

CONDICIONES GENERALES

Asistencia Pactia



Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa ASISTENCIA PACTIA le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 01 8000 423 505, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

LA EMPRESA: PACTIA

AFILIADO: Es la persona TITULAR de la asistencia, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estas Condiciones Generales.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a EL AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL AFILIADO en relación a los rubros detallados en el presente.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, PROVEEDOR, profesional, operador telefónico, de EL PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.

AVERÍA: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto o mecanismo, así como sus elementos componente.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que la persona pueda recibir el servicio de la asistencia. Para las asistencias se definió un período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el titular tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación (en cerrajería, electricidad, plomería, gasista) o daño previo a la contratación del programa o previo a la solicitud de la asistencia. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia, se deberá probar la existencia del daño y/o emergencia posterior a la activación o a la solicitud, por medio de fotografías, preguntas de rutina, además de la evaluación del profesional de EL PRESTADOR, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

PROVEEDOR: Empresa, profesional o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los SERVICIOS descritos en las presentes condiciones generales.

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se devuelve.

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

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

Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

ASISTENCIA LOCAL COMPLETO		
Asistencia	Monto Máximo	Eventos Máximos
Servicio de cerrajería	Hasta \$300.000 por evento	3 eventos por año
Servicio de electricidad	Hasta \$300.000 por evento	3 eventos por año
Servicio de cotización y presupuesto, para servicios fuera de cobertura en diferentes rubros	Costo con descuento preferencial	6 eventos por año
Servicio de plomería Servicio de gasista	Hasta \$300.000 por evento	3 eventos por año
Servicio de mantenimiento preventivo aires acondicionados, ventiladores y/o extractores	Hasta \$300.000 por evento	2 eventos por año

SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa impida la apertura de alguna de las puertas, rejas, cerraduras de persiana, candados o similares en el inmueble, EL PRESTADOR enviará al inmueble previo acuerdo con el beneficiario un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso y/o arreglar, reparar la cerradura. En caso necesario se sustituye la cerradura de la misma por una de características similares. El servicio incluye: La apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE CERRAJERÍA:

Quedan excluidas del presente servicio:

- 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.
- Reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates.

Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25

SERVICIO DE ELECTRICIDAD

EL PRESTADOR enviará al inmueble un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble exclusivamente en los siguientes casos:

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos, tomas, interruptores, roquetas, tacos en el caso de las hornillas de estufa eléctrica, 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 el daño sea resultado de errores en diseño en construcción en acabados y/o emboquillamientos lo cual será determinado por un tercero especialista del tema.

Exclusiones de la cobertura de electricidad:

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de electricidad y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio en los siguientes casos:

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas que no obstante estar dentro del inmueble hagan parte de áreas comunes según el reglamento de la propiedad horizontal y/o escritura pública del inmueble.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía lo cual será determinado por un tercero especialista del tema.

SERVICIO DE PLOMERÍA

EL PRESTADOR enviará al inmueble un técnico especializado que adelantará las labores para para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble exclusivamente en los siguientes casos:

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 tubos de conducción de aguas negras o residuales, 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 del inmueble que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampa grasas.

Cuando el daño sea resultado de errores de diseño de construcción en acabados y/o emboquillamientos.

En caso de inundación del inmueble a causa de un daño por plomería y si las circunstancias así lo exigieran EL PRESTADOR se hará cargo de los gastos por concepto de desagüe de agua.

Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25

Exclusiones de la cobertura de plomería:

No habrá cobertura de plomería y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio en los siguientes casos:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o cielos rasos.
- Cuando el daño se ocasione por problemas de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble por humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas inodoros depósitos de agua calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidrománticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble.
- Cuando el daño se presente en la tubería de hierro galvanizado y/o de hierro fundido y/o asbesto cemento y/o cerámica.
- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble incluyendo, pero ni limitándose a muebles de cocina, baños, patios de ropa, divisiones, espejos, alfombras, tapetes entre otros.
- Cuando el daño se presente en tuberías que no obstante está dentro del inmueble hagan parte de áreas comunes según reglamento de propiedad horizontal o la escritura pública del inmueble.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

SERVICIO DE GASISTA

EL PRESTADOR enviará el inmueble un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones de gas (natural o propano) del inmueble exclusivamente en los siguientes casos:

Cuando se trate de una reparación o sustitución de tubos de conducción de gas natural o propano, se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones de gas para detectar el daño, así como de los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.

Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, rejillas, válvulas, adaptadores, registros, uniones, niples, Y, T, tapones y/o codos.

Exclusiones de la cobertura de gasistas:

No habrá cobertura de instalaciones de gas y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio en los siguientes casos:

- Cuando el daño se presente en el gasodoméstico tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione con gas.
- Cuando el daño se presente en las instalaciones de gas, que no obstante estar dentro del inmueble hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal y/o la escritura pública del inmueble.

Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25

- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio del gas natural.
- Cuando el daño se presente en los tanques de almacenamiento de gas en las pipetas o cualquier otro recipiente empleado para su almacenamiento.
- Cuando el daño se presenta en las instalaciones que no cumplan las especificaciones técnicas vigentes reguladas por la comisión reguladora de energía y gas y/o las normas del instituto colombiano de normas técnicas.

SERVICIO DE COTIZACIÓN Y PRESUPUESTO, PARA SERVICIOS FUERA DE COBERTURA EN DIFERENTES RUBROS

EL PRESTADOR, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de pintores, albañiles, carpinteros, ornamentistas, decoradores, arquitectos e ingenieros civiles, que sean requeridos por él. Este servicio es solo de información, por lo que EL PRESTADOR no se ha responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO AIRES ACONDICIONADOS, VENTILADORES Y/O EXTRACTORES

Consiste en el mantenimiento preventivo para aires acondicionados, ventiladores y/o extractores. El técnico es enviado al inmueble, la asistencia cubre el costo del traslado del técnico, hasta tres (3) horas de mano de obra de mantenimiento y/o el reemplazo de piezas siempre y cuando se encuentre la pieza de repuesto en el mercado.

En el momento de la solicitud de la asistencia, se le solicitará a EL AFILIADO la factura de compra del equipo.

4. Exclusiones de la asistencia:

No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

- Los servicios que EL AFILIADO haya coordinado por su cuenta sin el previo consentimiento de EL PRESTADOR, desde la fecha que adquiere el producto de asistencia.
- Los servicios adicionales que EL AFILIADO haya contratado directamente con el centro de servicio bajo cuenta y riesgo.
- El producto que aún se encuentre cubierto por la garantía del fabricante o garantía original.
- El mantenimiento, reparación o reemplazo necesario por pérdida o daño total o parcial del producto que resulte de cualquier causa diferente al uso y operación normal de acuerdo con las especificaciones del fabricante incluyendo, modificaciones indebidas al producto, daños causados por plagas de animales o insectos, oxidación, polvo, corrosión, baterías defectuosas, derrame de baterías, fósforo quemado, pixeles fundidos por causas diferentes a las especificadas por el fabricante, o cualquier otro evento externo al producto; pero no limitado a hurto, negligencia, mal

Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25

uso, abuso, errores en conexión a las redes o a otro equipo, suministro inadecuado de gas, corriente eléctrica o agua.

- Los elementos de apariencia o estructurales y sus reparaciones: Tales como envolturas, carcazas, cajas, partes decorativas, chasis, bastidor o el marco, etc.
- Los elementos adicionales como accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías en general, líneas y cables externos, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, tomacorriente, enchufes, y partes desechables, recipientes, gabinetes y cajones.
- Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin previo consentimiento y autorización dado por EL PRESTADOR.
- Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el técnico especialista reparador bajo su cuenta y riesgo.
- Las emergencias que se presentan en las áreas comunes de edificios, conjuntos residenciales, centro comercial, malls.
- Trabajos de mantenimiento y/o reparaciones.
- Los servicios que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición actos mal intencionados de terceros, alteren la seguridad interior del estado o del orden público.
- Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble remodelación del mismo.
- Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- Daños preexistentes al inicio de la cobertura.
- Daños atribuidos a errores de diseño y/o construcción.
- Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de los materiales o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- Expropiación requisa o daños producidos en los bienes del beneficiario por orden del gobierno de derecho o de facto o de cualquier autoridad.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Actos u omisiones dolosas del beneficiario o de personas por las que sea civilmente responsable.

5. ALCANCE DE RESPONSABILIDAD

Amparo de plomería, electricidad, instalaciones de gas: En los amparos de plomería, electricidad, cerrajería, instalaciones de gas, EL PRESTADOR no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

6. GARANTÍAS DE SERVICIOS

EL PRESTADOR dará garantía de tres (3) meses por los servicios prestados por los proveedores o personal autorizado que se deriven de este anexo. Esta garantía se pierde cuando EL AFILIADO adelante trabajos con otro personal diferente al autorizado por EL PRESTADOR sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25

7. CASOS DE EXCEPCIÓN

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

- La mala fe de EL AFILIADO, debidamente comprobada fehacientemente por el personal de EL PRESTADOR.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, temblores, terremotos, movimientos sísmicos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.

8. EXCLUSIONES GENERALES

- 1) Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- 2) Cuando EL AFILIADO no se identifique como Titular de la asistencia.
- 3) Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

9. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

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

- EL AFILIADO no deberá estar en mora por ningún concepto ante la EMPRESA
- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- Identificarse como AFILIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

10. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- EL AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia: 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95.

Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25

- EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al prestador EL AFILIADO deberá mostrar una identificación con fotografía.
- Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como AFILIADO activo. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que EL AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales.

11. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS; debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo, judicial o judicial.

Landing page https://globalassistgroup.com/asistenciapactia/	Fecha de Elaboración 2019-11-29
Líneas atención sin costo 01 8000 423 505 / (4) 560 40 95	Fecha de Modificación 2021-01-25