veterinaria, transporte público, transporte especial, entre otros) a la clínica veterinaria más cercana.

## GASTOS MÉDICOS VETERINARIOS E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS EN CASO DE ACCIDENTE. (APLICA SÓLO PARA CLUB DE AMIGOS - PLAN INTEGRAL MASCOTAS)

En caso de que la mascota necesite medicamentos primarios e imágenes diagnósticas derivados de la atención veterinaria domiciliaria por ACCIDENTE GRAVE, se gestionará el pago de los mismos. EL PROTEGIDO debe solicitar autorización para gestionar el pago, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita, en caso de no ser así aplica que se realice el reembolso al PROTEGIDO.

### ASISTENCIA LEGAL

## ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN PROCESOS JUDICIALES O CONCILIATORIOS POR DAÑOS CAUSADOS POR LA MASCOTA

Si como consecuencia de un daño causado por la mascota EL PROTEGIDO tiene que enfrentar un proceso judicial o una conciliación, tendrá derecho a solicitar una asesoría y consultoría legal por teléfono.

## REPRESENTACIÓN LEGAL CON ASIGNACIÓN DE UN ABOGADO PARA EL PROCESO DE RESPONSABILIDAD EN EL CAMPO PENAL O CIVIL, EN CASO DE LA MASCOTA LE CAUSE DAÑO POR CONDUCTA O PROCEDER DOLOSO A UN TERCERO (APLICA SÓLO PARA CLUB DE AMIGOS - PLAN INTEGRAL MASCOTAS)

Por este servicio y a solicitud de EL PROTEGIDO, se brindará, vía telefónica, los SERVICIOS de referencia de abogados que puedan representar de forma LEGAL en procesos de responsabilidad en el campo penal o civil, en caso de que la mascota le cause daño por conducta o proceder doloso a un tercero. Entiéndase que es un servicio netamente de conexión. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. Sólo se asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

## ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

### REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN MASCOTAS

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que se le proporcione telefónicamente información actualizada de centros donde presten servicios de radiografías, ecografías y cirugías de mascotas, así como que se le coordine la prestación de dicho servicio. El costo de este lo deberá asumir EL PROTEGIDO.

## ASISTENCIA ESTÉTICA Y COMPLEMENTARIA

### SERVICIO DE BAÑO Y PELUQUERÍA PARA LA MASCOTA. (APLICA SÓLO PARA CLUB DE AMIGOS - PLAN INTEGRAL MASCOTAS)

En caso de que el PROTEGIDO requiera el servicio de peluquería y baño, se coordinará y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en el domicilio o en red veterinaria, los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

### CORTE DE UÑAS, LIMPIEZA EXTERNA DE OÍDOS Y LIMPIEZA DE DIENTES (APLICA SÓLO PARA CLUB DE AMIGOS - PLAN INTEGRAL MASCOTAS)

En caso de que el PROTEGIDO requiera el servicio de corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes, se coordinará y cubrirá el servicio hasta el límite establecido. Este servicio se prestará en la red veterinaria, los costos correspondientes del desplazamiento correrán a cargo del propietario de la mascota

### REFERENCIA Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que se le proporcione telefónicamente información actualizada de centros donde presten servicios para radiografías, ecografías y cirugías de mascotas, así como que se le coordine la prestación de dicho servicio. El costo de este lo deberá asumir EL PROTEGIDO.

### REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que se le proporcione telefónicamente información actualizada de adiestradores de perros y clínicas veterinarias.

### REFERENCIA Y COORDINACIÓN CON SALONES DE BELLEZA, BOUTIQUES Y CLÍNICAS VETERINARIAS

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que se le proporcione telefónicamente información actualizada de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias, así como que se le coordine la prestación de dicho servicio. El costo de este lo deberá asumir EL PROTEGIDO.

### PROTECCIÓN EXEQUIAL

EL PROTEGIDO tendrá derecho a cremación individual y devolución de cenizas de la mascota. Kit de recordación en memoria de la mascota y 4 recordatorios. Este servicio será prestado sin valor adicional sólo en Medellín y Área Metropolitana desde Caldas hasta Babosa, incluyendo San Cristóbal

y San Antonio de Prado, Oriente Antioqueño: Santa Elena, Guarne, Marinilla, Rionegro, El Peñol, Carmen de Viboral, El Retiro, La Ceja, La Unión y Santuario; y Apartadó No aplica para el resto del país.

### BÚSQUEDA DE LA MASCOTA EN CASO DE PÉRDIDA

EL PROTEGIDO tendrá derecho a que a través de nuestras redes sociales busquemos a su mascota en caso de pérdida. El tutor de la mascota protegida deberá dar aviso a LOS OLIVOS solicitando la cobertura, suministrando además la información necesaria para realizar la correspondiente publicación, que para este caso se requerirá de una fotografía, nombre al que responde la mascota y alguna descripción que ayude con la búsqueda. Los Olivos procederá a realizar la publicación en sus redes sociales, tales como Facebook e Instagram, durante los 5 días siguientes desde el momento en que el tutor de la mascota protegida de aviso de la pérdida y suministre la información requerida. En caso de no obtener información en el lapso indicado, cesará la obligación de la previsora de continuar con la búsqueda y se dará por cumplida la cobertura. En caso de tener conocimiento sobre la ubicación, Los Olivos servirá como un canal para obtener los datos de la persona que tiene información sobre la mascota y procederá a suministrarla al tutor de la mascota protegida para que este realice directamente la gestión con el tercero que conozca el paradero de la mascota, y así lograr su devolución. Los Olivos no se hace responsable bajo ninguna circunstancia sobre la pérdida de la mascota, ni se trata de una obligación de resultado. La cobertura tiene como finalidad únicamente cooperar en la búsqueda de la mascota del protegido.

### ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA VIRTUAL

La familia del PROTEGIDO tendrá derecho a asesoría psicológica virtual individual o grupal por concepto de duelo en caso de fallecimiento de la mascota.

## B. REGISTRO DE LA MASCOTA

La mascota que se vaya a registrar debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe ser un perro o un gato.
- Le debe pertenecer a Protegido (titular y/o beneficiario) vivir en su residencia permanente.
- Debe ser menor de 12 años para su ingreso.
- No puede ser destinada para fines comerciales.
- La asistencia solo se dará a las mascotas que Protegido (titular y/o beneficiario) tenga protegidas en el plan, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula de Protegido (titular y/o beneficiario), foto de la mascota y del carné de vacunación.

### C. EVENTOS Y PERIODOS QUE NO SE PROTEGEN

No habrá lugar a la prestación de las asistencias cuando su necesidad sea consecuencia de los siguientes hechos:

- Mala fe de EL PROTEGIDO (titular y/o beneficiario).
- Fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- Energía nuclear radiactiva.
- Enfermedades congénitas o hereditarias de la mascota (aunque no hayan sido diagnosticadas para el momento de celebración del contrato).
- Enfermedades adquiridas antes de la celebración de este contrato de la mascota (aunque para dicho momento no hubiesen sido diagnosticadas).
- Enfermedades oncológicas de la mascota.
- Enfermedades infecciosas o contagios que pueda adquirir la mascota en guarderías.
- El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota en competencias oficiales o exhibiciones.
- 

#### Las asistencias en ningún caso incluyen lo siguiente:

- Ecografías por diagnóstico de gestación.
- Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota en una riña o en actos criminales con la aceptación de EL AFILIADO o beneficiario.
- Remisiones por especialistas.

#### Tampoco habrá lugar a la prestación cuando EL AFILIADO o beneficiario:

- No proporcione información veraz y oportuna que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Incurra en gastos o arreglos sin haberlo consultado previamente o sin haber obtenido autorización de Los Olivos.
- No se identifique como titular o beneficiario de la asistencia. Se encuentre por fuera de Colombia.
- No tiene al día el carné de vacunación de la mascota. No presenta foto de la mascota afiliada al solicitar la asistencia.

## D. VIGENCIA, PERIODO NO PROTEGIDO Y RENOVACIÓN

**EL Protegido** (titular y/o beneficiario) tendrá derecho a las asistencias contratadas mientras el contrato se encuentre vigente. La vigencia contratada es anual y se podrá renovar por periodos iguales al finalizar cada vigencia. Dicha renovación será automática, pero en cualquier momento cualquiera de las partes podrá manifestar su deseo de dar por terminado unilateralmente el contrato. De otro lado, se señala que después de 90 días de mora se terminará automáticamente el contrato y en consecuencia se perderá el derecho a la utilización de los servicios pactados.

Durante la primera vigencia del contrato (desde la fecha de afiliación de la cobertura) habrá un periodo no protegido de sesenta días durante el cual **Protegido** (titular y/o beneficiario) no podrá hacer uso de las asistencias. La asistencia exequial tiene un periodo no protegido de ciento veinte días.

Durante cada vigencia **Protegido** (titular y/o beneficiario) tendrá derecho a que se le preste cada asistencia según el número de eventos por vigencia indicados en el Perfil y condiciones particulares que se integran a este contrato. Por evento se entiende cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico referido por LOS OLIVOS gestione los medios para proceder a la prestación de la asistencia solicitada.

## E. OBLIGACIÓN DE LOS OLIVOS

La obligación de **LOS OLIVOS** es proveer las asistencias descritas en el Perfil y condiciones particulares del contrato. Para ello se compromete a emplear la diligencia y cuidado razonables. Para proveer las asistencias, **LOS OLIVOS** ha contratado a GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S., quien cuenta con una red de atención y de proveedores para la prestación de asistencias. En el caso en que las asistencias consisten en que se envíen técnicos, la obligación de **LOS OLIVOS** se limita a la coordinación del servicio y a pagar su costo, según lo descrito en la asistencia; en los casos en que la asistencia consiste en poner en contacto a **Protegido** (titular y/o beneficiario) para que le sea brindada una asesoría profesional, la obligación se limita a dicha puesta en contacto y a pagar su costo, según lo descrito en la asistencia.

Dicha coordinación consiste en sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de **Protegido** (titular y/o beneficiario). No hace parte de la obligación de LOS OLIVOS responder por la calidad e idoneidad de los servicios prestados por los técnicos, ni por el de las asesorías prestadas por los profesionales. Cualquier inconformidad o perjuicios que se desprenda de dichos servicios o asesorías es una cuestión que deberá resolverse entre **EL Protegido** (titular y/o beneficiario) y los técnicos o profesionales.

## F. PROCESO DE SOLICITUD DE LAS ASISTENCIAS

En caso de que EL PROTEGIDO o sus beneficiarios requieran de las asistencias contratadas, se procederá de la siguiente forma:

- EL PROTEGIDO o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con la línea (604) 3222829, 018000410202 o desde cualquier celular al #549.
- EL PROTEGIDO o beneficiario procederá a suministrarle a la persona que atienda la llamada los datos necesarios para identificarlo como
- EL PROTEGIDO o beneficiario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como su ubicación; un número telefónico en el cual pueda localizarlo; la descripción del problema que sufre; el tipo de ayuda que precisa en relación con la cual solicita la asistencia; etc.
- EL PROTEGIDO o beneficiario deberá aportar, cuando ello resulte necesario, las pruebas idóneas para demostrar que ocurrieron los eventos que le dan derecho a la asistencia reclamada. También deberá aportar una fotografía de la mascota. Al momento de recibir la asistencia,
- EL PROTEGIDO o beneficiario deberá mostrar un documento de identificación con fotografía.

El incumplimiento de cualquiera de los pasos dará lugar a que no se preste la asistencia.

## G. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL MASCOTAS PLAN PLUS, PREMIUM O CLUB DE AMIGOS - PLAN INTEGRAL MASCOTAS

El servicio se prestará las 24 horas del día. Para el servicio de recogida de la mascota, el tiempo de recogida es de dos horas en Medellín y cuatro horas municipios aledaños, y solo se presta en cabeceras municipales.

**Si tiene cualquier inquietud respecto de lo indicado en las condiciones generales de este contrato puede comunicarse con la línea (604) 3222829, 018000410202 o desde cualquier celular #549**

"La celebración del presente contrato no supone responsabilidad, intervención o participación de la **ASOCIACIÓN LOS OLIVOS**, persona jurídica que funge como propietaria de los derechos de propiedad industrial sobre la familia marcaria **LOSOLIVOS®** y que ha concedido la licencia de uso y explotación de las marcas registradas a favor de **PREVISORA SOCIAL COOPERATIVA VIVIR**".

### IMPOSIBILIDAD OPERACIONAL

De manera excepcional LOS OLIVOS no estará obligado a la prestación del servicio en el evento en que se presente un aumento desmedido de la tasa de mortalidad que supere la máxima capacidad operativa la cual impida dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del presente contrato.

## EQUILIBRIO CONTRACTUAL

En caso de sobrevenir circunstancias o hechos tales como cambios en la normatividad vigente o en el entorno económico, que den lugar a un desequilibrio económico del presente contrato, las partes analizarán el impacto de las circunstancias o hechos que dieron lugar al desequilibrio y evaluarán los cambios necesarios al contrato con el fin de restablecerlo si hay lugar a ello.

## CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

Se entiende fuerza mayor y/o caso fortuito todo acontecimiento, hecho o circunstancia que impida a una de las partes el cumplimiento de sus obligaciones, siempre que se deba a causas que se hayan producido sin el concurso, sin negligencia o culpa del que alega la fuerza mayor o caso fortuito. para que se reconozca el hecho constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito deberán concurrir además los siguientes factores: a) que el hecho que la origina no sea imputable al que lo alega. b) no haber ocurrido con culpa de la parte que la alega sin la cual no se habría producido el incumplimiento contractual. c) ser irresistible en sentido de que no haya podido ser impedido, es decir, que coloque a la parte que la alega en la imposibilidad absoluta de cumplir la obligación. d) haber sido totalmente imprevisible, es decir, que no haya sido suficientemente probable para que las partes hubieren podido razonablemente precaverse contra él.

Si las causas de incumplimiento de los términos de este contrato se derivan de la fuerza mayor y/o caso fortuito, ninguna de las partes estará obligada al cumplimiento del mismo. no obstante, lo anterior, las partes de común acuerdo podrán definir nuevos términos.

## VI. SERVICIO PRENECESIDAD, INHUMACIÓN O CREMACIÓN

### A. SERVICIOS

#### A.A. SERVICIOS PRENECESIDAD INHUMACIÓN O CREMACIÓN

##### AL FALLECIMIENTO

Al momento del fallecimiento del afiliado, Los Olivos proveerá el personal y transporte para el fallecido desde el lugar de defunción, hasta el laboratorio de la funeraria, sin exceder los kilómetros establecidos en el perfil y condiciones particulares, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción y los trámites legales respectivos para la recogida del ser querido. Allí se prestarán los siguientes servicios:

- Preparación del cuerpo: En los casos donde no se cuente con la infraestructura para preparar el cuerpo y la distancia haga que no sea conveniente trasladar el cuerpo hasta el laboratorio, se podrá preparar el cuerpo en el lugar que se determine conjuntamente con la familia, con la salvedad que la preparación del cuerpo no va a ser la misma que si se hace en el laboratorio, ya que no cuenta con el espacio y la infraestructura requerida en estos casos.
- Préstamo de cofre para cremación, en caso de que este haya sido el servicio del plan contratado.
- Cofre inhumación tipo plan, en caso de que este haya sido el servicio del plan contratado.
- Acompañamiento en diligencias legales de rigor.

- Un bus o cinco vehículos para 20 personas (este transporte para acompañantes es dentro de áreas urbanas) siempre y cuando se tenga cobertura en la zona. Para el caso de cremación solo aplica este servicio a las familias que realizan homenajes o ritual religioso.

## TRASLADOS

Traslado del cuerpo del fallecido en una distancia hasta 80 Kilómetros o los kilómetros establecidos en el perfil y condiciones particulares. Este traslado se realizará en carro fúnebre y no aplicará para la familia o acompañantes.

## DURANTE LA VELACIÓN

Al momento de la velación, Los Olivos proveerá velación en sala estándar durante 12 horas en salas donde se tenga convenio con la red Nacional y 24 horas en salas propias de Los Olivos. La velación incluye:

- Una ofrenda floral o las establecidas en el perfil y condiciones particulares.
- Suministros de implementos requeridos para la velación.
- Servicio de cafetería y teléfono local (donde exista el servicio).
- Velación en casa (kit de cafetería).
- Libro recordatorio, novenario y denario.

## DESTINO FINAL

### El destino final dependerá del plan contratado.

- Inhumación. Uso temporal de lote o bóveda hasta por 2.3 SMMLV en cualquier campo santo de Los Olivos o en convenio con la red, por cuatro años o el tiempo estipulado dependiendo de la localidad. Si ya posee lote o bóveda se pagará al campo santo la adecuación del mismo, hasta por 1.5 SMMLV por una sola vez.
- Cremación. En rituales funerarios, Campos de Paz, San Pedro o Coosercun y urna para depositar cenizas. Los homenajes solicitados en la ciudad de Medellín se ofrecerán como primera opción la sede propia de rituales.
- Se brindará acompañamiento psicológico por concepto de duelo a la familia de la persona fallecida.

## APORTE SOLIDARIO

- En caso de no prestar el servicio funerario debido a la ubicación geográfica del fallecimiento o por tratarse de un lugar donde no hay convenio con la Red VIVIR, se pagará un aporte hasta por 2.73 SMMLV. Este aporte debe estar previamente autorizado por el coordinador de servicios.
- Si el fallecimiento se presenta fuera de Colombia, se reconocerá un aporte para repatriación de cenizas equivalente a 1.5 SMMLV. Este aporte solo aplica en caso de que no se pueda prestar el



servicio por fallecimiento fuera del territorio nacional. Si llega el cuerpo a Colombia se puede realizar la prestación del homenaje sin que haya lugar al reconocimiento por los gastos incurridos.

De ninguna manera el aporte solidario hará parte de los servicios prestados por parte de **LOS OLIVOS**, ni se podrá entender que esta será una obligación pecuniaria, sino que se limitará a ser una consecuencia generada de la imposibilidad de prestar los servicios por parte de **LOS OLIVOS**.

## A.B. ASISTENCIAS EDAD DORADA

A continuación, se describe el alcance de los servicios de asistencias a los que tienen derecho EL AFILIADO. Estos servicios se prestarán siempre y cuando no ocurra alguna de las causales de exclusión señaladas en la próxima sección.

### MÉDICA

#### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA Y VIRTUAL CON MÉDICO GENERAL

Cuando **EL AFILIADO** 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 AFILIADO y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del **PRESTADOR** con su estado de salud. Si el afiliado solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

#### ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

En caso de que **EL AFILIADO** necesite una referencia o una orientación telefónica en temas relacionados con el área de psicología, **EL PRESTADOR** lo pondrá en contacto vía telefónica con un profesional de psicología para la consulta. Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad del **PRESTADOR** con la salud del **AFILIADO**, por el diagnóstico realizado por el **PROVEEDOR**.

#### ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

En caso de que **EL AFILIADO** necesite una consulta relacionada en tema de nutrición, como buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.), y referenciación en estilo de vida saludable, **EL PRESTADOR** pondrá en contacto con un **PROVEEDOR** especializados en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

#### SERVICIO MÉDICO A DOMICILIO

Cuando el **AFILIADO** 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** del **AFILIADO**, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del AFILIADO 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 **AFILIADO** 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 **AFILIADO** a un centro médico o enviar el médico 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 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 incluye la aplicación de medicamentos en el momento de la prestación del servicio, tampoco los recetados o tratamientos posteriores a la misma

### SERVICIO DE ENFERMERO A DOMICILIO

Cuando el **AFILIADO** 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** siempre que este se ubique dentro del perímetro urbano de la ciudad o municipio dentro del **ÁMBITO TERRITORIAL**. Este servicio incluye solo el costo de la visita. Los costos de los implementos médicos deben ser asumidos por **EL AFILIADO**.

### SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA RECOGER EXÁMENES MÉDICOS O MEDICAMENTOS

Cuando **EL AFILIADO** requiera el **SERVICIO** de recogida o entrega de exámenes médicos, el **PRESTADOR** realizará la **COORDINACIÓN** de recogida y/o entrega de exámenes médicos desde y/o hacia su lugar de ubicación, siempre que el origen y el destino se encuentren dentro de la misma ciudad cubierta en el **ÁMBITO TERRITORIAL**.

**EL PRESTADOR** cubrirá hasta el monto máximo de cobertura únicamente la recogida y entrega de exámenes médicos o medicamentos. No se incluyen otros tipos de artículos o encomiendas, y su disponibilidad está sujeta a la capacidad y recursos del **PRESTADOR** en la zona de prestación.

El **AFILIADO** debe comunicarse con el **PRESTADOR** para coordinar la recogida o entrega de exámenes médicos o medicamentos y mensajería con la debida anticipación, proporcionando la información necesaria para la correcta prestación del **SERVICIO**.

### REFERENCIA DE CLÍNICAS Y HOSPITALES A NIVEL NACIONAL

Cuando el **AFILIADO** lo solicite, el **PRESTADOR** le proporcionará telefónicamente información de referencia acerca de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional. **EL PRESTADOR** no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados en el lugar referenciado.

### SERVICIO DE RECORDATORIOS PARA FECHAS ESPECIALES, CITAS MÉDICAS E INGESTA DE MEDICAMENTOS

Cuando el **AFILIADO** lo solicite, el Prestador le recordará telefónicamente fechas de cumpleaños, citas, eventos especiales, citas médicas e ingestas de medicamentos. Este servicio es estrictamente informativo, por lo tanto, la obligación del **PRESTADOR** es de medio y no de resultado.

## ASISTENCIA POR HOSPITALIZACIÓN

### SERVICIO DE EMPLEADA DOMÉSTICA A DOMICILIO POR HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR

Cuando EL AFILIADO se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera de un SERVICIO de aseo para el DOMICILIO; el PRESTADOR coordinará y asumirá el costo del servicio hasta 4 horas, si se cuenta con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe acreditar la hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.

### SERVICIO DE PASEO CANINO EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR

Cuando EL AFILIADO se encuentre incapacitado u hospitalizado y requiera un SERVICIO de paseo para su mascota; EL PRESTADOR coordinará el servicio de paseador a domicilio para su MASCOTA máximo 1 hora por día hasta por cuatro (4) días con un PROVEEDOR perteneciente a su red, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por eventuales daños, pérdidas o hurtos ocurridos durante la prestación del servicio.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, 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. el servicio debe ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación. EL AFILIADO deberá entregar fotocopia del carné de vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento del canino.

EL AFILIADO debe acoger las recomendaciones de seguridad suministradas por EL PROVEEDOR. Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe acreditar la hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.

### SERVICIO GUARDERÍA PARA MASCOTAS EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR

Cuando EL AFILIADO se encuentre hospitalizado por un período igual o superior a cinco (5) días, EL PRESTADOR coordinará el servicio de guardería para su MASCOTA hasta por cuatro (4) DÍAS con un PROVEEDOR perteneciente a su red, siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona que lo permita. 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 AFILIADO debe suministrar la comida para su MASCOTA durante toda su estancia en la guardería y acoger las recomendaciones y disposiciones propias de esta. El servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

Para hacer efectivo el servicio, el AFILIADO debe acreditar la hospitalización o incapacidad por un periodo igual o mayor a cinco (5) días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco (5) días emitida por la entidad o institución de salud a cargo.

La asistencia se brindará hasta el monto máximo de cobertura o hasta cuatro (4) días, lo que primero ocurra.

## HOGAR

### SERVICIO DE PLOMERO/GASISTA A DOMICILIO

Cuando en el Domicilio del Afiliado se presente rotura, taponamiento 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 repara 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.

Exclusiones del servicio de plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura todas la AVERÍAS preexistentes, los trabajos de albañilería y la reparación y/o reposición de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo, calentadores, tanques, hidroneumáticos, bombas hidráulicas; aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, 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; arreglo de canales y bajantes, paredes exteriores del inmueble, reparación de goteras y todas las averías relacionadas con humedad por filtraciones. También quedan excluidas todo tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas, o en instalaciones de propiedad de la empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado. Solo se cubre el des taponamiento simple donde no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.

Cuando por un hecho súbito e imprevisto se presente una rotura, fuga o avería en las instalaciones fijas de abastecimiento de gas propias del DOMICILIO de EL AFILIADO que imposibilite su suministro, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Exclusiones del servicio de gasista: Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación y/o reposición de averías propias de: estufas, calentadores, cocinas, o redes públicas de gas; así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas o en instalaciones propiedad del proveedor del servicio de gas público. EL PRESTADOR no responderá por daños ocasionados por una fuga, previos al tratamiento de EL PROVEEDOR como, por ejemplo: incendios, intoxicaciones. La presente cobertura no incluye la limpieza de estufas.

## SERVICIO DE CERRAJERO A DOMICILIO

Cuando el **AFILIADO** 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. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del **PROVEEDOR** y mano de obra.

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 VIDRIERO A DOMICILIO

Cuando por un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguna de los vidrios de las ventanas externas que hagan parte de la fachada exterior del **DOMICILIO** del **AFILIADO**, el prestador enviará un **PROVEEDOR** técnico para realizar el reemplazo de la pieza dañada. El servicio se prestará de lunes a viernes entre las 8:00 y las 19:00 horas. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del **PROVEEDOR** y mano de obra.

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 discontinuados, 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 de que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad, el costo será a cargo del **AFILIADO**.

Exclusiones generales al servicio de asistencia en el hogar:

- a) Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el **DOMICILIO** del **AFILIADO**, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **AFILIADO**.
- b) No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del **DOMICILIO** del **AFILIADO**.
- c) Daños intencionales del **AFILIADO**, 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 de que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el AFILIADO, pagando directamente al PROVEEDOR del servicio.
- g) Los servicios aplicarán únicamente en caso de emergencia, excluyendo los casos por falta de mantenimiento o por deterioro.
- h) No se brindará el servicio en caso de requerir trabajo en altura.

## LEGAL

### ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA (PENAL, FAMILIAR Y CIVIL)

Cuando el **AFILIADO** requiera una orientación legal vía telefónica, el **PRESTADOR** brindará los **SERVICIOS** de referencia y orientación **LEGAL** exclusivamente y limitada en caso de:

- Materia civil, familiar y penal.

El **PRESTADOR** conectará a el **AFILIADO** con un abogado para que lo asiste telefónicamente y gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de investigación Judicial y las diligencias dependiendo de cada caso solicitado por el **AFILIADO**.

La responsabilidad del **PRESTADOR** se limita únicamente a la gestión del **SERVICIO** 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 contrate directamente el **AFILIADO**.

## TECNOLÓGICA

### ASISTENCIA DIGITAL O REMOTA PARA CONFIGURACIÓN DE COMPUTADOR Y SUS PERIFÉRICOS

Cuando **EL AFILIADO** requiera **ASISTENCIA** para la configuración o actualización de periféricos del computador, EL **PRESTADOR** lo pondrá en contacto vía telefónica con **un PROVEEDOR** de servicios informáticos para que le brinde asistencia al respecto.

La responsabilidad de **EL 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.

## ASISTENCIA TERCERA EDAD

### ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera un acompañante para citas médicas, EL PRESTADOR coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento dentro del perímetro urbano del lugar del DOMICILIO del AFILIADO o BENEFICIARIO(S). EL PRESTADOR asumirá hasta el monto máximo de cobertura únicamente el costo del acompañamiento y EL AFILIADO debe asumir los costos de traslados.

Opcionalmente, EL PRESTADOR podrá brindar el SERVICIO con transporte si se cuenta con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona y la disponibilidad de medios por parte del PROVEEDOR, que así lo permitan. En todo caso será EL PRESTADOR quien determine si es posible o no asignar EL PROVEEDOR con transporte.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

### ACOMPAÑAMIENTO A DILIGENCIAS PERSONALES

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO(S) requiera un acompañante para diligencias personales, EL PRESTADOR coordinará una persona capacitada para realizar el servicio de acompañamiento dentro del perímetro urbano del lugar del DOMICILIO del AFILIADO o BENEFICIARIO(S). EL PRESTADOR asumirá hasta el monto máximo de cobertura únicamente el costo del acompañamiento y EL AFILIADO debe asumir los costos de traslados

Opcionalmente, EL PRESTADOR podrá brindar el SERVICIO con transporte si se cuenta con la INFRAESTRUCTURA PRIVADA en la zona y la disponibilidad de medios por parte del PROVEEDOR, que así lo permitan. En todo caso será EL PRESTADOR quien determine si es posible o no asignar EL PROVEEDOR con transporte.

El servicio debe ser solicitado con un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas de anticipación

### 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 anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas de EL individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento de EL nacimiento.

- 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.

## B. EDADES DE COBERTURA Y PERÍODOS DE CARENCIA PARA EL TITULAR

Por la naturaleza del producto no aplican políticas de edad, ni períodos de carencia para hacer uso del servicio de prenecesidad inhumación o cremación.

Estos servicios no excluyen las muertes causadas por padecimientos preexistentes.

## C. CUANDO NO SE TIENEN PROTECCIONES

### C.A. Servicio Prenecesidad Inhumación o Cremación

Los Olivos presta homenajes (en especie) con calidad, de forma integral completa y no compartida, es por ello que suscribe contratos y convenios a lo largo del territorio nacional, de manera que exista una garantía de cobertura nacional en servicios. Si al momento del fallecimiento del titular, la familia no hace uso de los servicios ofrecidos, se pierde cualquier derecho a la prestación del mismo.

Atendiendo el valor de la solidaridad es entendido que Vivir solo reconocerá un servicio de prestación de homenaje por fallecimiento. Por tanto, será obligación del afiliado titular informar a sus familiares que están protegidos en su plan de previsión y en acontecimiento de muerte serán estos los que indiquen bajo que contrato se prestará el servicio exequial en caso de que se tengan múltiples afiliaciones, en cuya ocurrencia, el servicio exequial se prestará bajo ese único contrato y no dará lugar a reembolsos por el pago de la previsión contenido en otros contratos.

### C.B. Asistencias

No habrá lugar a la prestación de las asistencias cuando su necesidad sea consecuencia de los siguientes hechos:

- Mala fe de EL AFILIADO o beneficiario.
- Fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- Energía nuclear radiactiva.
- Enfermedades congénitas o hereditarias (aunque no hayan sido diagnosticadas para el momento de celebración del contrato).



- Enfermedades adquiridas antes de la celebración de este contrato (aunque para dicho momento no hubiesen sido diagnosticadas). • Embarazos. • Daños ocurridos antes de la celebración de este contrato o vencido este.

### Tampoco habrá lugar a la prestación cuando el Protegido:

- No proporcione información veraz y oportuna que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Incurra en gastos o arreglos sin haberlo consultado previamente o sin haber obtenido autorización de VIVIR.
- No se identifique como titular o beneficiario de la asistencia.
- El Protegido (titular) se encuentre por fuera de Colombia.

### D. VIGENCIA, PERÍODO DE CARENCIA Y RENOVACIÓN DE ASISTENCIAS

El Protegido (titular) tendrá derecho a las asistencias contratadas mientras el contrato se encuentre vigente. La vigencia contratada es anual y se podrá renovar por periodos iguales al finalizar cada vigencia. Dicha renovación será automática, pero en cualquier momento cualquiera de las partes podrá manifestar su deseo de dar por terminado unilateralmente el contrato.

Durante la primera vigencia del contrato habrá un periodo en el cual no habrá protección de treinta días (30) calendario durante el cual El Protegido (titular) no podrá hacer uso de las asistencias. De otro lado, se señala que después de 90 días de mora se terminará automáticamente el contrato y en consecuencia se perderá el derecho a la utilización de los servicios pactados.

Durante cada vigencia del contrato El Protegido (titular) tendrán derecho que se le preste cada asistencia según el número de eventos por vigencia indicados en el Perfil y condiciones particulares que se integran a este contrato. Por evento se entiende cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico referido por LOS OLIVOS gestione los medios para proceder a la prestación de la asistencia solicitada.

La cobertura de asistencia está vinculada a la vigencia del contrato, si pasada esta vigencia no se ha hecho uso del plan el titular deberá pagar el valor actualizado de la asistencia para continuar con los beneficios de lo contrario se entenderá que no tendrá derecho a esta.

## E. OBLIGACIÓN DE LOS OLIVOS

La obligación de **LOS OLIVOS** es proveer las asistencias descritas en el perfil y condiciones particulares del contrato. Para ello se compromete a emplear la diligencia y cuidado razonables. Para proveer las asistencias, **LOS OLIVOS** ha contratado a **GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.**, quien cuenta con una red de atención y de proveedores para la prestación de asistencia al hogar, médica, odontológica, legal, viajes y tecnológica ante cualquier situación de emergencia. Lo anterior sin perjuicio de que **LOS OLIVOS** pueda contratar con otro proveedor la prestación de las asistencias.

En el caso en que las asistencias consisten en que se envíen técnicos, la obligación de **LOS OLIVOS** se limita a la coordinación del servicio y a pagar su costo, según lo descrito en la asistencia; en los casos en que la asistencia consiste en poner en contacto a El Protegido (titular y/o beneficiario) o a sus beneficiarios para que le sea brindada una asesoría profesional, la obligación se limita a dicha puesta en contacto y a pagar su costo, según lo descrito en la asistencia. Por lo anterior es entendido que **LOS OLIVOS** no será responsable de la actuación, gestión asesoría del prestador de la asistencia.

Dicha coordinación consiste en sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de **El Protegido** (titular y/o beneficiario). No hace parte de la obligación de **LOS OLIVOS** responder por la calidad e idoneidad de los servicios prestados por los técnicos, ni por el de las asesorías prestadas por los profesionales.

Cualquier inconformidad o perjuicios que se desprenda de dichos servicios o asesorías es una cuestión que deberá resolverse entre El Protegido (titular y/o beneficiario) y los técnicos o profesionales.

## F. PROCESO DE SOLICITUD DE LOS SERVICIOS

### F.A. Servicio Prenecesidad Inhumación o Cremación

En caso de que **EL AFILIADO** o sus beneficiarios requieran de los servicios contratados, se procederá a llamar a la línea (604) 3222829 o en el resto del país desde cualquier celular al #549, donde el asesor de servicios se encargará de coordinar los servicios pactados.

En caso de que **EL AFILIADO** requiera el auxilio de repatriación, se deberá aportar la siguiente documentación:

1. Carta de solicitud del auxilio, con datos de contacto (teléfonos, dirección de residencia completa y ciudad de residencia), firmada por el titular de la afiliación a Los Olivos o el responsable del servicio. Se debe confirmar la ubicación y el lugar donde fueron guardadas las cenizas, en su defecto el título de la bóveda o lugar de destino.
2. Fotocopia del documento de identidad del titular.
3. Fotocopia del Certificado de Defunción.
4. Fotocopia del Registro Notarial de Defunción.
5. Fotocopia del documento de identidad de la persona fallecida.

6. Certificado de cremación.
7. Fotocopia de la factura o certificado de la prestación del servicio exequial.
8. Certificado de la cooperativa o la entidad bancaria a través de la cual el titular tiene una cuenta de ahorros aclarando el número de la cuenta (esto se requiere para el desembolso del auxilio).

## F.B. Asistencias

En caso de que El Protegido (titular) requieran de las asistencias contratadas, se procederá de la siguiente forma:

- EL Protegido (titular) que requiera del servicio se comunicará con la línea (604) 3222829, 018000410202 o desde cualquier celular al #549
- EL Protegido (titular) procederá a suministrarle a la persona que atienda la llamada los datos necesarios para identificarlo como El Protegido (titular), así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como su ubicación; un número telefónico en el cual pueda localizarlo; la descripción del problema que sufre; el tipo de ayuda que precisa en relación con la cual solicita la asistencia; etc.
- El Protegido (titular) deberá aportar, cuando ello resulte necesario, las pruebas idóneas para demostrar que ocurrieron los eventos que le dan derecho a la asistencia reclamada.
- Al momento de recibir la asistencia, El Protegido (titular y/o beneficiario) deberá mostrar un documento de identificación con fotografía.

El incumplimiento de cualquiera de los pasos dará lugar a que no se preste la asistencia.

## G. TRANSFERENCIAS

Las partes pueden ceder este contrato o los derechos que en su beneficio surgen del mismo.

- La cesión por el contratante surtirá efectos una vez sea aceptada por la Empresa, previa notificación acompañando el escrito donde conste la cesión autenticada por las partes.
- El cesionario queda obligado en los mismos términos del cedente, asumiendo responsabilidad solidaria con el cedente.

**PARÁGRAFO.** Para efectos de transferencia de este contrato (por acto entre vivos o por causa de muerte), se debe estar al día con los pagos.