

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

I. CONDICIONES GENERALES

**PRIMERA PARTE
DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**

1. SERVICIO DE TRASLADO TERRESTRE A CITAS MÉDICAS

El servicio de traslado a citas médicas consiste en la coordinación de un vehículo automotor (tipo automóvil), que recogerá al Usuario en su lugar de residencia para trasladarlo al lugar de la cita médica y lo regrese nuevamente a su lugar de residencia. En caso de que el Usuario utilice un dispositivo como silla de ruedas o caminador, por tener movilidad reducida, se coordinará el vehículo automotor adecuado para prestar el servicio.

Una vez el Usuario es dejado en el lugar de la cita médica, el conductor esperara hasta por noventa minutos (90) que concluya la cita médica, para conducirlo nuevamente a su lugar de residencia.

El servicio se prestará siempre y cuando el Usuario se encuentre con una incapacidad médica vigente de no menos de tres (3) días y no más de quince (15) días, debidamente expedida por, i) una entidad promotora de salud (EPS), ii) una administradora del régimen subsidiado (ARS) o, iii) una empresa de medicina prepagada. Para este beneficio no aplica para incapacidad emitida por un médico particular.

Este servicio se debe solicitar con mínimo 24 horas de anticipación a la cita médica.

El servicio tiene cobertura territorial en todas las ciudades capitales de Colombia siempre y cuando exista infraestructura adecuada para prestar el servicio.

En caso de que el Usuario solicite el servicio y la ciudad en donde se encuentre cuente con infraestructura, y no sea posible prestar el servicio, GEA reembolsará los costos y gastos en los que incurrió el Usuario para trasladarse a la cita médica, reembolso que será autorizado por el supervisor o coordinador de servicios de GEA, para lo cual el Usuario deberá suministrar los documentos a que haya lugar.

En caso de que el Usuario solicite el servicio en un municipio que no sea ciudad capital, GEA realizará su mejor esfuerzo por prestar el servicio solicitado, si existe la infraestructura pública y privada suficiente para ello, tales como vías públicas, vehículos automotores, condiciones de seguridad y orden público que garanticen la integridad del Usuario y del proveedor, entre otras.

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

En la ciudades que no cuenten con infraestructura, o por alguna razón GEA no pueda prestar el servicio se procederá bajo la figura de restitución siempre y cuando sea autorizado previamente por GEA y presentando soportes originales.

Límite de eventos: Hasta seis (6) eventos al año por Usuario.

2. ACOMPAÑANTE A EXÁMENES CLÍNICOS DE LABORATORIO O IMAGENOLOGÍA BÁSICA

El servicio consiste en el acompañamiento al Usuario para la toma de exámenes clínicos de laboratorio o imagenología básica, desde el lugar de su residencia hasta el centro médico o laboratorio y nuevamente hasta su lugar de residencia, hasta por tres (3) horas, debiendo el Usuario asumir los costos y gastos de traslado tales como taxi, vehículo particulares, ambulancias, peajes, servicio de parqueadero, entre otros. El servicio se prestará siempre y cuando el Usuario no tenga ninguna persona que la acompañe.

El servicio se prestará siempre y cuando el Usuario se encuentre con una incapacidad médica vigente de no menos de tres (3) días y no más de quince (15) días, debidamente expedida por, i) una entidad promotora de salud (EPS), ii) una administradora del régimen subsidiado (ARS) o, iii) una empresa de medicina prepagada.

Este servicio se debe solicitar con mínimo 24 horas de anticipación a la cita médica, Para este beneficio no aplica para incapacidad emitida por un médico particular.

El servicio tiene cobertura territorial en todas las ciudades capitales de Colombia, siempre y cuando exista infraestructura adecuada para prestar el servicio.

En caso de que el Usuario solicite el servicio y la ciudad en donde se encuentre cuente con infraestructura, y no sea posible prestar el servicio, GEA reembolsará los costos y gastos en los que incurrió el Usuario, reembolso que será autorizado por el supervisor o coordinador de servicios de GEA, para lo cual el Usuario deberá suministrar los documentos a que haya lugar.

En caso de que el Usuario solicite el servicio en un municipio que no sea ciudad capital, GEA realizará su mejor esfuerzo por prestar el servicio solicitado, si existe la infraestructura pública y privada suficiente para ello, tales como vías públicas, vehículos automotores, condiciones de seguridad y orden público que garanticen la integridad del Usuario y del proveedor, entre otras.

Límite de eventos: Este servicio no tiene límite de eventos al año por Usuario.

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

3. MENSAJERÍA POR CONVALECENCIA

El servicio consiste en el envío, retiro, recogida o recibo de documentos que el Usuario no pueda enviar, recibir, retirar o recoger, por encontrarse en estado de convalecencia.

El servicio incluye el envío y retiro de documentos tales como cartas, recibos, actas, comunicaciones y similares, y excluye el envío y retiro de dinero en efectivo, títulos valores (cheques o letras de cambio) y similares.

El servicio se prestará siempre y cuando el Usuario se encuentre con una incapacidad médica vigente de no menos de tres (3) días y no más de quince (15) días, debidamente expedida por, i) una entidad promotora de salud (EPS), ii) una administradora del régimen subsidiado (ARS) o, iii) una empresa de medicina prepagada, Para este beneficio no aplica para incapacidad emitida por un médico particular.

Este servicio debe ser coordinado con mínimo 24 horas de anticipación y cubre sólo un trayecto; este servicio se prestará dentro del área urbana de residencia, no incluye áreas metropolitanas y áreas que algún momento se tipifiquen de riesgo para la prestación de servicio del proveedor (áreas consideradas de zona roja).

El servicio tiene cobertura territorial en todas las ciudades capitales de Colombia siempre y cuando exista infraestructura adecuada para prestar el servicio.

Límite de eventos: Este servicio no tiene límite de eventos al año por Usuario.

4. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

El servicio consiste en brindarle al Usuario el servicio de orientación jurídica telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica, relacionada con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares.

En caso de que el Usuario requiera servicios adicionales a la orientación jurídica tales como, representación judicial o extrajudicial, asistencia a reuniones o revisión de documentos, GEA realizará su mejor esfuerzo por ofrecerle al Usuario alternativas con profesionales del derecho idóneos y con tarifas asequibles, honorarios que no están incluidos en este servicio.

Límite de eventos: Este servicio no tiene límite de eventos al año por Usuario.

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

5. COLABORADOR EN EL HOGAR

El servicio consiste en el apoyo en el lugar de residencia del Usuario para la realización de actividades domésticas, las cuales se describen a continuación:

- Ajustes o movilización de inmobiliario, 1 mueble por evento, entiéndase mueble conjunto de mobiliarios de una misma características (comedor, sala o dormitorios).La movilidad del mueble es dentro de la propiedad no acarreo de un lugar a otro.
- Instalación de televisor (4 televisores por evento)
- Pinturas interior (1 metro cuadrado por evento)
- Reparación de agujeros en la pared (máximo un metro cuadro interior por evento)
- Reparación de puertas interiores
- Revisión de tomas eléctricas (máxima cuatro tomas por evento)
- Instalación de lámparas de techo (máximo 2 lámpara por evento)
- Reparación de goteras de grifo y/o sifón de cocina o baño (máximo 1 reparación por evento)

El servicio no incluye actividades de servicio doméstico, tales como lavar, planchar, cocinar y asear en la residencia del Usuario, la instalación o reparación de electrodomésticos o gasodomesticos, la intervención de instalaciones eléctricas, de acueducto y alcantarillado, de gas natural domiciliario, telecomunicaciones o similares, así como tampoco actividades que la ley colombiana considera como trabajo en altura.

El Usuario proveerá los materiales para la realización de reparaciones.

GEA realizará su mejor esfuerzo, aprovechando su red de proveedores, para obtener las mejores tarifas, en caso que el Usuario requiera servicios o reparaciones no previstas en este servicio.

El servicio tiene cobertura territorial en todas las ciudades capitales de Colombia, siempre y cuando exista infraestructura adecuada para prestar el servicio.

Límite de eventos: Hasta tres (3) eventos al año por Usuario, hasta por la suma máxima de \$300.000 por cada evento.

6. ASISTENCIA TECNOLÓGICA TELEFÓNICA

A solicitud del Usuario GEA brindara orientación telefónica para resolver inquietudes en materia de configuración de periféricos, instalación de antispyware, instalación de anti virus y filtrado de contenidos, instalación y diagnóstico y

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

asesoramiento en problemas de computadores portátiles o de escritorio y tabletas (tablets).

GEA no se hace responsable por gestiones que adelante Usuario sin su supervisión, que puedan llevar consigo por ejemplo, la eliminación de archivos de programa, del sistema operativo, desinstalación de controladores, que puedan afectar el funcionamiento del computador.

La orientación se brindará de manera telefónica; si es posible técnicamente, a su sola discreción, GEA podrá el servicio mediante aplicaciones que permitan tomar el control en forma remota, siempre y cuando el Usuario este de acuerdo.

Si el Usuario necesita una asistencia de un técnico de manera presencial siempre y cuando existan la infraestructura, GEA podrá prestar el servicio de coordinación con costo preferencial para el Usuario, quien cancelará de manera directa y de contado dicho servicio.

Este servicio se prestará de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm. Las solicitud de servicio o llamadas que se reciban fuera del horario estipulado, se reprogramarán según disponibilidad del técnico.

Límite de eventos: Este servicio no tiene límite de eventos al año por Usuario, el cual se prestará por máximo 30 minutos por evento.

7. ASISTENCIA AL HOGAR

a. Plomero

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

En caso de que el Usuario solicite a GEA la prestación de un servicio que exceda el límite de eventos anuales incluidos en este servicio de asistencia hogar, o que no se encuentren incluidos en el mismo, éstos podrán ser solicitados a GEA, quién previa cotización podrá, por medio de sus proveedores, realizar las reparaciones requeridas a precios preferenciales a costo del Usuario que lo haya solicitado.

El servicio no incluye:

ANEXO "1"
POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.

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

b. Electricista

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la residencia permanente del Usuario se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible a un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Además, se incluye en este servicio la reparación o cambio de tableros eléctricos, interruptores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la residencia permanente del Usuario.

En caso de que el Usuario solicite a GEA la prestación de un servicio que exceda el límite de eventos anuales incluidos en este servicio de asistencia hogar, o que no se encuentren incluidos en el mismo, éstos podrán ser solicitados a GEA, quién previa cotización podrá, por medio de sus proveedores, realizar las reparaciones requeridas a precios preferenciales a costo del Usuario que lo haya solicitado.

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

- Elementos de iluminación, tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos, etc.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, calefones, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de distribución de energía eléctrica en la que se ubique la Residencia Permanente del Usuario.

c. Cerrajero

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la residencia permanente del Usuario o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma y a solicitud del Usuario, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la residencia permanente del Usuario, en el entendido que la puerta es la del exterior y que da acceso al inmueble.

Para tales fines el Usuario deberá de acreditar a satisfacción de GEA, la propiedad o derecho de uso del inmueble que constituye la residencia permanente del Usuario, a fin de que éste proceda a prestar el servicio requerido materia de este apartado.

En caso de que el Usuario solicite a GEA la prestación de un servicio que exceda el límite de eventos anuales incluidos en este servicio de asistencia hogar, o que no se encuentren incluidos en el mismo, éstos podrán ser solicitados a GEA, quién previa cotización podrá, por medio de sus proveedores, realizar las reparaciones requeridas a precios preferenciales a costo del Usuario que lo haya solicitado.

El servicio no incluye:

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

Límite de eventos: Hasta dos (2) eventos por año de manera combinada, entre plomero, cerrajero y electricista de hasta \$120.000 por evento, que cubre únicamente el costo del traslado del técnico al lugar de residencia del Usuario y la mano de obra.

8. SERVICIO DE ASISTENCIA A MASCOTAS

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

GEA brindará a la mascota de propiedad exclusiva del Usuario, (únicamente perros y/o gatos) los siguientes servicios de asistencia:

a. Orientación médica veterinaria telefónica

GEA brindará al Usuario el servicio de orientación médica veterinaria telefónica para su mascota, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año

b. Refuerzos en vacunación médica veterinaria

El refuerzo en vacunación se prestará a la mascota del Usuario, siempre y cuando tenga más de seis meses de vida, previa revisión del carnet de vacunas e identidad de la misma, y solo cuando se trate de refuerzos.

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

Límite de eventos: Hasta un (1) evento al año por mascota, hasta por \$100.000 por evento.

c. Estancia veterinaria

En caso de hospitalización del Usuario, GEA pondrá a disposición del mismo, el servicio de estancia veterinaria las 24 horas del día, los 365 días del año. Con este servicio, la mascota del Usuario podrá hospedarse en un centro veterinario autorizado por GEA hasta por tres (3) días continuos para que allí cuiden de ella.

Este servicio se presta dentro del perímetro urbano hasta 30 Km.

Este servicio debe ser coordinado con mínimo tres (3) horas de anticipación.

Este servicio se prestará en las veterinarias de la red de proveedores de GEA.

Límite de eventos: Este servicio tendrá un límite de un (1) evento al año y hasta por tres (3) días continuos durante la vigencia de la asistencia y hasta un límite de \$150.000 por evento.

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

d. Traslado de la mascota a un centro de atención médica veterinaria

Si el Usuario requiere traslado de emergencia para la mascota a un centro de atención a consecuencia de un accidente o enfermedad, o si requiere traslado a un hotel o guardería, GEA coordinará y hará seguimiento del traslado hasta el arribo de la unidad móvil para trasladar a la mascota.

El servicio de traslado se prestará únicamente en ciudades principales, dentro del perímetro urbano hasta 30 km.

Límite de eventos: Hasta dos (2) eventos al año durante la vigencia de la asistencia y hasta un límite máximo de \$150.000 por evento.

e. Infomascotas

A solicitud del Usuario, GEA brindará información actualizada sobre los centros veterinarios y droguerías de turno autorizadas y avaladas, para la atención de emergencias para la Mascota del Usuario.

El costo de los medicamentos que se adquieran a consecuencia de la solicitud de este servicio, así como los honorarios médicos veterinarios, correrán por cuenta del Usuario.

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

f. Asistencia por pérdida de mascota

En caso de pérdida de la mascota del Usuario, GEA a solicitud y autorización de éste, colocará las imágenes de la mascota perdida en un blog y/o redes sociales con la finalidad de facilitar su búsqueda.

Límite de eventos: Hasta dos (2) eventos al año por mascota.

g. Orientación legal para mascotas

GEA brindará orientación legal telefónica al Usuario en temas de responsabilidad civil por la tenencia de mascotas, indicándole lo que debe hacer en los casos que su mascota agrede o cause daño por medio de una mordedura, siempre que el incidente ocurra en vía pública.

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

9. ASISTENCIA PROFESOR TELEFÓNICO

A solicitud del Usuario, GEA brindará asesoría telefónica de un profesor en materias de matemáticas y español en educación básica.

Límite de eventos: Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

10. VIGILANTE O CELADOR POR EMERGENCIA

Se prestará el servicio de celaduría cuando a consecuencia de uno cualquiera de los siguientes eventos: incendio y/o rayo, humo generado por incendio, explosión, inundación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas, impacto de vehículos terrestres no causados por el Usuario, su grupo familiar o por el arrendatario, o rotura de vidrios; se produzca un daño en el inmueble donde resida permanentemente el Usuario.

Límite de eventos: Hasta dos (2) eventos al año, hasta por doce (12) horas consecutivas por evento.

SEGUNDA PARTE **CONDICIONES CONTRACTUALES, DERECHOS Y OBLIGACIONES**

11. DEFINICIONES

Siempre que se empleen en este documento los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica, que incluyen el singular y el plural, así como el género femenino y masculino, según corresponda.

Usuario: Es la persona natural que tiene el derecho de solicitar y recibir los Servicios de Asistencia de GEA, quien a su vez se encuentra vinculados con COOMEVA como cliente, usuario, afiliado o abonado.

Red de Proveedores o Proveedores: Son las personas naturales o jurídicas que GEA podrá contratar para la prestación de los Servicios de Asistencia, quienes tendrán la capacidad e idoneidad para prestar un servicio con eficiencia y calidad, bajo la supervisión de GEA.

Servicio de Asistencia: Son las actividades y/o prestaciones que GEA ejecuta y/o presta a favor del Usuario, los cuales son coordinados por parte de GEA a través de un centro de llamadas o call center, al cual el Usuario se comunica cuando se presente una situación definida en los términos y condiciones, que habilite la prestación de los Servicios de Asistencia.

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

12. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GEA prestará los servicios de asistencia únicamente a los Usuarios que se encuentren activos en el sistema de gestión de casos de asistencia de GEA.

Para los servicios de asistencia en donde sea necesario que el Usuario acredite una incapacidad médica en los términos del presente documento, deberá remitirla escaneada a las cuentas de correo electrónico que se indican a continuación, antes de solicitar el servicio de asistencia:

- cabinaco@co.geainternacional.com
- sancheza@co.geainternacional.com

13. EXCLUSIONES

- a) La mala fe, fraude o abuso de confianza del Usuario, comprobada por el personal de GEA.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c) Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- f) Cuando la persona no se identifique como Usuario del servicio.
- g) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atenderlo debidamente.
- h) El traslado del Usuario de una clínica u hospital a otro centro de atención médica que no haya sido autorizado por GEA, o que supere el monto máximo de la cobertura.

14. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión Usuario, se entiende que ella incluye a todas las personas mencionadas en el glosario de términos y que hayan adquirido y pagado previamente alguno de los planes detallados al final de estas condiciones generales.

El Usuario estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por GEA a:

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

- a. Obtener la autorización expresa de GEA, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- b. El Usuario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por GEA, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.
- c. Identificarse como USUARIO ante los funcionarios de GEA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

La cobertura de los servicios se prestará únicamente para Usuarios que se encuentren activos en el sistema de gestión de casos de asistencia de GEA.

15. OBLIGACIONES GEA

- a) Mantener en operación permanente su servicio de atención telefónica y de recepción de solicitudes de asistencia. Este servicio debe operar las 24 horas del día, todos los días del año, incluidos los días sábados, domingos y festivos.
- b) Brindar a los Usuarios, en forma directa o a través de terceros, únicamente los servicios de asistencia contratados y que se detallan al final de estas condiciones generales.
- c) Brindar a los Usuarios una rápida y apropiada atención de los servicios de asistencia que requieran en virtud de los planes contratados y detallados al final de estas condiciones generales.

16. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- a) Comunicarse con GEA al número telefónico xxx.
- b) Suministrar al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta, el número telefónico de contacto, descripción del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) GEA confirmará en la base de datos para constatar si tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- d) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA gestionará y coordinará la prestación del servicio de asistencia requerido por medio de su Red de Proveedores de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente anexo.

ANEXO "1"
**POR EL CUAL SE DEFINEN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS
USUARIOS "ORO" Y "ORO PLUS" DE COOMEVA S.A.**

- e) GEA únicamente prestará los servicios de asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como Usuarios que se encuentren al día en el pago del servicio de asistencia.

En caso de que el Usuario no cumpla con los requisitos a su cargo indicados en este numeral, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente Anexo mismos que COOMEVA se obliga a hacer del conocimiento y aceptación del Usuario al momento de la afiliación al programa de servicios de asistencia descrito en el presente anexo.

17. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE GEA

La responsabilidad de GEA con respecto a los Servicio de Asistencia relacionados en este anexo, se limita a gestionar y coordinar en favor del Usuario, la prestación de los servicios por conducto de profesionales de las diferentes áreas, debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para practicar dicha profesión o prestar los servicios descritos en el presente Anexo. La responsabilidad profesional corresponde directamente al profesional que presta los servicios y GEA no asume responsabilidad alguna por los mismos. La provisión del servicio estará sujeta a las disponibilidades de la Red de Proveedores de GEA.