

**CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR DE ASISTENCIAS TELEBUCARMANGA t-asiste, Tarifa por usuario: \$2.990 + IVA.**

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- A) **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un afiliado, como consecuencia única y directa de una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra dentro de la vigencia del contrato.
- B) **Afiliado:** Titular del servicio público de los servicios de Empaquetamiento, para la prestación de los servicios de asistencia, y que no se encuentre en mora del pago del mismo.
- C) **Domicilio:** Para efectos de este contrato se entiende por domicilio la ciudad donde esta ubicada la vivienda afiliada.
- D) **Emergencia:** Para efectos de este programa de servicios asistenciales, se considera EMERGENCIA una situación accidental, fortuita y externa, que deteriore la vivienda afiliada (fuga de agua), o no permita su utilización cotidiana (corto circuito), o ponga en peligro la seguridad de la misma y de sus residentes habituales (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), o la deje temporalmente inhabitable, y ocurra dentro de la vigencia del contrato.
- E) **Equipo Jurídico:** El personal del departamento jurídico de la compañía de asistencia, que presta los servicios de orientación jurídica a los afiliados.
- F) **Equipo Médico:** El personal médico asistencial de la compañía de asistencia que presta los servicios de orientación médica a los afiliados.
- G) **Evento:** Prestación de un servicio de asistencia por parte de **REDassist**
- H) **Fecha de inicio:** Fecha en que **REDassist** empieza a prestar los servicios de asistencia a los afiliados, según la oferta mercantil de prestación de servicios y su vigencia.
- I) **Prestador de Servicios:** Aquellas personas que proporcionan los servicios en forma directa a los afiliados.
- J) **Residencia permanente del afiliado:** La vivienda afiliada, registrada en la base de datos del servicio de asistencia.
- K) **Residente Habitual:** Para efectos del presente anexo, se considera residente habitual a quien como el afiliado, también reside permanente en la vivienda afiliada, y ha sido inscrito por el afiliado en el momento que adquiere los servicios de asistencia o dos (2) meses antes del requerimiento de alguna asistencia.
- L) **Servicio de Asistencia:** los servicios asistenciales que presta **REDassist** a los clientes de empaquetamiento VIP, en los términos de la oferta mercantil de prestación de servicios.
- M) **SMLDV:** Salario Mínimo Legal Diario Vigente, determinado por el Gobierno Nacional, y su autoridad monetaria y cambiaria, que se encuentre vigente al momento del servicio.
- N) **Vivienda Afiliada:** Casa, apartamento o edificación de uso habitacional que se encuentre registrada en la base de datos de los servicios de asistencia.
- O) **Servicios de coordinación:** Consiste en que la persona que atiende al usuario en la línea 018000 - 964483, le ubica y asigna el prestador del servicio, confirmando la hora y el lugar de la prestación, previa autorización del usuario.

**Territorialidad**

Los servicios cubrirán a los inmuebles que se encuentren reportados como afiliados en la base de datos de asistencia, ubicados geográficamente en la República de Colombia, siempre que para su acceso exista malla vial.

## Reembolsos

En los casos en que REDassist no tenga una disponibilidad de proveedores en el ámbito territorial definido para el servicio, el afiliado podrá, previa autorización por parte de REDassist, contratar los servicios respectivos, dando aviso con 24 horas de antelación a la Compañía. Una vez verificado por REDassist con 24 horas de anticipación la no disponibilidad del proveedor y la imperiosa necesidad del afiliado para suplir su emergencia, REDassist reembolsará el valor de la asistencia hasta el monto límite para cada servicio, comprometiéndose el afiliado a presentar la factura de dicha reparación dentro de los tres (3) días siguientes a su realización, como requisito para el reembolso.

## ASISTENCIAS AL HOGAR

**ABS RED ASSIST COMPAÑÍA DE ASISTENCIA MUNDIAL S.A.** pone a disposición del afiliado una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de solucionar los daños materiales, presentados en la vivienda del cliente usuario de **Telebucaramanga**, teniendo en cuenta para ello, las condiciones generales y exclusiones a que hace referencia el presente anexo.

Esta se prestará como consecuencia de un evento de emergencia o caso fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo.

### 1. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

**1.1 Servicios de Plomería.** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la vivienda afiliada, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación, se enviará a un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el Afiliado, hasta por la suma de veinte salarios mínimos legales diarios (20 S.M.L.D.), sin límite eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

**Exclusiones de los Servicios de Plomería.-** Quedan excluidos de estos servicios de asistencia, la reparación y/o reposición de averías propias como:

- Trabajos de albañilería derivados o como consecuencia de reparaciones de plomería.
- Accesorios, llaves, válvulas, grifos, empaques, acoples de lavamanos, sanitarios calentadores, lavaplatos, aparatos sanitarios, pedestales, cisternas, depósitos, calentadores eléctricos o de gas junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, lavaderos, tanques de reserva aéreos o subterráneos y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda afiliada.
- Fugas de gas, 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.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes (propiedad horizontal) o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, como arreglos en contadores de agua.
- Electrodomésticos, gasodomésticos, equipos hidroneumáticos, equipos de ventilación, equipos de aire acondicionado, radiadores, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.
- Es de anotar que el servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando las redes de suministro o evacuación estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
- Destaponamientos de pozos recolectores, cajas comunes de inspección o tuberías que hagan parte del sistema comunal de recolección de aguas negras de edificios o conjuntos residenciales.
- El servicio de desobstrucción no tiene garantía.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Los señalados en las exclusiones generales.

**1.2 Servicios de Electricidad:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de la vivienda afiliada, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará 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, en situaciones como cuando a causa de un corto circuito, la falla se halla originado en el interior de la vivienda y que corresponda al domicilio permanente del afiliado.

La asistencia de emergencia también incluye la reparación de tableros eléctricos, el cambio y/o reparación de totalizadores o cuchillas, breakers, o fusibles (de las mismas especificaciones técnicas al averiado), dañados

por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la vivienda afiliada (casa, apartamento).

El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el afiliado hasta por la suma de veinte salarios mínimos legales diarios (20 S.M.L.D.), por evento, sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

**Exclusiones a los Servicios de Electricidad.**- Quedan excluidos de estos servicios de asistencia, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, balastos, transformadores de voltaje y elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o cambio de cajas o tableros eléctricos.
- Electrodomésticos, gasodomésticos, equipos hidroneumáticos, equipos de ventilación, equipos de aire acondicionado, radiadores, y cualquier aparato doméstico que funcione por suministro eléctrico y/o de gas.
- Cualquier tipo de reparación, reposición y/o cambio, en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa que suministra la energía.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Es de anotar que el servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando las redes de suministro o evacuación estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
- Los señalados en las exclusiones generales.

**1.3 Servicios de Cerrajería:** Cuando a consecuencia de un hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida abrir la puerta principal de acceso desde el exterior a la vivienda afiliada, se enviará a un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al inmueble por la puerta principal únicamente. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el afiliado, hasta por la suma de veinte salarios mínimos legales diarios (20 S.M.L.D.), por evento, sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

**Exclusiones a los Servicios de Cerrajería.**- Quedan excluidos de estos servicios de asistencia:

- La reparación y el cambio o reposición de guardas, chapas, cerraduras, pasadores, y puertas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores interiores que dan acceso a partes internas de la vivienda. interiores que dan acceso a partes internas de la vivienda.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
- La apertura, reparación, y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico o eléctrico a la vivienda afiliada, tanto externas como internas.
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de puertas blindadas y/o de alta seguridad.
- La apertura de puertas exteriores diferentes a la puerta principal de acceso directo a la vivienda afiliada.
- Queda excluido la hechura de llaves.
- Los señalados en las exclusiones generales.

**1.4 Servicios de Vidriería:** Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o puertas que formen parte de las fachadas de la vivienda afiliada que den hacia la calle y que pongan en peligro la seguridad de la misma, sus ocupantes o de terceros, se enviará a un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia", siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el afiliado, hasta por la suma de veinte salarios mínimos legales diarios (20 S.M.L.D.) por evento, sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, la mano de obra y el traslado del técnico.

**Exclusiones de los Servicios de Vidriería.**- Quedan excluidos de estos servicios de asistencia:

- Cualquier vidrio que no sea parte de la fachada que dé hacia la calle, en la cual esté la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares.
- Cualquier vidrio que no sea parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio.
- Vidrios quebrados por fenómenos naturales, actos de terrorismo, motín o asonada.
- No se prestará el servicio cuando el daño haya sido ocasionado por actos de mala fe y/o con dolo por el usuario, el usuario o por un residente habitual.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.

- Es de anotar que el servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando el sistema de ventanería esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
- Vidrios templados, laminados, de seguridad, blindados, audio aislantes, térmicos, películas de seguridad, polarizados.
- Los señalados en las exclusiones generales.

**1.5 Servicios técnicos en telefonía:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones telefónicas al interior de la vivienda afiliada, se produzca ausencia del servicio en forma total o parcial, se enviará a un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el servicio telefónico, siempre y cuando la falla se halla originado al interior de la vivienda (casa, apartamento o edificación de uso habitacional) afiliada. La asistencia incluye la reparación o cambio de cables y tomas telefónicas únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación de la vivienda afiliada.

El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el afiliado hasta por la suma de veinte salarios mínimos legales diarios (20 S.M.L.D.), sin límite de eventos por año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

**Exclusiones a los Servicios técnicos en telefonía.** Quedan excluidos de estos servicios de asistencia, la reparación y/o reposición de averías propias de los aparatos telefónicos, y cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa que presta los servicios de telefonía a la vivienda afiliada.

## **2. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR - REDexpress**

El Usuario **REDexpress** es todo titular del servicio público prestado por **TELEBUCARAMANGA**, que haya aceptado recibir el servicio de Asistencia Hogar, en los términos y condiciones contenidos en la oferta de servicio y el presente anexo, siempre y cuando esté al día en sus pagos al momento de producirse una situación de asistencia.

La prestación de los servicios de asistencia **REDexpress**, se circunscribirán exclusivamente a las zonas de Bucaramanga donde la exista la infraestructura requerida para su prestación, y por tanto **REDassist** no se hace responsable de la prestación de los servicios detallados en el presente Anexo en lugares que no cumplan con este requisito.

### **2.1 Información de droguerías en turno.**

**REDassist** proporcionará al usuario **REDexpress** el servicio de información de droguerías en turno. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario **REDexpress**.

### **2.2 Coordinación y envío de rancho y licores.**

**REDassist** proporcionará al usuario **REDexpress** el servicio coordinación de envío de rancho y licores.

El presente servicio consiste en hacer la solicitud de un domicilio a través de **REDassist**, todo lo cual debe ser aprobado por el usuario **REDexpress** para que se pueda proceder a realizar la prestación del servicio ante el respectivo establecimiento de comercio. El costo de los productos y del domicilio serán pagados directamente por el usuario **REDexpress** al respectivo establecimiento de comercio. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario **REDexpress**.

En el evento que el domicilio resulte fallidos ante el establecimiento de comercio correspondiente por causa del suministro de información errónea o incumplimiento por parte del usuario **REDexpress** al momento de solicitar la prestación del servicio a **REDassist**, el valor que se cause en virtud de dicho error o incumplimiento será cancelado por el usuario **REDexpress** al establecimiento de comercio respectivo. **REDassist** realiza una gestión de medio, motivo por el cual no es responsable por cualquier inconveniente que se pueda presentar con el envío de ranchos y licores, o con el producto recibido.

### **2.3 Coordinación y envío de flores.**

**REDassist** proporcionará al usuario **REDexpress** el servicio coordinación de envío de flores.

El presente servicio consiste en hacer la solicitud de un domicilio a través de REDassist, todo lo cual debe ser aprobado por el usuario REDexpress para que se pueda proceder a realizar la prestación del servicio ante el respectivo establecimiento de comercio. El costo de los productos y del domicilio será pagado directamente por el usuario REDexpress al respectivo establecimiento de comercio. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario REDexpress.

En el evento que el domicilio resulte fallido ante el establecimiento de comercio correspondiente por causa del suministro de información errónea o incumplimiento por parte del usuario REDexpress al momento de solicitar la prestación del servicio a REDassist, el valor que se cause en virtud de dicho error o incumplimiento será cancelado por el usuario REDexpress al establecimiento de comercio respectivo. REDassist realiza una gestión de medio, motivo por el cual, no es responsable por cualquier inconveniente que se pueda presentar con el envío de flores, o con el producto recibido.

#### **2.4 Cheff en cabina.**

A solicitud del usuario **REDexpress**, REDassist a través de su personal especializado en las distintas cocinas internacionales, suministrará vía telefónica información sobre recetas de las siguientes clases de menús:

- MENÚS INFANTILES
- COMIDA TÍPICA
- COMIDA INTERNACIONAL
- COMIDA LIGTH

**2.5 Información sobre seminarios y actualizaciones profesoinales.** REDassist proporcionará al usuario REDexpress el servicio de información sobre seminarios ya actualizaciones de interés del afiliado. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario REDexpress.

**2.6 Llamada despertador.** REDassist proporcionará al usuario REDexpress el servicio de llamada despertador al afiliado. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario REDexpress.

**2.7 Agenda virtual.** REDassist, a solicitud del Usuario llevará una agenda virtual para su hogar, en lo referido al control de fechas para realizar pagos, reuniones, fechas especiales, pagos de colegios, etc, y le estará recordando vía telefónica y con la anticipación que el mismo Usuario indique, en el momento de agendar sus actividades.

**2.8 Información sobre servicios de zapatería.** REDassist proporcionará al usuario REDexpress el servicio de información sobre servicios de zapatería. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario REDexpress.

**2.9 Servicios de manicure.** REDassist proporcionará al usuario REDexpress el servicio de información sobre establecimientos y prestadores del servicio de manicure. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario REDexpress.

**2.10 Servicios de perfumería, cosméticos y accesorios.** REDassist proporcionará al usuario REDexpress el servicio de información sobre establecimientos y puntos de venta de perfumería, cosméticos y en general de toda clase de accesorios. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario REDexpress.

**2.11 Domicilios y mensajería.** REDassist proporcionará al usuario REDexpress el servicio coordinación y envío de domicilios a nivel general.

El presente servicio consiste en hacer la solicitud de un domicilio a través de REDassist, todo lo cual debe ser aprobado por el usuario REDexpress para que se pueda proceder a realizar la prestación del servicio ante el respectivo establecimiento de comercio. El costo de los productos y del domicilio será pagado directamente por el usuario REDexpress al respectivo establecimiento de comercio. El presente servicio se prestará las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco (365) días del año sin límite de eventos, es decir, las veces que así lo necesite el usuario REDexpress. REDassist también pone a disposición del afiliado, el servicio de mensajería en el evento de ser solicitado por el mismo, en los mismos términos y condiciones

establecido en el presente anexo. El costo del servicio de mensajería será asumido directamente por el usuario REDexpress frente al respectivo proveedor.

En el evento que el domicilio o servicio de mensajería, resulte fallido ante el establecimiento de comercio o proveedor correspondiente, por causa del suministro de información errónea o incumplimiento por parte del usuario REDexpress al momento de solicitar la prestación del servicio a REDassist, el valor que se cause en virtud de dicho error o incumplimiento será cancelado por el usuario REDexpress al establecimiento de comercio o proveedor respectivo. REDassist realiza una gestión de medio, motivo por el cual, no es responsable por cualquier inconveniente que se pueda presentar con el envío de flores, o con el producto recibido.

#### **EXCLUSIONES GENERALES REDhogar y/o REDexpress**

- A) Los servicios de emergencia solo se prestarán en el lugar de residencia del afiliado. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado.
- B) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del afiliado y que aparece como su domicilio permanente en el contrato. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- C) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
- D) Reparaciones de daños en los bienes del afiliado o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- E) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, terrorismo, asonada, motín, protesta, paro y/o situaciones que alteren la seguridad pública.
- F) Daños por sismo, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- G) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- H) Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, etc; se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
- I) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- J) Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
- K) Recubrimientos de acabados de pisos de paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo rasos, papel de colgadura, materiales de barro, etc.
- L) En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido por especialidad, este excedente será cubierto por el afiliado.