

Te
hacemos
la vida
**más
fácil**

Asistencia
Éxito



Línea de servicio al cliente
desde Bogotá, Medellín y Cali: 3314278
Éxito®, marca registrada de Almacenes Éxito S.A.

Compra en
exito.com



facebook.com/éxito



@almacenesexito



018000 428800



para servirte

En este documento encontrarás las coberturas que aplican para cada una de las asistencias que conforman el paquete de Tu Asistencia Éxito y como podrás utilizar cada uno de los servicios.

1. Te respaldamos cuidando de lo que tú disfrutarás:

Conoce aquí los servicios que te brindarán tranquilidad para el artículo que compraste en tú éxito. Si tu artículo es de la categoría de Audio y Video, tienes las siguientes coberturas:

Asistencia para tus elementos de Audio y Video

Asistencias	Coberturas	
Asistencia audio y video	Monto máximo	Máximo de eventos
Asistencia tecnológica telefónica para conexión o configuración de dispositivos múltiples como Smart-TV, LED, Home Theaters, Blu Ray /DVD, equipos de música, estos con celulares, cámaras, portátiles y entre otros.	Sin límite	Sin límite
Asesoría telefónica en sistemas de conectividad y cables útiles.	Sin límite	Sin límite

A Asistencia tecnológica telefónica experta para conexión o configuración de dispositivos múltiples como smart-tv, home theaters, blue ray/DVD y equipos de música con celulares, cámaras, portátiles y entre otros.

Por este servicio y en caso de llegarlo a necesitar, Tú Asistencia Éxito te brindará vía telefónica y/o remota, los SERVICIOS de asesoría tecnológica telefónica experta para conexión o configuración de dispositivos múltiples como smart-tv, lcd, home theaters, blue ray/DVD y equipos de música con celulares, cámaras, portátiles y entre otros las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año siguiente a la suscripción del servicio.. En todo caso, los gastos en que incurra EL AFILIADO por la prestación de los SERVICIOS profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Tú asistencia Éxito, sólo asumirá responsabilidad por la información prestada telefónicamente, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

B

Asesoría telefónica en sistemas de conectividad y cables útiles.

Por este servicio y en caso de necesitarlo, Tú asistencia Éxito, brindará vía telefónica y/o remota, los SERVICIOS de asesoría tecnológica telefónica experta en sistemas de conectividad como alarmas, iluminación, climatización, entre otros y asesoría en la compra de cables eléctricos útiles para conexiones en el hogar. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los SERVICIOS profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la información prestada telefónicamente por los profesionales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

Asistencia para tu computador

Asistencias	Coberturas	
Asistencia al computador	Monto máximo	Máximo de eventos
Asistencia telefónica tecnológica e información por e-mail las 24 horas los 365 días para configuración de cuentas de correos electrónicos.	Sin límite	Sin límite
Asistencia remota de optimización y mantenimiento preventivo al computador: -Limpieza de virus y software malicioso y espía. -Instalación de antivirus y anti spyware. -Mantenimiento, limpieza de cookies y archivos temporales.	Sin límite	Sin límite
Asistencia telefónica remota para configuración y actualización de periféricos: - Impresoras, escáneres, cámaras, monitores, web cam.	Sin límite	Sin límite

A

Asistencia telefónica tecnológica e información por e-mail las 24 horas los 365 días para configuración de cuentas de correo electrónico.

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, Tú asistencia éxito, brindará, vía telefónica y/o remota, los servicios de asesoría y acompañamiento para configuración de correos electrónicos en el computador las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días de la suscripción del

servicio año. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Tú asistencia éxito sólo asumirá responsabilidad por la información prestada telefónicamente, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

B Asistencia remota de optimización y mantenimiento preventivo al computador: limpieza de virus y software malicioso y espía, instalación de antivirus y anti spyware, limpieza de virus cookies y archivos temporales.

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, Tú asistencia éxito brindará, vía telefónica y/o remota, los servicios de optimización y mantenimiento preventivo por medio de las acciones de limpieza de virus y software malicioso y espía, instalación de antivirus y anti spyware, limpieza de cookies y archivos temporales; las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Tú asistencia éxito sólo asumirá responsabilidad por la información prestada, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

C Asistencia telefónica o remota para configuración y actualización de periféricos:

A solicitud del AFILIADO, Tú asistencia éxito le proporcionará asesoría telefónica y/o remota para configuración de periféricos al computador (impresoras, escanners, cámaras, monitores, webcams). Tú asistencia éxito no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado. El tiempo máximo por llamada o asistencia remota será de 3 horas.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

Asistencia para tu celular

Asistencias	Coberturas	
Asistencia para tu celular	Monto máximo	Máximo de eventos
Orientación telefónica para denuncias en caso de robo de tablet o móvil.	Sin límite	Sin límite
Asistencia telefónica para configuración, creación e instalación de: -Tiendas o cuentas APP Store. Play store, APPS Windows. -Redes sociales (facebook, twitter, intagram, Linkedin). -Instalación de aplicaciones.	Sin límite	Sin límite
Referencia de centros técnicos autorizados en: - Accesorios, repuestos, mantenimiento y reparación.	Sin límite	Sin límite
Asesoría telefónica para compra de tablet o celular nuevo. Asesoría telefónica y acompañamiento para reclamación de garantía.		

A

Orientación telefónica en caso de robo de Tablet o móvil.

A solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de pérdida o robo a la Tablet o móvil. Tú asistencia Éxito, no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. Tú asistencia Éxito sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

B

Asistencia telefónica al celular para creación e instalación de: tiendas o cuentas app store, play store y apps de windows; redes sociales como facebook, twitter, instagram y linkedin; instalación de aplicaciones.

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, Tú asistencia Éxito brindará, vía telefónica, los servicios de asesoría en creación e instalación de tiendas o cuentas app store, play store y apps de windows; redes sociales como facebook, twitter,

instagram y linkedin; instalación de aplicaciones. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. Tú asistencia Éxito sólo asumirá responsabilidad por la información prestada telefónicamente por los profesionales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

C

Referencia de centros técnicos autorizados en: accesorios, repuestos mantenimiento y reparación.

A solicitud del AFILIADO, Tú asistencia Éxito le proporcionará información actualizada que necesite sobre centros autorizados para accesorios, repuestos, mantenimiento y reparación de celulares. Tú asistencia Éxito proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla. Tú asistencia Éxito no asumirá responsabilidad alguna con relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionadas al AFILIADO.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

D

Asesoría telefónica para compra de tablet o celular nuevo.

A solicitud del AFILIADO, Tú asistencia Éxito le proporcionará información actualizada que necesite sobre compra de tablet o celular nuevo. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna con relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionadas al AFILIADO.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

E

Asesoría telefónica y acompañamiento para reclamación de garantía.

A solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada que necesite y acompañamiento en los trámites y pasos a realizar en el momento de hacer una reclamación de garantía del celular o la tablet. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna con relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionadas al AFILIADO.

Este servicio se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

2. Te respaldamos cuidando de tus electrodomésticos usados

Conoce aquí los servicios que te brindará Tu asistencia éxito en caso de una eventualidad, para esos artículos que tienes en el hogar y que son súper importantes para ti.

Asistencia para electrodomésticos usados

Reparación electrodomésticos usados	Monto máximo	Máximo de eventos
Reparación de electrodomésticos usados (hasta 6 años antigüedad): - Traslado del técnico. - Repuestos. - Mano de obra.	Hasta \$300.000 por evento	2 eventos al año
Gift card - En caso de no poder reparar el electrodoméstico (hasta 2 años de antigüedad).	Hasta \$600.000	
Servicio de mantenimiento preventivo para línea blanca.	Hasta \$300.000 por evento	2 eventos al año
Transporte de electrodomésticos de gran formato a centro técnico.	Hasta \$300.000 por evento	2 eventos al año
Traslado y custodia del bien por garantía del fabricante.		
Orientación telefónica para línea blanca y aires acondicionados.	Sin limite	Sin limite
Asesoría telefónica para compra de electrodomésticos.	Sin limite	Sin limite
Asistencia presencial de técnico a domicilio para configuracione de audio y video.	Hasta \$150.000 por evento	1 evento por año
Asistencia presencial en centro técnico de la red oara configuraciones de celular.		
Asistencia presencial de técnico a domicilio por problemas de computador no resueltos de forma remota.		

Equipos incluidos en el pack de electrodomésticos

Nevera	Si
Lavadora - secadora	Si
Equipos de música	Si
DVD - Blue Ray	Si
Televisores	Si
Computadores	Si
Aires acondicionados	Si

A Reparación de electrodomésticos usados.

En virtud de la presente, Tu asistencia éxito garantiza la puesta a disposición al AFILIADO de una ayuda técnica y material que será coordinada por el call center de atención telefónica de Tu asistencia éxito, que opera las 24 horas los 365 días del año y desde donde se enviará con la mayor brevedad posible un técnico para realizar la asistencia.

B Cobertura en reparación electrodomésticos usados (hasta 6 años de antigüedad):

Consiste en la reparación de equipos o electrodomésticos usados mediante un técnico calificado en averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los electrodomésticos. Dicha cobertura es únicamente válida cuando los electrodomésticos hayan sido adquiridos en Colombia. El técnico es enviado al domicilio. La asistencia cubre el costo del traslado del técnico, mano de obra de reparación y/o el reemplazo de piezas o partes de los electrodomésticos siempre y cuando se encuentre la pieza de repuesto en el mercado.

El presente SERVICIO se prestará hasta el siguiente límite: HASTA \$300.000 POR EVENTO, HASTA 2 EVENTOS POR AÑO.

Los electrodomésticos tendrán cobertura únicamente cuando los mismos hayan sido adquiridos dentro del territorio nacional y deben tener su origen de falla por fabricación defectuosa, todo sujeto a los términos que se expresan en las presentes condiciones. Sólo se cubre electrodomésticos de uso personal y doméstico de tu propiedad que tengan o hayan tenido una garantía del fabricante estipulada por escrito, con una duración mínima de tres (3) meses y que tengan una antigüedad

menor o igual a seis (6) años al momento de solicitar el SERVICIO. No incluye equipos que presenten daños por golpes, caídas o deterioro debido al mal uso y estado de los mismos.

Si el electrodoméstico no pudiera ser reparado y/o si el costo de la reparación definitiva superará al de reposición con un equipo nuevo; el cliente tendrá derecho a recibir por única vez UNA BONIFICACIÓN por medio de Tarjeta Regalo Éxito por un valor de hasta \$600.000 (seiscientos mil pesos) siempre que la antigüedad del equipo o aparato no supere los dos (2) años de antigüedad al momento del SERVICIO y se deberá acreditar fehacientemente la compra de dicho equipo o aparato.

Tu asistencia éxito pagará la reparación de los electrodomésticos reportados hasta el límite máximo de reparación indicado. Tu asistencia éxito se reserva el derecho de elegir libremente el centro de SERVICIO técnico que deba efectuar la reparación. Así mismo, en la reparación podrá utilizar partes, piezas o repuestos genéricos, siempre y cuando no exista la alternativa original en el mercado local y el producto quede en las mismas condiciones objetivas que tenía antes de ocurrir el evento que dio origen a la reclamación.

C

Servicio de mantenimiento preventivo para línea blanca:

Consiste en el mantenimiento preventivo para equipos de línea blanca. Dicha cobertura es únicamente válida cuando los electrodomésticos hayan sido adquiridos en Colombia. El técnico es enviado al domicilio. La asistencia cubre el costo del traslado del técnico, mano de obra de mantenimiento y/o el reemplazo de piezas o partes de los electrodomésticos siempre y cuando se encuentre la pieza de repuesto en el mercado. El SERVICIO incluye los siguientes aparatos: Lavadora, Nevera, Secadora.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: HASTA \$300.000. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

D

Transporte de electrodomésticos de gran formato a centro técnico:

Cuando el AFILIADO necesite ayuda para el envío del electrodoméstico para SERVICIO técnico, Tu asistencia éxito coordinará y pagará el traslado del bien dentro del territorio Colombiano, Tu asistencia éxito utilizará todos los medios que

posee a su alcance para que llegue a destino el equipo y/o aparato.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: HASTA \$300.000. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

E

Traslado y custodia del bien por garantía del fabricante:

Cuando el AFILIADO necesite ayuda para el envío del electrodoméstico al SERVICIO técnico oficial durante el periodo de garantía del fabricante, Tu asistencia éxito coordinará y pagará el traslado y custodia del bien dentro del territorio colombiano, Tu asistencia éxito utilizará todos los medios que posee a su alcance para que llegue a destino el equipo y/o aparato.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados: Monto de cobertura: HASTA \$300.000 . Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

F

Orientación telefónica para línea blanca y aires acondicionados:

A solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito le proporcionará asesoría telefónica para resolver dudas y asesorar en configuraciones e instalaciones de electrodomésticos que pertenezcan a línea blanca y aires acondicionados. Tu asistencia éxito no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un SERVICIO de medio y no de resultado.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

G

Asesoría telefónica para compra de electrodomésticos:

A solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito le proporcionará asesoría telefónica sobre asesoría y referenciación para compra de electrodomésticos. Tu asistencia éxito no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un SERVICIO de medios y no de resultado.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

H

Asistencia presencial de técnico a domicilio para configuraciones de audio y video:

Por este SERVICIO y a solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito coordinará la visita de un técnico especializado, quien realizará la tarea de instalación, conexión y/o configuración de dispositivos de audio y video como smart TV, home theater, blue ray, DVD y equipos de música. Este SERVICIO incluye el traslado y la mano de obra del técnico. El SERVICIO se debe solicitar con 48 horas de anticipación.

I

Asistencia presencial en centro de técnico de la red para configuración de celular:

Por este SERVICIO y a solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito coordinará la visita de un técnico especializado, quien realizará la tarea de instalación, conexión y/o configuración de dispositivos de audio y video como smart TV, home theater, blue ray, DVD y equipos de música. Este SERVICIO incluye el traslado y la mano de obra del técnico. El SERVICIO se debe solicitar con 48 horas de anticipación.

J

Asistencia presencial de técnico a domicilio por problemas del computador ni resueltos vía remota:

Por este SERVICIO y a solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito coordinará la visita de un técnico especializado, para que realice el diagnostico, instalación y/o configuración de software en el computador. Este SERVICIO incluye el traslado y la mano de obra del técnico. Para la prestación de este SERVICIO el AFILIADO debe contar con las licencias del software. El SERVICIO se debe solicitar con 48 horas de anticipación.

- Monto de cobertura: HASTA \$150.000. Eventos: 1 EVENTO POR AÑO (Compartiendo el número de eventos).

3. Te respaldamos cuidando de ti y de los que te acompañan

Queremos que tu y tú mascota estén bien y tranquilos en todo momento. Conoce aquí que tiene Tu asistencia éxito para cuidarte.

Asistencia mascotas	Monto máximo	Máximo de eventos
Consultas veterinarias generales vía telefónica.	Sin límite	12 eventos por año
Consulta médica veterinaria a domicilio o en red de veterinaria.	Hasta \$150.000	2 eventos por año
Gastos de asistencia veterinaria en caso de accidente de mascota.	Hasta \$150.000	2 eventos por año
Envío de alimentos a domicilio en caso de accidente del propietario.	Sin limite - Radio urbano	2 eventos por año
Asistencia legal telefónica en caso de daños a terceros.	Sin límite	Sin límite
Orientación en el envío de mascotas por vía terrestre o aérea.	Sin límite	Sin límite
Información telefónica de actividades y torneos de mascotas.	Sin límite	Sin límite
Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional.	Sin límite	Sin límite
Control digital de fecha de vacunación.	Sin límite	Sin límite
Coordinación de asistencia estética, centros y empresas a domicilio.	Sin límite	Sin límite
Información de criaderos y adiestradores a nivel nacional.	Sin límite	Sin límite
Información y coordinación de paseo de caninos a domicilio.	Sin límite	Sin límite

Asistencia médica	Monto máximo	Máximo de eventos
Orientación médica telefónica las 24 horas.	Sin límite	12 eventos por año
Médico a domicilio por accidente o enfermedad.	Sin límite	2 eventos por año
Recordatorio de citas médicas e ingesta de medicamentos.	Sin límite	Sin límite
Referencia e información telefónica de clínicas y hospitales a nivel nacional.	Sin límite	Sin límite

Para tu mascota:

A Consultas veterinarias generales vía telefónica:

En caso de que el AFILIADO requiera hacer una consulta telefónica en materia veterinaria para su mascota, Tu asistencia éxito conectará telefónicamente al AFILIADO directamente con un veterinario el cual le dará respuesta a la consulta específica que este solicite.

Ni tu asistencia éxito ni el médico veterinario podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este SERVICIO es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de Tu asistencia éxito con la salud de la mascota del AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor/veterinario.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: 12 EVENTOS POR AÑO.

B

Consulta médica veterinaria a domicilio o en red veterinaria:

Si como consecuencia de una ingesta de cuerpos extraños, ACCIDENTE o ENFERMEDAD (no PREEXISTENTE), la mascota requiere asistencia veterinaria, Tu asistencia éxito realizará el pago a un tercero, el cual asume la responsabilidad de suministrar y prestar los SERVICIOS veterinarios, hasta el monto máximo de la cobertura. Los SERVICIOS están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de Tu asistencia éxito de acuerdo a las siguientes condiciones:

Tu asistencia éxito no asumirá costos de medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugía o procedimiento derivados del SERVICIO; estos los debe asumir el AFILIADO.

El SERVICIO está sujeto a la disponibilidad del médico veterinario, Tu asistencia éxito hará lo posible por enviarlo a la menor brevedad; en caso contrario, se cubrirá el mismo monto de cobertura en el centro veterinario más cercano al AFILIADO, previamente autorizado por el call center de Tu asistencia éxito.

Para el proceso de esta asistencia, se realizará un diagnóstico inicial telefónico, en el cual se pueda definir si es mejor trasladar la mascota a un centro veterinario o enviar el medico a domicilio; todo dependiendo de la instrumentación que se pueda requerir para brindar el SERVICIO de la forma correcta, además de la sintomatología que presente la mascota, ya que habrán situaciones que pudieran poner en riesgo de vida al animal y no se pudiese atender en el domicilio.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: HASTA \$150.000. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

C**Gastos de asistencia veterinaria en caso de accidente de mascota:**

En caso de que el AFILIADO requiera asistencia veterinaria en caso de ACCIDENTE para su mascota, y el AFILIADO tenga un lugar de preferencia donde puedan cubrir a tiempo la urgencia, Tu asistencia éxito asumirá el costo del SERVICIO, el costo de los medicamentos debe ir por cuenta del AFILIADO. Se deberá presentar las facturas de la emergencia, diagnóstico de médico veterinario certificado y habilitado por su matrícula profesional.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: HASTA \$150.000. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

D**Envío de alimentos a domicilio en caso de accidente del propietario:**

En caso de que el AFILIADO necesite un SERVICIO de mensajería para llevar los alimentos (presentando certificado de incapacidad por un tiempo igual o superior a 5 días y/o hospitalizado por el mismo tiempo), Tu asistencia éxito gestionará el envío. EL PRESTADOR en ningún momento se hará cargo de los costos de los alimentos, estos deben ser cancelados directamente por el AFILIADO.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE- RADIO URBANO Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

E**Asistencia legal telefónica en caso de daños a terceros:**

En caso de que el AFILIADO requiera de una orientación legal sobre daños de la mascota a terceros, Tu asistencia éxito coordinará la llamada con un abogado y no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

F

Orientación en el envío de mascotas por vía terrestre o aérea:

Tu asistencia éxito dará al AFILIADO, la información sobre el transporte para mascotas tanto vía terrestre como aérea, requisitos, costos y la mayor cantidad de datos significativos para el posible traslado de su mascota. Tu asistencia éxito hará lo posible por ayudar al AFILIADO a conseguir lo solicitado con las características buscadas. Tu asistencia éxito no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma, ni por aquellas empresas donde se le referencie al AFILIADO su consulta. Este SERVICIO tampoco incluye cobertura, ni reembolso o descuentos en traslados, pasajes o ningún gasto relacionado.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

G

Información telefónica de actividades y torneos de mascotas:

A solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito le proporcionará telefónicamente información actualizada de actividades y torneos de mascotas que se presenten a nivel. Por último, entiéndase que este SERVICIO es una obligación de medio más no de resultado.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

H

Referencia de clínicas veterinarias a nivel nacional:

En caso de que el AFILIADO necesite una clínica veterinaria, Tu asistencia éxito le proporcionará telefónicamente información actualizada sobre la referencia, lugar de estancia y principal información de cualquier clínica veterinaria a nivel nacional. Por último, entiéndase que este SERVICIO es una obligación de medio más no de resultado.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

I**Control digital de fechas de vacunación:**

Cuando el AFILIADO solicite le lleven control digital en la plataforma de Tu asistencia éxito, sobre el carné de vacunación de su mascota, se le recordará vía telefónica y mail el día y el tipo de vacuna que debería tener su animal. Teniendo en cuenta que el costo de traslado, aplicación, vacuna y demás costos relacionados a éste, serán aportados por el AFILIADO.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

J**Coordinación de asistencia estética, centros y empresas a domicilio:**

En caso de que el cliente requiera la información de alguna asistencia, centro, o empresas a domicilio, Tu asistencia éxito dará toda la información pertinente de estas, y coordinará cualquier SERVICIO de estética que el AFILIADO requiera para su mascota. Por último entiéndase que este SERVICIO es netamente de coordinación, en ningún momento Tu asistencia éxito asumirá los costos de los SERVICIOS estéticos que le brinden a la mascota; esta es una asistencia de medio, no de resultado.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

K**Información de criaderos y adiestradores a nivel nacional:**

A solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito le proporcionará telefónicamente información actualizada de criaderos y adiestradores a nivel nacional. Por último, entiéndase que este SERVICIO es una obligación de medio más no de resultado.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

L

Información y coordinación de paseo de caninos a domicilio:

A solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito le proporcionará telefónicamente información actualizada de empresas y personas que presten el SERVICIO de paseo de caninos a domicilio a nivel nacional. Tu asistencia éxito también prestará el SERVICIO de coordinación de los paseos caninos, no obstante, el costo de dicho SERVICIO lo asumirá el AFILIADO. También se establece que EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad por ningún acontecimiento que se presente por el SERVICIO prestado; entiéndase que es una obligación de medio y no de resultado. Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados: Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

Importante:

- 1) Se entiende como mascota exclusivamente 1 perro o 1 gato, que vivan en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.
- 2) Antes de dar la asistencia a la mascota, el AFILIADO por medio de una APP o correo electrónico de Global Assist, le brindará a Tu asistencia I éxito todos los datos sobre la mascota: foto de la mascota, raza, edad, etc. Esto es con el fin de evitar fraudes por parte de un tercero.
- 3) La asistencia solo se dará a una mascota que el AFILIADO escoja, por lo tanto, se valida el registro de la mascota que él convenga teniendo los siguientes datos: cédula AFILIADO, evidencia fotográfica del carnet de vacunación y foto de esta.

Para ti como cliente que has adquirido el producto:

A

Servicio de asistencia médica y odontológica:

Los SERVICIOS establecidos en este punto se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un SERVICIO, EL AFILIADO deberá validar con Tu asistencia I éxito si cuenta con red Médica en su zona de residencia. En las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen SERVICIO, EL

AFILIADO deberá trasladarse a la ciudad próxima más cercana para poder recibir el SERVICIO requerido. En caso de no existirla, Tu asistencia éxito coordinará el traslado por medio de los SERVICIOS médicos públicos en la localidad (traslado en ambulancia a centro médico u hospitalarios en caso de ser necesario).

B

Orientación Médica Telefónica Las 24 Horas:

En caso de necesitar EL AFILIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta o aclarada, Tu asistencia éxito pondrá en contacto vía telefónica de forma remota al AFILIADO con un PRESTADOR de SERVICIOS Médicos para la consulta. Ni Tu asistencia éxito ni el médico tratante podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este SERVICIO es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de Tu asistencia éxito con la salud del AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: 12 EVENTOS POR AÑO.

C

Médico a domicilio por accidente o enfermedad:

En caso de que el AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento leve y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General, a solicitud del AFILIADO, Tu asistencia éxito gestionará el traslado del médico a la residencia del AFILIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Tu asistencia éxito no se responsabiliza por los SERVICIOS médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros.

En caso de no existirla, Tu asistencia éxito coordinará el traslado por medio de los SERVICIOS médicos en la localidad.

Este SERVICIO en ningún momento comprometerá la responsabilidad de Tu asistencia éxito con la salud del AFILIADO, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: 2 EVENTOS POR AÑO.

D

Recordatorio de citas médicas e ingesta de medicamentos:

En caso de que el AFILIADO tenga una cita médica, requiera un análisis, o necesite tomar medicamentos a una hora específica, Tu asistencia éxito si así lo solicita el AFILIADO, le recordará por vía telefónica al AFILIADO (si este lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.

Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE.

E

Referencia e información telefónica de clínicas y hospitales a nivel nacional:

En caso de necesitar el AFILIADO, los datos de algún hospital o clínica a nivel nacional, Tu asistencia éxito proporcionará al AFILIADO los datos de ubicación, y teléfonos si los hubiere, a título informativo. Tu asistencia éxito no asume responsabilidad por el tratamiento, atención o información del lugar referenciado. Este SERVICIO se prestará en los montos de cobertura detallados:

- Monto de cobertura: SIN LÍMITE. Eventos: SIN LÍMITE

Condiciones importantes:

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

- La mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de Tú asistencia Éxito.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, asonada.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.

Exclusiones:

- Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando el AFILIADO no se identifique como AFILIADO de Tu asistencia I éxito.
- Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- Cuando el AFILIADO presente mora en el pago de la cuota de la asistencia.

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 la línea de Atención al Cliente, en Medellín, Bogotá y Cali al 3314278, o desde el resto del país al 01 8000 511 278.
- El AFILIADO procederá a suministrarle al representante de atención al cliente, 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 del AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el 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 DEL SERVICIO el AFILIADO deberá mostrar una identificación con fotografía.

Queda entendido que el personal de Tu asistencia éxito únicamente prestará los SERVICIOS contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como AFILIADOS.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, Tu asistencia éxito 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, Tu asistencia éxito PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los SERVICIOS relacionados en las Condiciones Generales.

Vigencia

Esta cobertura se brindará por los 365 días siguientes a la compra de la suscripción del servicio.

Cancelación

En los casos en que el contrato sea revocado por ti o por SURA, se te devolverá proporcionalmente el valor de la prima no devengada desde la fecha de revocación.

Si la forma de pago que elegiste es débito automático, es importante que tengas presente que la cancelación a la suscripción se realizará dentro del mismo mes, si realizas la llamada de cancelación 5 días hábiles antes de la fecha de cobro, de lo contrario se cancelaría el débito para el mes siguiente.

Compensación

Si debes dinero a SURA y su vez, SURA tiene saldos a tu favor pendientes de pago, la Compañía compensará dichos valores, de acuerdo a las reglas del Código Civil.

Prestación de los servicios:

Queda entendido que Tú asistencia Éxito, coordinará los SERVICIOS en forma directa, o a través de terceros, 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, extrajudicial o judicial.

Glosario de términos:

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- **AFILIADO:** Es la persona titular de la asistencia, a la cual se le prestarán los SERVICIOS del programa asistencia objeto de estas Condiciones Generales.
- **TU ASISTENCIA ÉXITO:** Hace referencia al equipo de empleados y proveedores que conforman la empresa GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con NIT 900.759.603-4 y que a su vez son proveedores de Operaciones Generales Suramericana con quien Grupo Éxito, tiene pactado un acuerdo de colaboración empresarial o Alianza que da lugar a la marca Posventa Éxito.
- **BENEFICIARIO:** Son todas las personas que quedan cubiertas por la asistencia obtenida por el AFILIADO. Son BENEFICIARIOS del AFILIADO el cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 18 años que vivan permanentemente bajo su dependencia económica en una misma vivienda. Estos podrán gozar de todos los SERVICIOS a los que tiene derecho el AFILIADO de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el presente.
- **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por Tú Asistencia Éxito que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del AFILIADO y/o BENEFICIARIO con relación a los rubros detallados en el presente.
- **EVENTO:** Es cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un SERVICIO de asistencia y por el cual el PRESTADOR deba coordinar los medios para proceder a la prestación del SERVICIO de asistencia, que será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.
- **MATERIALES:** Son aquellos repuestos necesarios para la reparación de un daño.
- **PROVEEDOR:** Empresa o persona especializada en la prestación de SERVICIO de asistencias, que en representación de EL PRESTADOR asiste al AFILIADO y/o BENEFICIARIO en cualquiera de los SERVICIOS descritos en las presentes condiciones generales.

- **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 descritas, se definió un periodo de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.

- **PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el beneficiario tiene derecho a obtener los SERVICIO s de asistencia.

- **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual en la República de Colombia que manifieste tener un AFILIADO o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a EL PRESTADOR. Domicilio que será considerado como el del AFILIADO para los efectos de los SERVICIOS de asistencia.

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

- **CONTACTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los SERVICIOS de Asistencia.

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