
	CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el Control de Asistencias		
	Versión: 00	Página: 1 de 13	Código: ANX-PSF-01

Contenido

1.	DEFINICIONES	3
2.	SERVICIOS ASISTENCIALES POR CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	4
2.1	ASISTENCIA HOGAR.....	4
2.1.1	SERVICIO DE PLOMERÍA.....	5
2.1.2	SERVICIO DE ELECTRICIDAD	6
2.1.3	HOMBRE SUSTITUTO	7
2.1.4	CHEF EN LÍNEA.....	7
2.2	ASISTENCIA VIAL - AUTOMÓVIL	8
2.2.1	GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE (AUTOMÓVIL)	9
2.2.2	CARRO TALLER (AUTOMÓVIL).....	9
2.2.3	CERRAJERÍA (AUTOMÓVIL)	9
2.3	ASISTENCIA VIAL – (MOTO)	10
2.3.1	GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE (MOTO)	10
2.4	ORIENTACIÓN LEGAL VIAL (AUTOMÓVILES Y MOTOS)	10
2.5	ASISTENCIA MÉDICA.....	11
2.5.1	ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA.....	11
3.	EXCLUSIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN MULTIASISTENCIAS:	12
4.	OBLIGACIONES DEL USUARIO (CONTRATANTE / BENEFICIARIO)	12
4.1	SOLICITUD DE ASISTENCIA:	12
4.2	PAGO DE EXCEDENTES:.....	12
4.3	BENEFICIOS:	13
5.	COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL	13

	CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el Control de Asistencias		
	Versión: 00	Página: 2 de 13	Código: ANX-PSF-01

La Ascensión S.A., amplía su portafolio con los servicios de Asistencias, complementando el plan de previsión exequial contratado, con el fin de ofrecer un beneficio en vida al contratante y sus beneficiarios a nivel nacional donde tenemos presencia, en conformidad a términos y condiciones mencionados en el presente documento.


El servicio de Asistencias comprende diferentes categorías y subcategorías, que buscan dar solución a las necesidades que se presenten de manera diaria, por ello contamos con una amplia red de aliados como respaldo a nuestro servicio.

Para acceder al beneficio asistencial, el contratante y/o beneficiario deberá tener una antigüedad igual o superior a treinta (30) días calendario contados a partir de la firma del contrato, contemplando las siguientes condiciones:

CATEGORÍA	SUB-CATEGORÍA	COBERTURA	EVENTO
ASISTENCIA HOGAR	Plomería	Hasta 3 eventos al año	Hasta \$400.000 por los 3 eventos
	Electricidad		
	Hombre Sustituto		Hasta \$ 120.000 por evento
	* Chef en Línea	Ilimitado	N/A
ASISTENCIA VIAL (Vehículo)	Grúa por Avería o Accidente	Hasta 3 eventos al año	Hasta \$400.000 por evento
	Carro Taller:		
	Reinicio de batería		
	Suministro de combustible		
	Cambio de llanta pinchada		
Cerrajería Vehicular			
ASISTENCIA VIAL (Moto)	Moto grúa por Avería o Accidente	Hasta 3 eventos al año	Los 3 eventos hasta \$400.000
	Moto Taller:		
	Suministro de combustible		
ASISTENCIA MÉDICA (Orientación Telefónica)	Orientación telefónica Médica (médico general)	Ilimitada	N/A
ASISTENCIA JURÍDICA (Asesoría Telefónica) Automóvil	Orientación Legal Vial	Ilimitada	N/A
ASISTENCIA JURÍDICA (Asesoría Telefónica) Moto	Orientación Legal Vial	Ilimitada	N/A

Nota: Durante la coordinación del servicio de asistencia se informará al contratante el tiempo de espera para la prestación. En caso de no contar con proveedor disponible, aplica proceso de reembolso.

* Este servicio aplica solo para contratos adquiridos antes del 31 de marzo de 2023.

	CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el Control de Asistencias	
	Versión: 00	Página: 3 de 13

1. DEFINICIONES

Para efectos de este documento se entenderá por:

Beneficiarios: Grupo de personas que el titular relaciona en el contrato de previsión exequial acorde a los términos y condiciones vigentes.

Contratante: Persona mayor de 18 años, que en calidad de titular ha adquirido un plan de previsión exequial con **La Ascensión S.A.**

Contrato: Documento legal entre las partes interesadas, en donde se establecen obligaciones y responsabilidades.

Cooperación: El contratante y/o beneficiario, deberá contribuir con **La Ascensión S.A.**, proporcionando información y documentos necesarios para la prestación del servicio solicitado de manera efectiva.

Coordinación: Proceso administrativo que implica sincronizar distintas acciones a través de los aplicativos vigentes, en donde se valida el contrato, se asigna el proveedor disponible para la prestación del servicio, se realiza seguimiento y cierre de caso.

Evento: Hace referencia a cada suceso que implique la prestación de un servicio de asistencia según la categoría y subcategoría definida en el presente condicionado. Una vez prestado el servicio el evento será agotado.

Mitigación: El contratante y/o beneficiario, está obligado a reducir y/o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

Monto por evento: Es el costo máximo que será cubierto por **La Ascensión S.A.**, asociado a la prestación de un servicio de asistencia. Si el valor de la prestación es superior al monto por evento, la diferencia será asumida por el contratante y/o beneficiario.

Periodo de Carencia: Periodo de tiempo que debe transcurrir para acceder al servicio establecido en el contrato. Estos tiempos aplican a partir del momento de la suscripción y pago del contrato de previsión exequial, inclusión de beneficiarios, así como cualquier modificación al contrato.

Preexistencia: Corresponde a cualquier enfermedad, patología o condición de salud diagnosticada al contratante y/o beneficiario previo a la suscripción del contrato.


Proveedores: Asociado de negocio directo o subcontratado por la Ascensión S.A., para la prestación de los servicios asistenciales a nuestros clientes, de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en el contrato de relación comercial.

Situaciones de emergencia: Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al usuario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades consignadas en la Cobertura Ámbito Territorial (apartado N. 5).

Situaciones programadas: Son aquellos sucesos que no implican una situación de emergencia o de atención inmediata y que pueden programarse en un periodo de tiempo.

Vigencia: Período en el cual el usuario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento.

Zonas Rojas o Alto Riesgo: Área o parte del territorio nacional considerada como de alto riesgo, por el desarrollo de actividades, hostilidades o con presencia de actores armados que implican riesgo al momento de prestar el servicio.

	CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el Control de Asistencias		
	Versión: 00	Página: 4 de 13	Código: ANX-PSF-01


2. SERVICIOS ASISTENCIALES POR CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

2.1 ASISTENCIA HOGAR

Para la prestación de la asistencia hogar, esta se realizará en el inmueble que se encuentre previamente registrado por el contratante y/o beneficiario en su contrato de previsión exequial, quien a su vez tendrá la responsabilidad de informar a **La Ascensión S.A.**, cualquier cambio de domicilio, con el fin de mantener los datos actualizados.

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

- a) El costo de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio de asistencia, serán suministrados por parte del contratante o beneficiario.
- b) Estos servicios cubren viviendas ubicadas dentro del perímetro urbano y hasta 30 kilómetros de la ciudad capital más cercana, en un solo trayecto.
- c) Una vez el contratante o beneficiario se contacte a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por **La Ascensión S.A.**, se procederá a:
 - Recibir la solicitud, validando datos básicos.
 - Coordinar el servicio solicitado con nuestra red de proveedores.
 - Asignación de técnico para realizar el trabajo y traslado al domicilio registrado en el contrato de previsión exequial.
 - Validar si el daño evidenciado por el proveedor tiene el alcance, de acuerdo con las políticas y condiciones establecidas para la prestación del servicio.
 - Se procederá a solucionar el daño, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permita y este dentro del alcance estipulado en las políticas y condiciones establecidas para la prestación del servicio.
- d) El contratante podrá realizar actualización y/o cambio de dirección de domicilio en asistencias **HOGAR**, cada 6 meses.
- e) Una vez coordinado el servicio y confirmado por el contratante y/o beneficiario, si no es posible atender al técnico, el solicitante estará en la obligación de comunicarse a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por **La Ascensión S.A.**, para cancelar y/o reprogramar la asistencia con mínimo 6 horas previas a la hora programada. En caso de no hacerlo dentro de este plazo, se considerará como un evento agotado.
- f) Contar con la autorización expresa de **La Ascensión S.A.**, por medio del Contact Center, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- g) El valor determinado para estos servicios no incluye el costo de materiales requeridos para realizar la asistencia.
- h) Los servicios se prestarán en un horario de lunes a viernes de 8:00 am – 5:00pm y los sábados de 8:00am – 12:00 pm.

	CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el Control de Asistencias		
	Versión: 00	Página: 5 de 13	Código: ANX-PSF-01

2.1.1 SERVICIO DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas del sistema de abastecimiento de aguas potables propias de la vivienda afiliada (instalaciones hidrosanitarias y/o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la prestación del servicio necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

En caso de requerir atención inmediata, esta se prestará únicamente en situación de emergencia, y en ningún caso por falta de mantenimiento y/o por deterioro de materiales.

Los daños que presenten filtraciones de agua, rotura de llaves, baños, sifones o cañerías, que se encuentren ubicados dentro de la vivienda registrada en el contrato de previsión exequial, que incluye el servicio de Asistencias, cubre los siguientes escenarios:


- a) Daño en tubería: Consiste en reparar y/o sustituir tubos de conducción de agua, iniciando con la búsqueda o exploración en un área de 30 x 25 cm² y máximo 50 centímetros de profundidad en las instalaciones hidráulicas, para detectar el daño y determinar el alcance para la prestación del servicio.
- b) Cubre únicamente la mano de obra para la reparación y/o sustitución de los elementos que se usan para la conexión hidráulica en el hogar, tales como acoples, adaptadores, calentadores, canastillas, cisternas, duchas, yeas, tees, grifos, lava platos, lavaderos, mezcladores, reguladores para el paso de agua, sanitarios, sifones, bujes, válvulas y empaques de grifería. Teniendo en cuenta que los elementos anteriormente mencionados los debe suministrar el contratante.
- c) Cubre destaponar sifones con sonda manual, siempre y cuando se encuentren en la parte interna de la vivienda.
- d) El servicio prestado tendrá garantía de (3) tres días desde su prestación, siempre que sea por mano de obra. No aplica por desgaste, condiciones externas y/o mal uso. El contratante y/o beneficiario debe contactarse con la línea de asistencias para reportar la novedad.

PARÁGRAFO: En caso de requerir el desmonte de algún mueble (cocina o baño) para realizar la reparación, este no será cubierto en el servicio de asistencia de plomería. **La Ascensión S.A.**, no se hace responsable de los posibles daños que puedan ocasionarse en los elementos a retirar o manipular en el proceso de desarme, ya que las reparaciones se entregan hasta resane.

EXCLUSIONES SERVICIO DE PLOMERÍA:

La Ascensión S.A., no prestará el servicio de asistencia cuando la solicitud se presente como consecuencia de situaciones derivadas de:

- a) Emboquillamiento o impermeabilización.
- b) Emergencias generadas a inmuebles de terceros.
- c) Reparación y/o sustitución de tuberías de hierro fundido, hierro galvanizado, agres, atenor, barro, cemento y/o cerámica.
- d) Instalaciones hidráulicas en unidades industriales, comerciales y/o empresariales, o en áreas comunes de propiedad horizontal residencial.
- e) Accesorios, equipos o tuberías para piscinas y elementos que no hagan parte de las tuberías

	CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el Control de Asistencias		
	Versión: 00	Página: 6 de 13	Código: ANX-PSF-01

propias de la construcción estructural del inmueble registrado.

- f) Áreas tales como patios, terrazas o aquellos que estén a la intemperie, tampoco cajas de inspección, trampa-grasas y/o desagües de aguas lluvias, trabajos de albañilería, mantenimientos, resanes, y/o acabados ni accesorios de las extensiones flexo-metálicos (mangueras).
- g) Averías que sean consecuencia de humedades o filtraciones, en superficies de pisos, paredes y techos, producto de una mala impermeabilización o protección de la cubierta. No incluye arreglo de canales, bajantes y reparación de goteras o humedades.
- h) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propias de la empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado.
- i) Servicios que requieran de un trabajo en altura, cuando estos traten de reparación de goteras, tejas, techos, cubiertas y/o cielos rasos.
- j) Reparaciones o cambios de equipos sanitarios, calderas, calentadores, dispositivos de aire acondicionado y/o cualquier electrodoméstico conectado a las tuberías.

2.1.2 SERVICIO DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del inmueble registrado en el contrato de previsión exequial, se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial, **La Ascensión S.A.**, coordinará el envío de un proveedor de nuestra red y realizará el seguimiento de la prestación del servicio de asistencia de emergencia, necesaria para reestablecer el suministro del fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes eléctricas lo permitan. El técnico siempre dará su diagnóstico una vez se realice la inspección y origen del daño.

Esta asistencia se prestará exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de una reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de mano de obra en instalación; Se restablecerá el servicio de energía eléctrica, siempre y cuando las redes internas lo permitan. En caso de requerir accesorios adicionales para el servicio solicitado, estos serán suministrados por parte del contratante o beneficiario.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios como: Tomas, switches de cuchillas, mini breaker (interruptor eléctrico), tacos o fusibles dañados, rosetas, a consecuencia por sobre carga o cortó circuito, se sustituiría sólo un accesorio básico de los ya nombrados para superar la emergencia, sin sobrepasar los topes estipulados para tal fin.
- El servicio prestado tendrá garantía hasta tres (3) días contados a partir de la prestación del servicio solicitado, siempre y cuando sea por mano de obra. No aplica por desgaste, condiciones externas y/o mal uso. El contratante o beneficiario debe contactarse por medio de los canales destinados para ello, para reportar la novedad.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que **La Ascensión S.A.**, no será responsable de materiales que no estén a la venta en Colombia, y/o que hayan sido descontinuados, o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.



CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN
Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el
Control de Asistencias

Versión: 00

Página: 7 de 13

Código: ANX-PSF-01

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:

- Los daños en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- Daños en electrodomésticos tales como: Estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Daños que se presenten como resultado de errores en diseño, construcción, acabados o modificaciones especiales hechas al circuito de la vivienda.
- Daños que se presenten en instalaciones eléctricas que hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal, sin importar su ubicación.
- Daños que se presenten o sean generados por problemas de las empresas de servicio público de energía y/o generado por sobre cargas o daños del transformador de la zona.
- Cuando se trate de una red de suministro proveniente de un sistema de paneles solares o u otras fuentes de energía no convencionales.

2.1.3 HOMBRE SUSTITUTO

La Ascensión S.A., a solicitud del contratante coordinará y realizará seguimiento de la prestación del servicio de “hombre sustituto” a través de su red de proveedores, con las siguientes características:

Cuando se trate de arreglos locativos menores en la vivienda por motivo de mudanza, el hombre sustituto prestara su servicio en las siguientes labores:

- Mover muebles, siempre y cuando este pueda ser realizado por una sola persona dentro de un mismo piso del inmueble y hasta máximo dos pisos.
- Instalación de cortinas, colocación de cuadros, soportes de televisores, repisas, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes.

CONDICIONES PARTICULARES DE SERVICIO HOMBRE SUSTITUTO:

- Para la coordinación del servicio de asistencia, es necesario que lo solicite con 48 horas de antelación. La cita será confirmada por parte de **La Ascensión S.A.** dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores al requerimiento por parte del contratante o beneficiario.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE HOMBRE SUSTITUTO:

- No se realiza el armado de muebles.
- No se realizan trabajos en alturas superiores a 1,5 metros.
- No se realizan trabajos en sitios confinados.

2.1.4 CHEF EN LÍNEA

La Ascensión S.A., a solicitud del contratante coordinará la llamada con un profesional especializado que brindará asesoría en recetas gastronómicas, donde se ofrecerá un amplio menú según la necesidad u ocasión en la que el cliente requiera preparar un plato o alimento en especial.

* Este servicio se prestará en horario y días hábiles (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm)



CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN
Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el
Control de Asistencias

Versión: 00

Página: 8 de 13

Código: ANX-PSF-01

2.2 ASISTENCIA VIAL - AUTOMÓVIL

La prestación de los servicios asistenciales en la categoría vial para automóvil, se realizarán solo a la placa del vehículo registrado por el contratante en el momento de la primera solicitud del servicio. La actualización de placa podrá realizarse cada 6 meses.

Para cualquiera de estos servicios asistenciales, el contratante y/o beneficiario debe compartir a **La Ascensión S.A.**, la tarjeta de propiedad, u otro documento legal como SOAT vigente o RUNT digital, como soporte de evidencia que el vehículo está a nombre del titular y/o beneficiario registrado en el contrato, de esta manera se procederá a coordinar la asistencia solicitada.

CONDICIONES GENERALES:

- Estos servicios cubren un recorrido máximo de 30 kilómetros dentro del perímetro urbano, en único trayecto y solo para automóviles livianos con particulares con peso de hasta 3.5 toneladas. El contratante y/o beneficiario debe indicar si el vehículo presenta alguna novedad que impida el movimiento normal del mismo.
- Cada evento se presta en un sólo punto de ubicación, declarado en el momento de la coordinación de la asistencia por el cliente.
- En todos los casos donde el alcance del servicio exija la movilización del vehículo registrado, el contratante y/o beneficiario debe estar presente durante todo el trayecto de traslado del vehículo hasta el sitio de destino, Incluyendo los servicios de carro taller.
- No estará cubierta en ninguna circunstancia la carga transportada, ni los elementos o equipos que sean dejados al interior del vehículo durante la prestación del servicio.

EXCLUSIONES GENERALES ASISTENCIA VIAL - AUTOMÓVIL:

- Se excluye de la cobertura los vehículos que estén a más de 30 kilómetros dentro del perímetro urbano, en único trayecto.
- Cuando el contratante no haya indicado previamente si el vehículo presenta alguna novedad que impida el movimiento normal del mismo.
- No aplica para vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y/o mercancías, aquellos utilizados para competencias, arrendados, en alquiler y/o blindados, tampoco vehículos agrícolas, ni maquinaria amarilla.
- Cuando el vehículo haya sido inmovilizado por causa de una infracción de tránsito o accidente donde las autoridades respectivas no permitan su movilización.
- Cuando ocurra el hecho o suceso, el vehículo esté en restricción de pico, placa y/o cualquier otra restricción que la administración municipal o nacional pueda implementar para limitar la circulación de vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia, debe presentar permiso de circulación o si no, no se prestará el servicio solicitado.
- No incluye servicios o elementos adicionales que se requieran para movilizar el vehículo por causa de bloqueo, ni horas de espera.
- No se prestará el servicio cuando el vehículo se encuentre con el motor sellado.
- En carretera con restricción horaria de tránsito, destapada, barrios marginales, vías en construcción y/o zonas declaradas como rojas.



CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN
Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el
Control de Asistencias

Versión: 00

Página: 9 de 13

Código: ANX-PSF-01

- No se prestará el servicio si el vehículo se encuentra en un parqueadero, por causa de inmovilización del ministerio de tránsito.
- Gastos o arreglos de cualquier índole que el usuario autorice, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de **La Ascensión S.A.**
- Gasolina consumida durante el periodo de la eventualidad.
- Cualquier daño, perjuicio que sufra el vehículo.

2.2.1 GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE (AUTOMÓVIL)

Este servicio se prestará en caso de accidente, avería y/o suceso ocurrido que impida el movimiento del automóvil.

La Ascensión S.A., coordinará el envío del proveedor asignado en nuestra red vial y realizará el seguimiento correspondiente, ofreciendo el servicio de grúa de gancho o plataforma de acuerdo con las características del vehículo y/o situación de emergencia, garantizando el traslado al taller o lugar más cercano de los hechos. Esto, siempre y cuando el estado de las vías permita el fácil acceso de la grúa o plataforma para la prestación del servicio.

Este servicio no incluye la organización, ni el pago de los servicios requeridos para retirar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, o de los patios de las unidades de tránsito y transporte, etc., y todo lo considerado como maniobra adicional para auxiliar el vehículo al intentar cargarlo en el remolque (grúa). El contratante y/o beneficiario deberá asumir ese valor adicional.

2.2.2 CARRO TALLER (AUTOMÓVIL)

Si el automóvil requiere reinicio de batería (paso de corriente), suministro de gasolina o cambio de llanta pinchada, **La Ascensión S.A.**, realizará la coordinación y seguimiento del envío del proveedor asignado dentro de la red, con la finalidad de solucionar las eventualidades mencionadas, de tal manera, que este se pueda desplazar por sus propios medios.


El servicio de carro taller cubre únicamente el traslado del proveedor al sitio en donde se solicita la asistencia, incluyendo mano de obra según los eventos cubiertos. En el caso de requerir gasolina, solo se cubre el valor de un galón de gasolina, durante la prestación del servicio el contratante y/o beneficiario debe estar presente.

El servicio de reinicio de batería (paso de corriente) se realizará, dependiendo del estado del vehículo, de la batería y las condiciones eléctricas, no se prestará el servicio cuando los niveles de descarga demuestren que se requiere cambio de batería para evitar causar daños adicionales.

NOTA: El servicio prestado tendrá garantía hasta (1) un día desde la prestación del servicio solicitado, si es mano de obra. No aplica por desgaste, condiciones externas o mal uso. El contratante y/o beneficiario debe contactarse con la línea de asistencias para reportar la novedad.

2.2.3 CERRAJERÍA (AUTOMÓVIL)

En caso de solicitar un cerrajero por extravío de llaves, u olvidarlas dentro del vehículo del contratante y/o beneficiario, **La Ascensión S.A.**, coordinará el envío de un proveedor de la red y realizará el seguimiento de la asistencia para la apertura del vehículo sin usar ganzuado, forzar o desarmar la cerradura. La apertura del vehículo se realizará siempre que sea posible, sin causar daños adicionales, según el tipo de vehículo.

	CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el Control de Asistencias	
	Versión: 00	Página: 10 de 13

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA (AUTOMÓVIL)

- No se realiza reposición de llaves, cambio de llaves y/o reparación.

2.3 ASISTENCIA VIAL – (MOTO)

La prestación de los servicios asistenciales en la categoría vial para moto, se realizarán solo a la placa del vehículo registrado por el contratante en el momento de la primera solicitud del servicio. La actualización de placa podrá realizarse cada 6 meses.

Para cualquiera de estos servicios asistenciales, el contratante y/o beneficiario debe compartir a **La Ascensión S.A.**, la tarjeta de propiedad, u otro documento legal como SOAT vigente o RUNT digital, como soporte de evidencia que el vehículo está a nombre del titular y/o beneficiario registrado en el contrato, de esta manera se procederá a coordinar la asistencia solicitada.

EXCLUSIONES DE ASISTENCIA VIAL - MOTOS:

- No aplica para motos destinadas y/o utilizadas para competencias, arrendadas y/o en alquiler.

2.3.1 GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE (MOTO)

La Ascensión S.A., coordinará el envío del proveedor asignado de nuestra red vehicular y realizará el seguimiento correspondiente, ofreciendo el servicio de grúa o plataforma de acuerdo con las características de la moto y/o situación de emergencia, garantizando el traslado al taller o lugar más cercano de los hechos. Esto, siempre y cuando el estado de las vías permita el fácil acceso de la grúa o plataforma para la prestación del servicio.

El contratante y/o beneficiario debe acompañar a la grúa durante el traslado de la moto registrada hasta el sitio de destino.

Este servicio tampoco incluye la organización, ni el pago de los servicios requeridos para sacar o retirar la moto atascada o atorada en huecos, barrancos, etc., y todo lo considerado como maniobra adicional para auxiliar el vehículo al intentar cargarlo en el remolque (grúa). El contratante o beneficiario deberá asumir ese valor adicional.

2.4 ORIENTACIÓN LEGAL VIAL (AUTOMÓVILES Y MOTOS)

La Ascensión S.A., a solicitud del contratante coordinará la llamada con un profesional especializado que brindará asesoría legal telefónica, para cualquier consulta en gestión vehicular, relacionada con asuntos viales, tránsito o accidentes automovilísticos.

* Este servicio se prestará en horario y días hábiles (lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm)

EXCLUSIONES ASISTENCIA JURÍDICA:

Quedan expresamente excluidos de la prestación del servicio de esta asistencia los siguientes eventos:

- Informes, cambios, gestiones, demandas, defensas, registros tributarios ni otro tipo de operación diferente a la orientación telefónica.



CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN
Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el
Control de Asistencias

Versión: 00

Página: 11 de 13

Código: ANX-PSF-01

- Gastos judiciales o tributarios en los que pueda incurrir el contratante y/o beneficiario.
- Procesos tales como: indemnizaciones, multas o sanciones a que fuere condenado el contratante y/o beneficiario.

2.5 ASISTENCIA MÉDICA

2.5.1 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA


En caso de que el contratante requiera una orientación médica telefónica, a consecuencia de una enfermedad que comprometa su estado de salud, **La Ascensión S.A.**, coordinará la asistencia médica telefónica, en donde le será asignado un profesional médico, quien lo orientará respecto de las medidas provisionales que deben seguir de acuerdo con la sintomatología manifestada, mientras recibe atención de su médico tratante.

- Esta asistencia médica se limita a una asesoría relacionada con medicina general y en ningún evento se le recetará ningún medicamento formulado.
- El Contratante o beneficiario autorizará a que sus datos personales sensibles sean tratados para la finalidad de esta asistencia.
- En ningún momento la orientación médica general reemplazará un concepto médico realizado por un médico tratante, ni de algún especialista. La información proporcionada a través de esta asistencia es meramente informativa para que el beneficiario realice chequeos o consultas especializadas por otros medios diferentes a este, frente a los síntomas que comunica.
- No aplica para enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales de una entidad prestadora de salud o particular.

EXCLUSIONES ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA

Quedan expresamente excluidos de la prestación del servicio de asistencia médica los siguientes eventos:

- Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, manicura, pedicura, etc.
- Cuando el motivo del servicio fuese por la ejecución de tareas que involucren riesgos profesionales, lesiones, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento, inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
- Gastos correspondientes a cualquier tipo de prótesis, incluidas: Dentales, lentes, audífonos, sillas de ruedas, muletas, anteojos, o gastos que no hayan sido previamente consultados con **La Ascensión S.A.**
- Todo tipo de enfermedades mentales.
- El Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias, incluyendo enfermedades venéreas y sus derivados. Incluyendo Cáncer u otras enfermedades graves.
- Intento de suicidio, lesiones infringidas, así como cualquier acto de conducta irresponsable imprudente, actos mal intencionados y/o de mala fe, por parte del contratante y/o beneficiario de la asistencia.

	CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el Control de Asistencias		
	Versión: 00	Página: 12 de 13	Código: ANX-PSF-01

- Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de refuerzo, chequeos preventivos de cualquier tipo, hernias y sus consecuencias.

3. EXCLUSIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN MULTIASISTENCIAS:

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, **La Ascensión S.A.** no dará amparo, en ninguna de las siguientes situaciones:

- El contratante y/o beneficiario no brinde a la línea de atención la información descrita en el numeral 4.1 (Solicitud de Asistencia) del presente documento de las Obligaciones del Usuario.
- El contratante no esté al día en los pagos del plan.
- Las condiciones de acceso al lugar de prestación no sean óptimas
- La prestación del servicio sea solicitada en horario fuera del estipulado.
- Se efectuó la solicitud de la asistencia para una zona determinada como alto riesgo o zona roja.
- Cuando el usuario haya contratado por su cuenta servicios sin el previo consentimiento y autorización de **La Ascensión S.A.**
- Cuando el servicio solicitado se encuentre fuera de la cobertura (ámbito territorial), definido por **La Ascensión S.A.**
- Se presenten fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales, aerolitos o cualquier tipo de catástrofe natural.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones descritas en el presente documento.

4. OBLIGACIONES DEL USUARIO (CONTRATANTE / BENEFICIARIO)

4.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA:

En caso de requerir un servicio asistencial y antes de iniciar cualquier acción, el contratante debe conocer e informar a su grupo familiar sobre la línea de atención, donde puede comunicarse para solicitar cualquier tipo de asistencia que se encuentre cubierta dentro del plan. También debe facilitar la siguiente información necesaria para la prestación:

- a) Número de identificación y nombre del contratante y/o beneficiario.
- b) Número telefónico de contacto.
- c) Asistencia que requiere.
- d) Demás información necesaria de acuerdo con el servicio.

4.2 PAGO DE EXCEDENTES:

En caso de presentarse un excedente en la prestación del servicio asistencial, este será asumido por el usuario con sus propios recursos, de acuerdo con las indicaciones que le brinden desde la línea de atención de **La Ascensión S.A.**, antes de la prestación del servicio.



CONDICIONADO DE MULTIASISTENCIA EN PLANES DE PREVISIÓN
Anexo del INS-PSF-07 Proceso Administrativo y Operativo para el
Control de Asistencias

Versión: 00

Página: 13 de 13

Código: ANX-PSF-01

4.3 BENEFICIOS:

La Ascensión S.A., pone a disposición de sus afiliados, los servicios de asistencia hogar, médica, vial y jurídica, las 24 horas del día y los 365 días del año, los cuales serán atendidos por la red de proveedores especializada en la prestación de estos.

5. COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL

El derecho a los servicios señalados del presente documento se extiende a los usuarios, vehículos, e inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura del siguiente ámbito territorial:

ANTIOQUIA: Medellín, Caldas, Copacabana, Envigado, Itagüí, La estrella, Sabaneta, San Antonio de Prado, **ATLÁNTICO:** Barranquilla, **BOGOTÁ D.C.:** Bogotá. **BOLÍVAR:** Cartagena. **BOYACÁ:** Tunja **CALDAS:** Manizales, **CAQUETÁ:** Florencia, **CAUCA:** Popayán, **CESAR:** Valledupar, **CÓRDOBA:** Montería. **CUNDINAMARCA:** Soacha, Chía, Mosquera, Funza, Cajicá, Madrid, Cota, La Calera, Tenjo, Zipaquirá. **HUILA:** Neiva, **MAGDALENA:** Santa Marta, **META:** Villavicencio, **NARIÑO:** Pasto, **NORTE DE SANTANDER:** Cúcuta, Los patios, Villa del rosario, **QUINDÍO:** Armenia, **PUTUMAYO:** Mocoa, **RISARALDA:** Dos quebradas, Pereira, Santa rosa de Cabal, **SANTANDER:** Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, Girón, **SUCRE:** Sincelejo, **TOLIMA:** Ibagué, **VALLE DEL CAUCA:** Cali.