seguros alfa

# Asistencias

## Clausulado



# Asistencias Hogar



## Asistencia 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 del afiliado o del grupo familiar (instalaciones hidrosanitarias o agua potable), se presente alguna rotura o fuga de agua, avería o taponamiento que imposibilite el suministro de las aguas, se enviará un técnico especializado, que realizará la asistencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. El valor determinado para este servicio incluye el costo de los materiales y mano de obra, exclusivamente en los casos cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. No se incluyen los gastos generados por enchape y acabados. No incluye la sustitución de mezcladores o accesorios internos del baño. No se cubrirán además las emergencias generadas a inmuebles de terceros.

**Esta cobertura aplicará únicamente en caso de emergencia y en ningún caso por falta de mantenimiento o por deterioro de materiales.**

### Exclusiones:

- Reparación y/o reposición de averías propias de: grifos, cisternas, depósitos, alentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, tanques aéreos y de reserva, llaves de paso, calentadores, arreglo de canales y bajantes, cubiertas, cualquier material importado.
- Reparación en áreas comunes y cajas de inspección.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos ($130.000).**

## Asistencia en electricidad



Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda **(casa, apartamento de uso habitacional)** que corresponde a la residencia permanente del afiliado o grupo familiar, se produzca una falta de energía eléctrica ya sea de forma total o parcial (corto circuito), se enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. No incluyen trabajos de albañilería. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

### Exclusiones:

- Se deja expresa constancia que el proveedor no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- No incluye reparación de ningún aparato eléctrico (electrodomésticos, lámparas y su respectivo balastro, bombillos especiales, bombillos de intemperie, ni ningún tipo de bombillo o tubo fluorescente), ni tableros eléctricos.
- Lugares de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Reparación y/o reposición de averías propias de accesorios de electricidad en general.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

# Servicio de cerrajería por emergencia



Cuando, a consecuencia de cualquier accidente o emergencia, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal o alguna puerta interna de la vivienda registrada, a solicitud del afiliado o miembro del grupo familiar, el proveedor enviará un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso y el correcto cierre de la puerta de esta. En caso ser necesario, se realizará cambio de guardas. El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. Esta cobertura aplica para la puerta de acceso al domicilio o puertas internas de la vivienda del afiliado o grupo familiar.

## Exclusiones:

- 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 a la vivienda asegurada, tanto externas como internas.

- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externa como interna.

- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda asegurada.

- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y ello ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.

**Queda establecido que en caso de que el afiliado o grupo familiar no hubiere llamado a los números telefónicos indicados, pasadas máximo 48 horas de presentado el daño o la avería no tendrá derecho a la prestación del servicio de asistencia ni a reembolso.**

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**



# Servicio de vidriería

Cuando, a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto, se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas que formen parte del cerramiento de la vivienda del afiliado o grupo familiar, se enviará un técnico que realizará la asistencia de emergencia. Se entiende por vivienda: casa o apartamento de uso habitacional, que corresponda a la residencia permanente del afiliado o grupo familiar.

**Esta cobertura aplica en vidriería de fachada.**

## Exclusiones:

- Todo tipo de vidrio que no comprometa el encerramiento de la vivienda.
- Vidrios con diseño especial o acabados, materiales que no estén a la venta en Colombia o que hayan sido descontinuados.
- No se incluyen marcos
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía, así como cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de trescientos cincuenta mil pesos ($350.000).**

## Asistencia *life style*



En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor prestará el servicio de lifestyle, brindándole al afiliado por medio de una solución digital la tranquilidad ante posibles averías, daños accidentales o robo de sus dispositivos móviles, electrodomésticos y dispositivos electrónicos. La asistencia se brinda inicialmente de forma telefónica y, según la evaluación del incidente, se coordina una referenciación especializada o atención personalizada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

## Asistencia en desinundación, lavado y secado de alfombras



En caso de que alguna alfombra de pared a pared o de piso, los muebles o las cortinas en la residencia permanente del afiliado o miembro del grupo familiar resulten afectadas por una inundación a causa de un daño de plomería amparado en el presente anexo, el proveedor enviará a la residencia permanente, previo acuerdo con el afiliado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar el drenaje de la alfombra, el lavado y el secado. Este servicio no garantizará que la alfombra, los muebles o cortinas recuperen el estado original de las mismas.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento ochenta mil pesos ($180.000).**

# Gastos de vigilancia por inhabitabilidad de inmueble



Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera por inhabitabilidad de la vivienda registrada a su nombre, el proveedor brindará una ayuda económica para la prestación del servicio de vigilancia con el fin de proteger la residencia del afiliado mientras este no se encuentre en el lugar. La asistencia se deberá prestar únicamente en el área inmediata al lugar donde reporte el afiliado y sea propietario.

Este servicio se presta por reembolso y cubre los gastos de inhabitabilidad del inmueble hasta el monto límite de cobertura. Para el pago de esta asistencia será imprescindible la presentación de la factura generada por este servicio, así como el documento que acredite que la vivienda protegida es del afiliado o miembro de grupo familiar registrado.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos mil pesos ($200.000).**



## Gastos de hotel por inhabitabilidad del inmueble



En caso de que el afiliado lo requiera y por inhabitabilidad del inmueble, el proveedor brindará ayuda económica para gastos de hotel hasta el monto límite de cobertura. Se debe tener en cuenta que esta asistencia se prestará por reembolso. Para la prestación de este servicio será indispensable la presentación de la factura que acredite el pago por el hotel.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de un millón de pesos ($1.000.000).**

## Gastos de mudanza

En caso de que el afiliado lo requiera y por mudanza el proveedor brindará ayuda económica para la mudanza del afiliado hasta el monto límite de cobertura. Se debe tener en cuenta que esta asistencia se prestará por reembolso, para la prestación de este servicio será indispensable la presentación de la factura que acredite el pago de los gastos por mudanza.



**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de un millón de pesos ($1.000.000).**

## Gastos de bodegaje



En caso de que el afiliado lo requiera y por mudanza el proveedor brindará ayuda económica para el bodegaje del afiliado hasta el monto límite de cobertura. Se debe tener en cuenta que esta asistencia se prestará por reembolso, para la prestación de este servicio será indispensable la presentación de la factura que acredite el pago de los gastos por el bodegaje.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de un millón de pesos ($1.000.000).**

# Asistencia hogar *express*



## Gastos de jornada de aseo general

En caso de que el afiliado lo requiera y para pago de jornada de aseo general el proveedor brindará ayuda económica para esto, hasta el monto límite de cobertura. Se debe tener en cuenta que esta asistencia se prestará por reembolso, para la prestación de este servicio será indispensable la presentación de la factura que acredite el pago de los gastos por jornada de aseo general del hogar.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos ($150.000).**

## Alquiler de lavadora y nevera



En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor brindará asistencia en el alquiler de lavadoras o neveras para el hogar del afiliado, hasta el monto límite de cobertura.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos ($250.000).**

## Jardinería



El proveedor se hará cargo de enviar al inmueble registrado un técnico especializado que realice las labores de jardinería, fumigación o rehabilitación de flores convencionales o plantas en las zonas afectadas por plagas. Esta asistencia incluye exclusivamente mano de obra.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos ($150.000).**



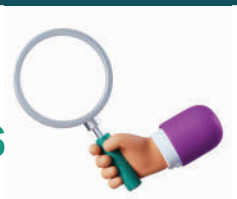
## Ayuda gourmet



Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor pondrá a su disposición un profesional en clases de cocina saludable, quien le brindará virtualmente el acompañamiento y enseñanza de acuerdo con su elección, con el fin de aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos fácilmente asequibles de la canasta familiar con la cual puede llevar una alimentación balanceada. Por medio de la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder a la clase virtual mediante un link de conexión en aplicaciones como Zoom, Meet o Whatsapp por un tiempo máximo de una (1) hora educativa por evento. Este servicio debe ser solicitado con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., o sábados de 8 a.m. a 12 p.m.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos ($250.000).**

## Conexión con profesionales



A través de la línea de atención del proveedor, el afiliado tendrá acceso a información y conexión con profesionales como pintor, albañil, carpintero, ornamentador, decorador, arquitecto, ingeniero civil, jardinero o técnicos de instalación de sistemas de sonido, el proveedor no se hace responsable por la prestación del servicio toda vez que la asistencia sea únicamente de referenciación. Los costes correspondientes a los honorarios de dicho profesional, así como del desplazamiento si se llega a requerir, correrán a cargo del afiliado.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos ($130.000).**

# Asistencia en viajes



## Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar

En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor brindará el servicio de asistencia de regreso anticipado por caso de fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad o afinidad. Este siendo un beneficio que cubre o facilita el retorno inmediato a su lugar de residencia cuando ocurre el fallecimiento del familiar.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de cuatrocientos mil pesos ($400.000).**

## Retorno anticipado por emergencia en el hogar

En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor brindará el servicio de asistencia de regreso anticipado por caso de siniestro grave en el domicilio del afiliado. Este siendo un beneficio que cubre o facilita el retorno inmediato del afiliado a su lugar de residencia cuando ocurre un evento grave e inesperado que afecte su hogar.

**Este servicio se prestará en caso tal que se presente:**

- Incendios, inundaciones o desastres naturales que causen daños significativos a la vivienda.
- Robos o actos vandálicos que comprometan la seguridad del domicilio.
- Otras situaciones de emergencia que requieran la presencia del viajero.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de cuatrocientos mil pesos ($400.000).**

# Asistencia médica



## Asistencia médica domiciliaria

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor coordinará a través de un tercero, el envío de un profesional médico hasta el lugar de residencia del afiliado. Este servicio se presta a nivel nacional, dentro del perímetro urbano, siempre y cuando sea una zona de fácil acceso. El profesional realizará un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica. Este servicio integra revisión médica y diagnóstico. El seguimiento pertinente del tratamiento debe ser realizado por el afiliado.

Esta cobertura se prestará en el sitio autorizado a la luz de la asistencia contratada para el afiliado o miembro del grupo familiar. Los servicios están sujetos a previa evaluación, clasificación y autorización del profesional en medicina.

**Exclusiones:**

- Bajo criterio médico, se podrá realizar la formulación de tratamiento.
- No incluye el costo o la aplicación de tratamientos, aplicación de medicamentos, curaciones o tratamientos quirúrgicos de ningún tipo.
- El médico coordinado por el proveedor en Colombia para brindar el servicio no está obligado a portar, proveer o administrar medicamentos.
- Toma de muestras de laboratorios.
- Asistencia por especialistas.
- Movilización del paciente.
- Las incapacidades se generarán a criterio del médico tratante.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de cien mil pesos ($100.000).**

## Orientación médica telefónica



En caso de que el afiliado o miembro de su grupo familiar requiera una orientación médica telefónica, el proveedor brindará, de acuerdo con las condiciones de la asistencia; orientación médica telefónica las 24 horas, los 365 días del año.

En la línea de asistencia, un profesional médico coordinado por el proveedor realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se debe asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

**Exclusiones:**

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

**Esta asistencia se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.**

## Envío de ambulancia



En caso de que el afiliado requiera un servicio de ambulancia en ciudades principales dentro del territorio colombiano, por causa de imposibilidad de movilización del domicilio al centro de salud, el proveedor coordinará y realizará el seguimiento correspondiente hasta el arribo de unidades médicas para trasladar al afiliado hasta el centro médico asistencial más cercano.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Traslado por incapacidad



En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor brindará asistencia de traslado por incapacidad del afiliado, esta asistencia cubrirá hasta el monto límite de cobertura. Se enviará un automóvil o taxi para el desplazamiento del mismo.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

## Préstamo de equipos ortopédicos



En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor coordinará el préstamo de equipos ortopédicos. Esta asistencia se prestará hasta el monto límite de cobertura. Para la prestación de este servicio será elemental la orden médica con la solicitud de equipo ortopédico para el afiliado paciente.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento ochenta mil pesos ($180.000).**

## Medicamentos a domicilio



En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor prestará el servicio de envío al domicilio de los medicamentos prescritos por el médico en cita médica. Este servicio deberá ser solicitado previamente ya que será necesario realizar el proceso de compra y envío de los medicamentos. Se deja constancia que el valor de los medicamentos irá por cuenta del afiliado.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos ($80.000).**



## Telepsicología

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, por parte de un profesional en psicología, quien estará a disposición para fortalecer la salud mental del paciente y/o su grupo familiar.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia droguería 24 horas

En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor brindará asistencia de referenciación para servicio de droguería 24 horas. Esta asistencia se prestará de lunes a sábado en un horario de 8 a.m. a 8 p.m.

Se deja constancia que este servicio se prestará netamente orientando al afiliado, el proveedor no se hará cargo de los gastos de farmacia ocasionados.



**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia médico domiciliario y/o enfermería



En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor brindará asistencia de referenciación para la atención de un médico domiciliario o enfermera. Esta asistencia se prestará de lunes a sábado en un horario de 8 a.m. a 8 p.m. Se deja constancia que este servicio se prestará netamente orientando al afiliado, el proveedor no se hará cargo de los gastos médicos ocasionados.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

# Asistencia veterinaria



## Teleconsulta veterinaria

El afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota. Contando con la atención telefónica directa de un veterinario, el cual orientará en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional entre el veterinario y la mascota.

### Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

**el proveedor 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, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.**

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Información sobre vacunas de mascotas



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto a la vacunación de su mascota y refuerzo. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia cosmética, coordinación guardería y casa de adiestramiento



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto a referencia cosmética, coordinación guardería y casa de adiestramiento. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**



## Referencia y coordinación de servicios médicos veterinarios

Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto a servicio de médico veterinario y la coordinación del mismo. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Información de servicios fúnebres y clínicas veterinarias



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información de servicios fúnebres y clínicas veterinarias. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia y coordinación de transporte para mascotas



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener referencia y coordinación de transporte para mascotas. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación, coordinación e información, no se realizarán pagos por los servicios prestados.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

# Asistencia de referenciación y coordinación



## Coordinación y envío de profesor

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar con menores a cargo, curse primaria básica o básica secundaria se encuentre en periodo de vacaciones, el proveedor coordinará la asistencia del tutor para brindar asesoría en materias básicas como: matemáticas, sociales, español, historia, geografía, ciencias naturales, física y química.

La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.

**Exclusiones:**

- La asistencia en el desarrollo de tareas y/o trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a dos (2) horas educativas.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de cien mil pesos ($100.000).**

## Transmisión de mensajes urgentes



El proveedor se encargará de transmitir los mensajes urgentes o justificados ante emergencia que le encargue el afiliado o grupo familiar a los números que este indique, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos, siempre dentro del territorio nacional.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia de teléfonos de emergencia



El proveedor brindará orientación telefónica al afiliado para referencia de teléfonos de emergencia.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Asistencia jurídica telefónica



Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor a través del servicio de asistencia legal brindará telefónicamente una asesoría jurídica sobre trámites y documentos a realizar. El servicio se limita a la orientación telefónica respecto a la situación que se plantee, sin emitir dictamen escrito. el proveedor deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que Seguros Alfa no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia de orientadores y traductores



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio de orientación de traductores. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

# Orientación escolar telefónica



Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor prestará el servicio de tutoría académica telefónica, al afiliado o sus hijos beneficiarios, a través de la cual se pone a su disposición una asesoría con un docente para cualquier duda o inquietud, respecto a las áreas de español, matemáticas, historia y geografía, ciencias naturales, biología, física y química (asignaturas de nivel escolar básico de nivel primario o bachillerato). Esta asistencia estará condicionada a que las dudas e inquietudes no superen una (1) hora educativa. La asistencia no consiste en desarrollar trabajos o tareas, lo anterior de acuerdo con las exclusiones y limitaciones consignadas en el presente anexo.

### Exclusiones:

- La asistencia en el desarrollo de tareas y trabajos.
- La asistencia en respuesta a consultas superiores a una (1) hora educativa.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**



# Referencia de papelería 24 horas

Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio referencia de papelería 24 horas. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia páginas web



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio referencia de páginas web. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Orientación de programas de estudios internacionales

Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio orientación telefónica de programas de estudios internacionales. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**



## Referencia de guarderías, jardines y/o colegios




Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio de guarderías, jardines infantiles y/o colegios. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Soporte técnico telefónico



**Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor coordinará un soporte telefónico en llamada directa en los siguientes casos:**

- Limpieza de virus y software malicioso y espía
- Ayuda para el manejo de control parental
- Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escáneres, webcams, etc.)
- Acceso a internet, configuración de módem y routers, configuración Wi-Fi
- Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas
- Instalación y configuración de *drivers, codecs*
- Configuración de cuentas: asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn



**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Asistencia remota

En caso de que el afiliado lo requiera, por medio de la línea de atención podrá programar asistencia remota con el fin de que el profesional y/o especialista logre ingresar al equipo electrónico con su previa autorización y solucione el inconveniente del equipo por el cual el afiliado se comunique.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia de alquiler de computadores



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio de referencia de alquiler de computadoras. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia de servicios de mantenimiento



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información de referencia de servicios de mantenimiento. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencias de técnicos especializados



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio de referencia de técnicos especializados. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

# Asistencia adulto mayor

## Alquiler de muletas o silla de ruedas para personas de la tercera edad

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor brindará la coordinación y auxilio económico para el alquiler de muletas o sillas de ruedas. Para acceder a esta asistencia el afiliado o miembro del grupo familiar deberá remitir a el proveedor el resumen de la historia clínica, incapacidad y/o certificación médica expedida por un profesional de la salud donde se certifique tal condición. Posteriormente el proveedor coordinará con la red de proveedores la disponibilidad del aparato solicitado para alquiler del afiliado.

En caso de que llegase a requerir desplazamiento o envío, correrá a cargo del afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario, en horario hábil de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 p.m.



**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos cincuenta mil pesos ($250.000).**

# Gastos por jornada de aseo general para personas de la tercera edad



En caso de que el afiliado lo requiera y para pago de jornada de aseo general, el proveedor brindará ayuda económica para esto, hasta el monto límite de cobertura. Se debe tener en cuenta que esta asistencia se prestará por reembolso, para la prestación de este servicio, será indispensable la presentación de la factura que acredite el pago de los gastos por jornada de aseo general del hogar.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos ($130.000).**





## Servicio de acompañamiento para personas de la tercera edad

Si el afiliado o miembro del grupo familiar mayor de sesenta (60) años lo requiere, el proveedor coordinará la asistencia y el acompañamiento en casa para actividades varias como lectura de libros, juegos, entre otros. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del afiliado o miembro del grupo familiar a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Este servicio tendrá una duración de (máx. 3 horas). El servicio debe ser coordinado con 48 horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el afiliado debe comunicarse con el proveedor y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

## Servicio de mensajería local



En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor coordinará y pagará el servicio de mensajería para pequeños paquetes dentro del perímetro urbano, en horario hábil de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Se prestará el servicio de mensajería de tipo personal cubriendo el transporte de sobres y paquetes hasta por cinco (5) kilos y de fácil transporte dentro del baúl del mensajero. El afiliado deberá suministrar a el proveedor la información necesaria acerca del elemento que será transportado.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento treinta mil pesos ($130.000).**

## Coordinador de lector a domicilio para personas de la tercera edad



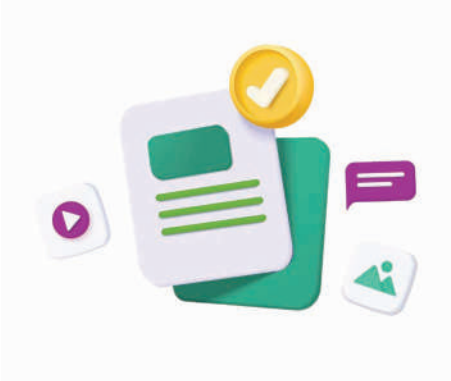
En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor enviará al domicilio del afiliado un lector para personas de la tercera edad, esto con el fin de brindarle un espacio de esparcimiento y diversión por medio de la lectura.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento cincuenta mil pesos ($150.000).**

## Servicios de información y entretenimiento para personas de la tercera edad

Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información y entretenimiento para personas de la tercera edad. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**



## Asistencia técnica telefónica para navegación en internet para personas de la tercera edad



En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor brindará asistencia técnica para navegar en internet desde el celular del adulto mayor brindándole asesoría y orientación frente a las aplicaciones disponibles y cómo manejarlas.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia y coordinación de conductor para personas de tercera edad



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio de referencia y coordinación de conductor para personas de tercera edad. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia de vacunas para las personas de la tercera edad



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto a servicio de referencia para la vacunación de personas de la tercera edad. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Referencia y coordinación de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera para personas de la tercera edad



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto al servicio de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera para personas de la tercera edad. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**



## Referencia y coordinación de electrocardiogramas para personas de la tercera edad



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto a servicio de coordinación de electrocardiogramas para personas de la tercera edad. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

# Asistencia dental



## Asistencia odontológica (emergencia)

En caso de que el afiliado o grupo familiar lo requiera el proveedor coordinara por parte del personal calificado en medicina dental, adscritos a la red de prestadores, la atención de la asistencia dental a consecuencia de una emergencia odontológica.

### Medicina bucal:

Examen clínico de urgencia (diagnóstico, pronóstico y plan de tratamiento).

### Cirugía - exodoncias simples o extracciones:

El proveedor a solicitud del afiliado o grupo familiar prestará a través de un proveedor el servicio de asistencia de cirugía de exodoncia simple o extrac-

ciones, en dientes permanentes, dientes temporales, dientes fracturados o restos radiculares, este servicio debe ser solicitado con un mínimo de 48 horas sujeto a disponibilidad de horario, hasta el monto límite de cobertura. el proveedor brindará al afiliado o grupo familiar la coordinación para el servicio de cirugía de exodoncia simple o extracciones, el desplazamiento correrá a cargo del afiliado o grupo familiar. El afiliado o grupo familiar debe presentar la valoración por el odontólogo certificado para realizar la autorización de la cirugía.

## Radiografías:

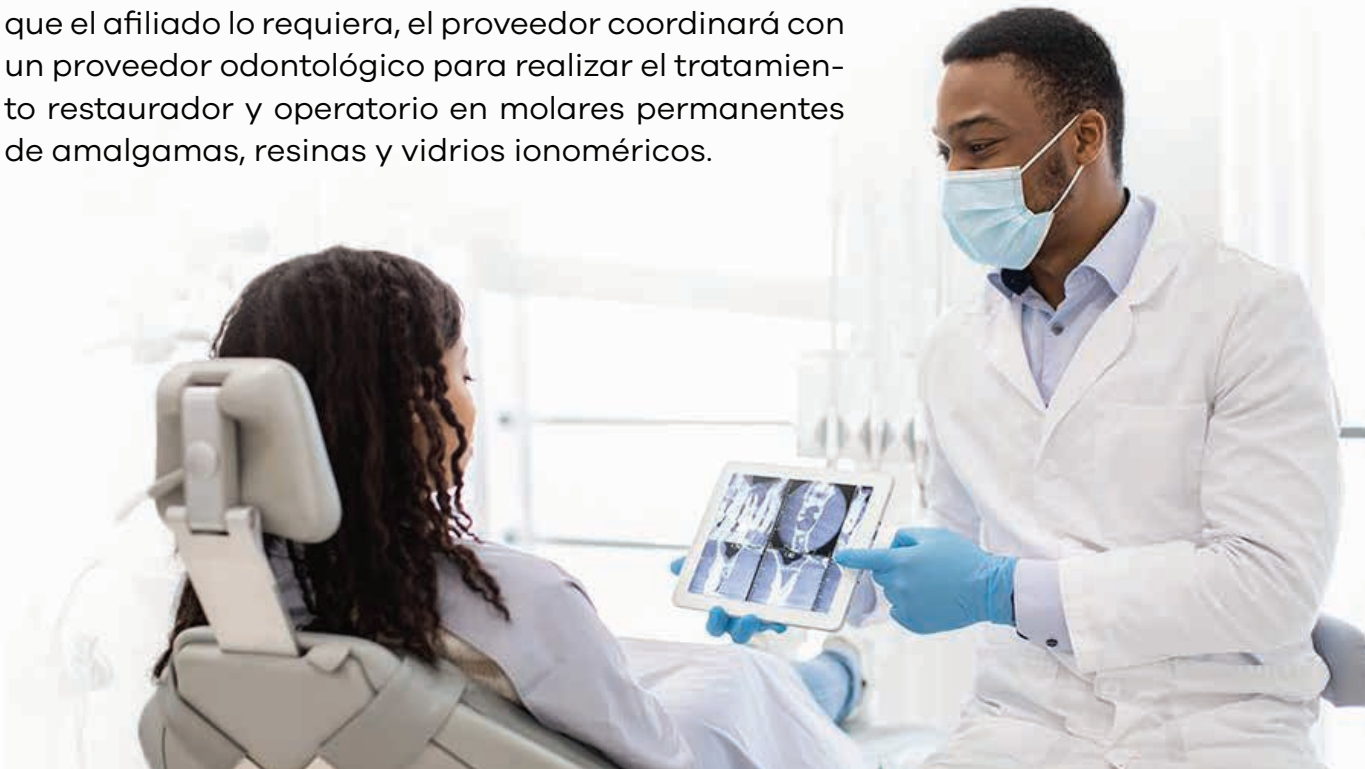
Periapicales, individuales y coronales requeridas, para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio.

## Profilaxis, pulido dental:

Cuando el afiliado lo requiera el proveedor coordinará el procedimiento de profilaxis, por medio de un proveedor odontológico. Donde se realizará una limpieza dental con el objetivo de limpiar las superficies dentarias y retirar la placa bacteriana y sarro que se encuentre adherido en las zonas dentales de difícil acceso por medio del cepillado dental diario.

## Restauradora y operatoria:

Amalgamas, resinas y vidrios ionoméricos: en caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor coordinará con un proveedor odontológico para realizar el tratamiento restaurador y operatorio en molares permanentes de amalgamas, resinas y vidrios ionoméricos.



**Exclusiones:**

- No se cubren los medicamentos posteriores a la cirugía
- Tratamientos posteriores y adicionales que no se encuentren dentro de esta cobertura
- Tratamientos estéticos
- Tratamientos de exodoncia (conductos) con fines protésicos

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de doscientos veinte mil pesos ($220.000).**

# Asistencia movilidad



## Envío y pago de grúa

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, por accidente o avería que no permita la circulación autónoma del automóvil, el proveedor enviará y pagará por los servicios de grúa para que el vehículo cubierto sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y trasladado hasta el taller o concesionario escogido por el afiliado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el afiliado o su representante deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. el proveedor no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del afiliado por daños eventuales sufridos al vehículo durante su traslado.

**Exclusiones:**

- Vehículos de servicio público
- Vehículos de más de 3 toneladas
- Vehículos que estén en pico y placa
- Vehículos inmovilizados por las autoridades

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000).**

## Servicios de emergencia (para auto - moto):



En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar sufriera alguna avería menor en su vehículo, y requiera cambio de llanta por pinchada, suministro de gasolina o reiniciación de batería (paso de corriente), el proveedor organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico, para atender eventualidades mencionadas, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos, el afiliado, miembro del grupo familiar o su representante deberán acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de suministro de gasolina es hasta dos (2) galones, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado o miembro del grupo familiar. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños, el servicio de cambio de llanta se prestará solo si el afiliado o miembro del grupo familiar cuenta con la llanta de repuesto. Este servicio aplica para el vehículo a nombre del afiliado o miembro del grupo familiar registrado en el momento de solicitar la primera asistencia vial. Solo un vehículo por asistencia. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

## Suministro de gasolina:

En caso de inmovilización del auto o moto del afiliado o miembro del grupo familiar, a consecuencia de falta de gasolina, el proveedor organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender eventualidad, el servicio de suministro de gasolina es hasta dos (2) galones, el costo del combustible debe ser asumido por el afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

## Paso de corriente:

En caso de que el auto del afiliado o miembro del grupo familiar requiera reiniciación de batería (paso de corriente), el proveedor organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un prestador de servicios para solucionar esta eventualidad mencionada, de tal forma que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios. En todos los casos el afiliado o grupo familiar deberá acompañar en todo momento al prestador de servicios. El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños.

## Cambio de llanta (auto):

En caso de inmovilización del auto del afiliado o miembro del grupo familiar a consecuencia de pinchazo del vehículo, el proveedor organizará y asumirá el costo hasta el límite de cobertura del envío de un técnico para atender esta eventualidad. Por lo tanto, se brindará el servicio, incluida la mano de obra. El servicio de cambio de llanta se prestará solo si el afiliado o miembro del grupo familiar cuenta con la llanta de repuesto. Este servicio aplica en la ciudad de residencia dentro del perímetro urbano y hasta 30 km fuera del mismo.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos ($80.000).**

## Localización y envío de pieza de repuestos

En caso de que el afiliado lo requiera, el proveedor brindará asistencia en localización y envío al domicilio del afiliado de piezas de repuestos de su auto. Esta asistencia se prestará hasta el monto límite de cobertura.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de cien mil pesos ($100.000).**

## Servicio de conductor profesional

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, el proveedor coordinará el envío de un medio de transporte efectivo, habitualmente taxi o vehículos de similares características, con un conductor profesional que lo desplazará dentro del perímetro urbano y hasta el monto límite de cobertura.

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos ($120.000)**



## Referencia de talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios



Por medio de la línea de atención, el afiliado podrá obtener información respecto a servicio de referencia de talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios. Se deja constancia que este servicio será netamente de orientación e información, no se realizarán pagos por la asistencia prestada.

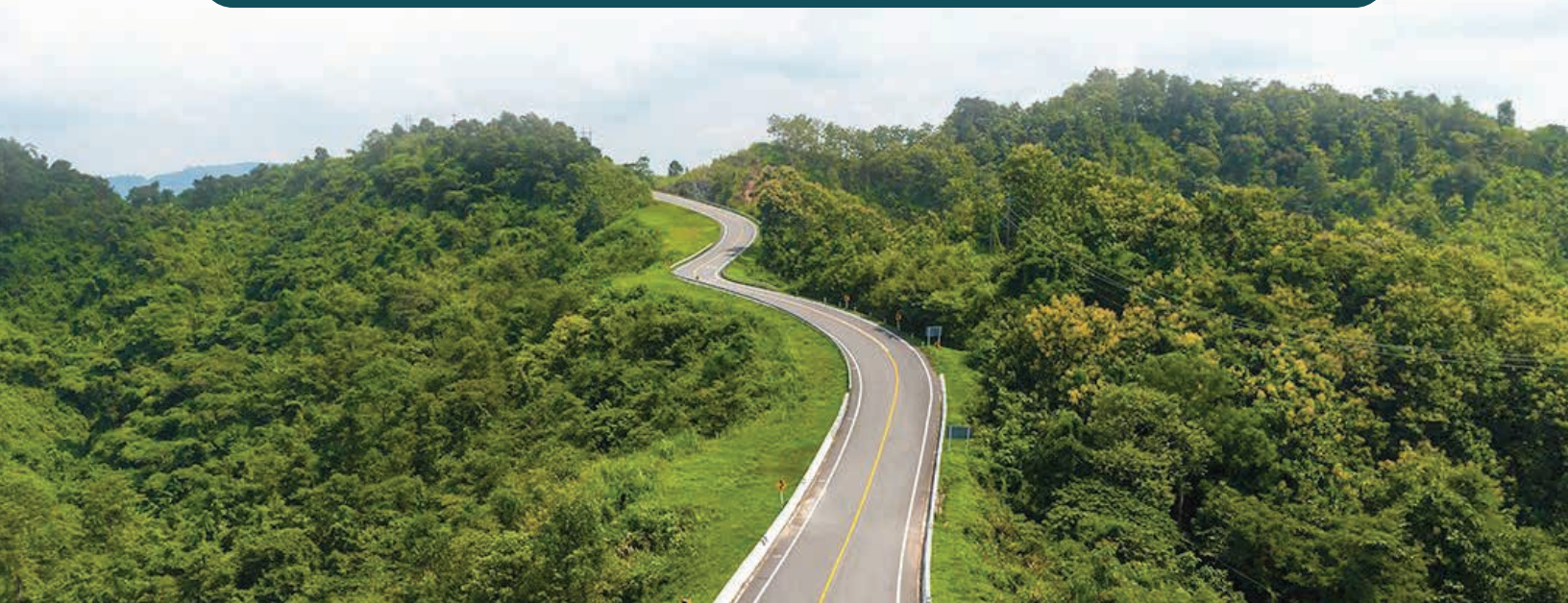
**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**

## Información de estado de carreteras



El proveedor informará el estado de las carreteras en Colombia, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico y cualquier situación, que pueda afectar la libre circulación del vehículo (moto - carro).

**Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por año y se prestará sin monto límite de cobertura.**





## 1 Cómo acceden los clientes a los servicios

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

**a** El afiliado que requiera del servicio se comunicará las 24 horas del día los 365 días del año, desde Bogotá al teléfono fijo (60 - 1) 307 70 32, en el resto del país 01 8000 12 25 32 en las opciones 3 (servicio de asistencias) y luego 8 (para mascotas y multiasistencias). O al #253 en las opciones 2 - 8.

**b** El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos 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; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

**c** Bajo ningún motivo el proveedor realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.

**d** El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.

**e** Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

**f** En caso de que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, el proveedor no asumirá responsabilidad, ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

## 2 Obligaciones del afiliado (garantías)

**El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:**

a. Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.

b. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.

c. Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

## 3 Reembolsos

**El proveedor reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo, y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:**

1. Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización del proveedor la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

2. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada. En el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso el proveedor

realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

3. Para hacer efectivo el reembolso, el afiliado cuenta con treinta (30) días calendario desde el momento de tener la aprobación del proveedor para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte del proveedor dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolsó, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

## 4 Independencia

- La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente anexo, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte del proveedor, respecto de la cobertura, a la que accede el presente anexo de asistencia.

## 5 Exclusiones generales

**Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, Seguros Alfa no cubrirá los siguientes casos:**

- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por Seguros Alfa.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.

- Los que tuviesen origen o fueran 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.

- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas.

seguros alfa

www.segurosalfa.com.co

