



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 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 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 que solicite 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.

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

SERVICIO DE SECRETARÍA VIRTUAL

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

B. EXCLUSIONES GENERALES

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.



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.

C. VIGENCIA, PERIODO DE CARENCIA Y RENOVACIÓN

EL AFILIADO y sus beneficiarios tendrán 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 podrán manifestar su deseo de dar por terminado unilateralmente el contrato.

Durante la primera vigencia del contrato habrá un periodo de carencia de treinta días durante el cual EL AFILIADO y sus beneficiarios no podrá hacer uso de las asistencias. Además, después de 90 días de mora se terminará el contrato y se perderá el derecho a la utilización de los servicios pactados.

Durante cada vigencia EL AFILIADO y sus beneficiarios tendrán derecho que se le preste cada asistencia según el número de eventos por vigencia indicados en el Perfil y condiciones particulares de 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.

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 AFILIADO 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.

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 AFILIADO o de sus beneficiarios. 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 AFILIADO o sus beneficiarios y los técnicos o profesionales.

E. PROCESO DE SOLICITUD DE LAS ASISTENCIAS

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

- EL AFILIADO o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con la línea 513-4949, 018000410202 o desde cualquier celular al #549
- EL AFILIADO o beneficiario procederá a suministrarle a la persona que atienda la llamada los datos necesarios para identificarlo como EL AFILIADO 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 AFILIADO 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 AFILIADO 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.

IV. PLAN INTEGRAL MASCOTAS

A. SERVICIOS

A continuación se describe el alcance de los servicios a los que tiene derecho EL AFILIADO. Estos servicios se prestarán siempre y cuando no ocurra alguna de las causales de exclusión señaladas en la próxima sección y los costos asumidos por Los Olivos no excederán de las sumas contratadas.

EL AFILIADO tendrá derecho solamente a los servicios del plan contratado (Premium, Plus o Resto del país) y que aparecen en su Perfil y condiciones particulares.





EL AFILIADO tendrá derecho solamente a los servicios del plan contratado (Premium, Plus o Resto del país) 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 AFILIADO 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 AFILIADO 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 AFILIADO 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 AFILIADO 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 AFILIADO se cuente con la infraestructura para hacerlo.

Este plan solo será prestado por fuera de las ciudades indicadas en los planes anteriores.

En caso de realizarse la afiliación en las sedes de Los Olivos Ubicadas en el Urabá Antioqueño se entregará un presente como recordatorio de la mascota.

Se brindará acompañamiento psicológico por concepto de duelo a la familia de la mascota fallecida.

SERVICIO DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA CEMENTERIO DE MASCOTAS

EL AFILIADO 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 AFILIADO.



ASISTENCIA VETERINARIA

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA

En caso de que EL AFILIADO requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria 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 AFILIADO 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 o enfermedad, EL AFILIADO 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.

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 AFILIADO tiene que enfrentar un proceso judicial o una conciliación, tendrá derecho a solicitar una asesoría y consultoría legal por teléfono.

REFERENCIA DE ABOGADOS PARA PROCESOS DE RESPONSABILIDAD PENAL O CIVIL POR DAÑOS CAUSADOS POR LA MASCOTA

Si como consecuencia de un daño causado por la mascota EL AFILIADO tiene que enfrentar un proceso de responsabilidad penal o civil, tendrá derecho a que se le refiera un abogado que lo pueda representar en este proceso. Esta asistencia no cubre el costo del abogado.

ASISTENCIAS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN

REFERENCIA Y COORDINACIÓN PARA ESTERILIZACIÓN MASCOTAS

EL AFILIADO 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 AFILIADO.



REFERENCIA Y COORDINACIÓN RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS Y CIRUGÍAS

EL AFILIADO 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 AFILIADO.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ADIESTRADOR DE PERROS Y CLÍNICAS VETERINARIAS

EL AFILIADO 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 AFILIADO 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 AFILIADO.

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 EL AFILIADO o beneficiario y 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 EL AFILIADO tenga protegidas en el plan, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula de EL AFILIADO, foto de la mascota y del carnet de vacunación.

C. EXCLUSIONES GENERALES

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 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 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 carnet de vacunación de la mascota.
 - No presenta foto de la mascota afiliada al solicitar la asistencia.

D. VIGENCIA, PERIODO DE CARENCIA Y RENOVACIÓN

EL AFILIADO 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. Después de 90 días de mora se terminará el contrato y 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 de carencia de sesenta días durante el cual EL AFILIADO no podrá hacer uso de las asistencias. La asistencia exequial tiene un periodo de carencia de ciento veinte días.

Durante cada vigencia EL AFILIADO tendrá derecho a que se le preste cada asistencia según el número de eventos por vigencia indicados en el Perfil y condiciones particulares de 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 EL AFILIADO 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.

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 AFILIADO o de sus beneficiarios. 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 AFILIADO o sus beneficiarios y los técnicos o profesionales.

F. PROCESO DE SOLICITUD DE LAS ASISTENCIAS

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

- EL AFILIADO o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con la línea (4) 5134949, 018000410202 o desde cualquier celular al #549.
- EL AFILIADO o beneficiario procederá a suministrarle a la persona que atienda la llamada los datos necesarios para identificarlo como EL AFILIADO 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 AFILIADO 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 AFILIADO 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 O PREMIUM

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 (4) 5134949, 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 marcara **LOSOLIVOS®** y que ha concedido la licencia de uso y explotación de las marcas registradas a favor de **PREVISORA SOCIAL COOPERATIVA VIVIR**”

