

CONDICIONADOS DE ASISTENCIA HOGAR

Contenido

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

TERMINOS Y DEFINICIONES GENERALES	2
PLAN ASISTENCIA AL HOGAR	6
CONDICIONES GENERALES CONTRAACTUALES DEL CONDICIONADO	12

TERMINOS Y DEFINICIONES GENERALES

Para efectos del presente Plan de Asistencias, a continuación, se describen los términos y definiciones que se aplicarán en el presente condicionado:

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia, entidad emisora de la asistencia y/o plan descrito en este documento, que asume la prestación del servicio a los afiliados derivados de las condiciones y limitaciones de este documento.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

AFILIADO TITULAR: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

BENEFICIARIO: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

GRUPO AFILIADO: Son las personas físicas con o sin grado de consanguinidad y afinidad con el afiliado titular, que se encuentran registrados como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los servicios, tratamientos, procedimientos, estudios y/o orientaciones de la asistencia contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance de la asistencia para la prestación de servicio al afiliado, descrito en este documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de

solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones., cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 7. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO del presente documento.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

PROVEDOR DE SERVICIO: Es el personal asistencial apropiado o instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI legalmente autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

EMERGENCIA: Cualquier condición, enfermedad o lesión accidental y fortuita, que se presenta repentinamente y que compromete la vida o integridad física del afiliado, y su atención no puede ser diferida. Es toda situación urgente en la que está en peligro la vida de la persona o la función de algún órgano. Es aquel caso en el que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos y en el que la aplicación de los primeros auxilios por cualquier persona es de importancia primordial.

EMERGENCIA DENTAL: Cualquier ocasión inesperada, aguda y repentina que amerita atención odontológica apremiante que no pueda ser diferida, y que origine procedimientos que estarán indicados para tratar el dolor originado por las siguientes causas: infecciones, abscesos, caries, pulpitis, inflamación o hemorragia.

URGENCIA: Es una situación de salud que se presenta repentinamente, pero sin riesgo de vida y requiere asistencia médica dentro de un período de tiempo razonable. Es la aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del afiliado, cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque daños corporales a un afiliado evidenciada por contusión, heridas visibles o lesión interna medicamente comprobada o la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

LESION: Todo daño corporal causado exclusivamente por un hecho accidental, violento, ajeno, externo y visible ocurrido al afiliado y que sea determinable por un médico. Para efectos del presente documento dicho daño debe ser una lesión súbita o traumatismo.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, recurrente o crónica, los accidentes tal y como se define este concepto, las alteraciones de la conducta o del comportamiento, la gestación y parto normal o eutócico, así como cualquier defecto, lesión o alteración de origen congénito y/o hereditario.

ENFERMEDAD CRONICA: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones

vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

ENFERMEDAD RECURRENTE: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente tres (3) o más veces durante un año calendario.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI su comprobación:

Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.

Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.

Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.

Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación. Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo.

El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

ENFERMEDAD O MALFORMACION CONGENITA: Son alteraciones o defectos estructurales o funcionales de una o varias partes del cuerpo presentes en el momento del nacimiento o antes del mismo, originados en una falla en la formación durante el desarrollo embrionario.

CONSULTA: Relación directa e in situ médico-paciente, imprescindible para llevar a cabo cualquier diagnóstico y plan de tratamiento.

TRATAMIENTO: Conjunto de medidas e insumos realizados por un médico que se pone en práctica para la curación o alivio de una enfermedad o lesión.

MEDICO: Profesional de la medicina titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de medicina según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

ODONTOLOGO: Profesional de la odontología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de odontología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias

NUTRICIONISTA: Profesional de la nutrición titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de nutrición según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

PSICOLOGO: Profesional de la psicología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de psicología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

ESTUDIANTE: hijo menor de edad del afiliado que cursa educación escolar (primaria o secundaria), bajo cuidado y que habitan permanentemente en el lugar de residencia y depende económicamente del afiliado.

MASCOTA: Animal doméstico de raza canina o felina, propiedad del afiliado sobre el cual se contrata este y sobre la cual se determina la cuantía del servicio. Son asegurables las mascotas entre tres (3) meses y nueve (9) años, no destinados a la caza, actividades policíacas, de

defensa civil, seguridad pública o privada o cualquier deporte. Debe estar censado e identificado con fotos y huellas y cumplan con el certificado de vacunaciones

CENTRO CLINICO: Cualquier instituto legalmente establecido y autorizado por las autoridades competentes, para prestar servicio de hospitalización y asistencia médica.

AMBULANCIA: Vehículos dotados con equipos destinados a la atención médica de emergencias y urgencias, acondicionado con insumos e instrumentos para la estabilización de la condición física que presente el afiliado, y su eventual traslado terrestre a un centro clínico escogido por el afiliado. Estos vehículos pueden ser ambulancias medicalizadas (dotadas con el personal asistencial y la tecnología necesarios para abordar situaciones de extrema gravedad y urgencia en la ruta), o ambulancias básicas (para los casos cuyo estado no haya de prever la necesidad de asistencia médica en la ruta).

MEDICAMENTO NECESARIO: Conjunto de medidas o procedimientos ordenados y suministrados por un médico o centro de atención, que se pone en práctica para el tratamiento, curación o alivio de una enfermedad o lesión, bajo las siguientes características:

Que sean apropiados para el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad o lesión del afiliado.

Que sean congruentes con las normas profesionales aceptadas en la práctica de la medicina en el área de cobertura y por la comunidad médica del país donde se presta el servicio.

Que el nivel de servicio sea idóneo y pueda ser proporcionado sin riesgo para el afiliado.

Que no sea primordialmente para el confort o la conveniencia personal del afiliado, de sus parientes cercanos o de su médico.

Que el servicio, tratamiento o suministro proporcionado sea conveniente al estado de salud del afiliado y no sea de naturaleza experimental o investigativa.

PAIS DE ORIGEN: Es el país en que reside permanente el afiliado, que fue registrado en la suscripción del plan, y recibido en la base de datos enviada a REDYPLAN CDI, siendo este el único país donde se podrán coordinar los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Para efectos del presente documento dicho país son: la Republica de Colombia, la República de Bolivariana de Venezuela o la República de Panamá.

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para el afiliado que se encuentren dentro del país de origen. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de origen, dentro del perímetro urbano. ANTIOQUIA: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, sabaneta, Copacabana, Apartado, La estrella, Caldas. ARAUCA: Arauca, Tame. ATLANTICO: Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo. BOGOTA D.C: Bogotá. BOLIVAR: Córdoba, Cartagena. BOYACA: Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá. CALDAS: Manizales, Chinchiná. CAQUETA: Florencia, San Vicente del Caguán. CASANARE: Yopal, Aguazul. CAUCA: Popayán, Santander de Quilichao, Puerto Tejada. CESAR: Valledupar, Aguachica, San Martin, Agustín Codazzi. CORDOBA: Montería, Cerete, Planeta Rica. CUNDINAMARCA: Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera. HUILA: Neiva, Pitalito, Campo alegre, Garzón, Rivera. MAGDALENA: Santa Marta, Ciénaga. META: Villavicencio, Acacias, Restrepo, Cumaral, Puerto Gaitán, Puerto López. NARIÑO: Pasto, Ipiales, San Andrés de Tumaco. NORTE DE SANTANDER: Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona, Ocaña. PUTUMAYO: Orito, Mocoa. QUINDIO: Armenia, Calarcá. RISARALDA: Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal. SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil. SUCRE: Sincelejo, Corozal. TOLIMA: Ibagué, Espinal, Melgar. VALLE DEL CAUCA: Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación y ciudad plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiéndose como área urbana aquellas localidades cuyas condiciones de vida ofrecen características urbanas tales como: servicio de luz eléctrica, acueducto y alcantarillado, calles pavimentadas, establecimientos comerciales, facilidades de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece REDYPLAN CD, están a disposición de los afiliados, que comienza 24 horas después del momento de afiliación al programa.

PERIODO DE VIGENCIA: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

DOLO: Acción voluntaria premeditada por una persona con el ánimo, o conocimiento que dicha acción puede provocar daño, detrimento o perjuicio económico.

PERJUICIO: Las pérdidas económicas ocasionadas como consecuencia directa de un daño corporal o material indemnizable sufrido por terceros.

DAÑO: Es el perjuicio personal, moral o material producido a consecuencia directa de un evento o acción.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, de los gastos de proveedores de servicio ubicados en una misma área geográfica, que sean de la misma categoría o equivalente a aquella en donde fue atendido el afiliado, los cuales correspondan a un servicio igual o similar, libre de complicaciones y que, de acuerdo con las condiciones de este plan, se encuentren cubiertos. Dicho promedio será calculado sobre la base de las estadísticas de los gastos facturados dentro de los treinta (30) días anteriores a la fecha en que el afiliado incurrió en dichos gastos, incrementados según el U.R.A. de los servicios que se encuentren vigentes para la mencionada fecha. Cuando este promedio no pueda ser obtenido, el gasto razonable será el monto facturado amparado.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

PLAN ASISTENCIA AL HOGAR

4.1. BENEFICIOS Y ALCANCE.

REDYPLAN CDI le garantiza al afiliado, la prestación de los servicios que se mencionan a continuación:

Asistencia al Hogar

082020V0.2-QUOS-V0.10

- 4.2. **Plomería:** En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de aguas blancas o negras en el inmueble, se enviará, con la mayor prontitud posible, un proveedor de servicio que realizará la reparación que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita. En caso de filtración en el inmueble se cubren los gastos por abrir la pared para detectar la falla, en los siguientes casos:
- ✓ Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluye las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
 - ✓ Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluye las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
 - ✓ Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, taponos, bujes y/o abrazaderas.
 - ✓ Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampa grasas.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por asistencia con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima por Servicio. El valor incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Se deja expresa constancia que REDYPLAN no será responsable por la labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.

- 4.3. **Electricidad:** En caso de falta de energía eléctrica en el inmueble o en alguna de sus dependencias, producida como consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, se enviará a un proveedor de servicio que realizará la reparación de urgencia, necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita. En los siguientes casos:
- ✓ Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
 - ✓ Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: tomas, interruptores, rosetas, tacos.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por asistencia con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima por Servicio. El valor incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por la labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura,

o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.

- 4.4. **Cerrajería:** En caso de pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de cerraduras o cilindros, según sea el caso, por cualquier causa accidental que no se encuentre cubierta por otra garantía y que haga imposible el acceso al inmueble, se enviará un proveedor de servicio que realizará la reparación necesaria para restablecer el funcionamiento de la cerradura. En los casos que por falla de la puerta no se pueda restablecer el funcionamiento de la cerradura, REDYPLAN CDI lo hará una vez que el afiliado haya corregido la falla.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por asistencia con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima por Servicio. El valor incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por la labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.

- 4.5. **Vidriería:** En caso de rotura de vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal incluyendo los espejos que formen parte del cerramiento del inmueble, se enviará un proveedor de servicio, que realizará las instalaciones de urgencia que se requieran para restablecer el cierre de las áreas a su nivel anterior a la rotura, siempre y cuando las roturas estén amparadas por el plan que cubre los daños materiales de la vivienda y que el estado de tales instalaciones lo permita. Quedan cubiertas las gomas y silicón utilizado para la instalación de los vidrios.

Esta cobertura tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por asistencia con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima por Servicio. El valor incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por la labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo. El afiliado queda obligado a efectuar por su cuenta los trabajos de carpintería, marmolería u otros que sean necesarios para facilitar la colocación del vidrio.

- 4.6. **Orientación médica:** Brinda asistencia al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un profesional de la salud que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejora de una enfermedad, cuando sus síntomas o dolencias requieren orientación profesional, siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del paciente ni la evolución de la afectación que presenta, cuando las características del síntoma o dolencia, no requiere asistencia médica inmediata pero dificultan al afiliado a trasladarse a un consultorio. Se utiliza la comunicación verbal a distancia para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento en:
- Orientación en el manejo de emergencia por enfermedad o accidente.
 - Manejo médico referente a enfermedades.

- Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, terminología médica, interpretación de informes y diagnósticos.
- Orientación en el uso de medicamentos prescritos por el médico tratante.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- Orientación telefónica: Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles y en el caso de emergencia por enfermedad, accidente o lesión la orientación por este canal se prestará de forma inmediata

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta médica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado.

- 4.7. **Orientación médica veterinaria:** A través de la central de asistencia, el afiliado tendrá acceso a información sobre el cuidado de la mascota, contando con la atención directa de un veterinario, el cual orientara en las conductas temporales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario – mascota. Podrá realizar la orientación sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota
- Primeros auxilios en caso de emergencia de la mascota
- Manejo y cuidado en caso de viajes de la mascota
- Orientación en adopción de mascotas.
- Orientación en esquemas de vacunación.
- Orientación en esquema de purgas.
- Orientación en comportamiento y manejo de la mascota.
- Muerte de la mascota.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, las 24 horas los 365 días del año, a través del canal telefónico, con tiempo máximo de llamada de quince (15) minutos, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al culminar el efectivo contacto con el veterinario.

La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta médica veterinaria que debe brindarle el afiliado a su mascota como responsable de esta. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable por sucesos posteriores a la orientación, ni del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar, ni garantizar el resultado final, así como tampoco por los gastos seguidos de la orientación

- 4.8. **Tutor en línea** En caso de incapacidad superior a 3 días del hijo del titular, Redyplan coordinará la orientación remota de un tutor. La orientación del tutor se prestará

solamente en materias básicas como: matemáticas y español en primaria. La incapacidad debe estar debidamente certificada por el médico tratante adscrito a la eps.

- 4.9. **Orientación Odontológica:** Brinda asistencia al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un profesional de la salud que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejora de una enfermedad dental y/o bucal, cuando sus síntomas o dolencias requieren orientación profesional, siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del paciente ni la evolución de la afectación que presenta, cuando las características del síntoma o dolencia, no requiere asistencia odontológica inmediata pero dificultan al afiliado a trasladarse a un consultorio. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, a través del siguiente canal:

- **Orientación telefónica:** Interacción a través del canal teléfono con fines de orientación al afiliado por un proveedor perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles y en el caso de emergencia dental, la orientación por este canal se prestará de forma inmediata.

La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta odontológica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado

- 4.10. **Maestro Técnico en Línea:** través de la central de asistencia, el afiliado tendrá acceso al asesoramiento sobre cómo solucionar problemas en asistencia al hogar básicas referente a plomería, electricidad, cerrajería y vidriería, la orientación será realizada por un técnico y/o asesor general, el cual brindará información sobre las acciones temporales o primeros pasos que debe realizar mientras se efectúa la evaluación y/o reparación del daño

El servicio contempla el asesoramiento a distancia, de lunes a viernes en horario laboral, a través de la orientación telefónica, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles, con tiempo máximo de interacción de quince (15) minutos, por el canal telefónico.

La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una evaluación del daño por un técnico o asesor en el inmueble. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable por sucesos posteriores a la orientación, ni del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de realizar, ni garantizar el resultado final, así como tampoco por los gastos seguidos de la orientación. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en cada sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al culminar el efectivo contacto con el asesor.

4.11. Exclusiones Particulares

Asistencia de plomería: Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá cobertura de plomería, y por lo tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Arreglo de canales y bajantes de aguas de lluvia estén o no combinadas tuberías de agua negras o residuales.
2. Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas y/o cubiertas.
3. Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
4. Cuando el daño sea por errores de diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
5. Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de las áreas comunes.
6. Cuando el daño se presente en tuberías, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de las áreas comunes.
7. Red de suministro del servicio público de acueducto y alcantarillado.
8. Daño en calentadores y sus acoples., cisternas, inodoros, depósitos de agua, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble.
9. El mobiliario del inmueble, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocina, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.

Asistencia de electricidad: Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá cobertura de electricidad, y por lo tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cuando el daño sea por errores de diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
2. Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que, no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de las áreas comunes.
3. Red de suministro del servicio público de energía.
4. Elementos de iluminación tales como: lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets, fluorescentes.
5. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione con suministro eléctrico.

Asistencia de cerrajería: Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá cobertura de cerrajería, y por lo tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas.
2. Cuando se trate de reposición para la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
3. El arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

Asistencia de vidriería: Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá cobertura de vidriería, y por lo tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

1. Cualquier clase de espejos.
2. Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento del inmueble.
3. Rasguños, raspaduras u otros daños superficiales de los vidrios.
4. Pérdidas o daños a causa de reparaciones, modificaciones o cambios que se lleven a cabo en el edificio, procesos de ornamentación, decorado, grabado, corte u otras tareas semejantes efectuadas en los vidrios.

4.12. TABLA COBERTURA MAXIMA POR SERVICIO

ASISTENCIA HOGAR	COBERTURA MÁXIMA	
ASISTENCIAS	# de eventos anual	Limite Costo Evento Cop\$
Electricista	3	180.000
Cerrajero	3	180.000
Vidriero	3	180.000
Orientación Médica	Ilimitado	N/A
Orientación Veterinaria	Ilimitado	N/A
Tutor en línea	3	N/A
Orientación Odontológica	Ilimitado	N/A
Técnico maestro en línea	Ilimitado	N/A

CONDICIONES GENERALES CONTRACTUALES DEL CONDICIONADO

1. EXCLUSIONES GENERALES

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 1.1 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos, previamente a la solicitud de atención.
- 1.2 Todas aquellas asistencias, servicios, tratamientos, procedimientos, estudios o exámenes, terapias, orientación, asesoramientos, motivos o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 1.3 Consultas y/u orientaciones mayores a las estipuladas específicamente en la cobertura máxima de la asistencia y/o servicio, específicamente en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.
- 1.4 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de carácter preventivo.
- 1.5 Consultas, terapias, orientaciones y/o diagnóstico de especialista y/o interdisciplinario.

- 1.6 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 1.7 Asistencia bajo daños auto infligidos o tentativas de suicidio, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 1.8 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 1.9 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público y cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado.
- 1.10 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 1.11 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 1.12 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 1.13 Enfermedades decretadas como epidémicas y/o pandémicas por el organismo público competente, en lo que se refiere a los gastos que se hayan ocasionado luego de haber sido declaradas como tales.
- 1.14 Servicios causados por mala fe o dolo del afiliado y/o beneficiario.
- 1.15 Acciones fraudulentas o criminales del afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
- 1.16 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.
- 1.17 Tratamientos contemplados en el alcance del servicio, numeral 3, cuando estén asociados a exámenes preempleo, ferias de estéticas y belleza, jornadas de salud, exámenes para cubrir las normas establecidas en la Ley.
- 1.18 Atención en áreas de emergencias o urgencias médicas de clínicas y/o hospitales.
- 1.19 Asistencia, estudios, tratamientos, servicios, orientaciones y hospitalizaciones por enfermedades crónicas y/o terminales, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 1.20 Asistencia que tuvieran origen por la práctica de deportes como profesionales, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del afiliado en carreras de caballo, de bicicleta, de autos y en cualquier clase de carrera y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o resistencia.
- 1.21 Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo nombrados, pero no limitados a: Paracaidismo, surf, bungee jumping, snowboard, alpinismo o montañismo, motocross, parapente, aladeltismo, rafting, buceo deportivo, esquí, ciclismo de montaña, skateboard, skitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, sandboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela.

2. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 2.1. Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.

- 2.2. Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 2.3. No identificación previa a la atención por parte del afiliado a REDYPLAN CDI.
- 2.4. Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 2.5. REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 2.6. Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 2.7. Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 2.8. Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle más información o una orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes, entre las cuales está la posibilidad de consultar a un profesional externo a nuestra red de servicio sobre el caso objeto de la consulta. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros profesionales consultados por el afiliado.
- 2.9. Cualquier negligencia, iatrogenia o mala praxis por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de profesionales o centros de servicios acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los profesionales o centros de atención en razón y con fundamento en el diagnóstico o los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, grupo familiar o al bien objeto con cobertura.
- 2.10. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 2.11. Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado abandone o suspenda el tratamiento o servicio.
- 2.12. Los servicios que no estén evidenciadas por estudio o evaluación clínica avalada por el proveedor de servicio perteneciente a la red de servicio REDYPLAN CDI.
- 2.13. Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 2.14. El servicio comprende la orientación profesional que se basa entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud.
- 2.15. Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el caso.
- 2.16. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información.
- 2.17. Los servicios que se brinda son de medio y no de resultado, implican que la orientación que se brinde al afiliado no pretende asegurarle un resultado específico o indicarle el mejor

- o el único camino a seguir. Simplemente se le dará al afiliado una posible alternativa o solución, si es posible identificarla, con base en la breve descripción general de los hechos que hace el afiliado en su consulta y la información brindada por este.
- 2.18. La orientación profesional que se brinda al afiliado es de carácter general y solo busca responder la solicitud planteada por el afiliado de una manera general. La orientación que se brinda no pretende ser comprehensiva o brindar un análisis profundo o integral del tema objeto de la solicitud y no podrá ser entendida como tal por el afiliado.
 - 2.19. No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
 - 2.20. REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
 - 2.21. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado, así como tampoco se hace responsable de la activación del servicio.
 - 2.22. Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

3. OBLIGACIONES Y REQUISITOS DEL AFILIADO

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

- 3.1 Solicitar el servicio a REDYPLAN CDI a través de la central de asistencia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 3.2 Aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.

Podrá acceder a los servicios de teleasistencia, el afiliado que cumplan los siguientes requisitos:

3.3 Persona física en condición de vulnerabilidad:

Afiliados adulto mayor en edad comprendida entre sesenta y cinco (65) y ochenta y cinco (85) años.

Afiliados que presenten un grado de discapacidad reconocida del 65% o más, aunque no hayan cumplido los sesenta y cinco (65) años.

Afiliados que vivan solos o en aislamiento, que sean reconocidos como dependientes del afiliado.

Afiliados con periodos de convalecencia mayor a quince (15) días, producidos por un accidente o enfermedad, aunque no hayan cumplido los sesenta y cinco (65) años.

Residir legalmente en el área de cobertura, en el momento de presentar la solicitud.

3.4. Disponer de al menos dos personas contacto, que residan en el área de cobertura.

Poseer unas condiciones psicofísicas suficientes para la adecuada utilización del servicio de teleasistencia. En el caso de que el afiliado estuviera afectado por la enfermedad de Alzheimer o cualquier otra enfermedad de carácter neurodegenerativo que pueda implicar un deterioro cognitivo, o cualquier discapacidad física o psíquica que limite tales condiciones psicofísicas, la posibilidad de uso vendrá referida a la persona que asuma su cuidado.

Tener cubiertas las necesidades básicas de vivienda con condiciones de habitabilidad adecuadas en el domicilio, alimentación e higiene personal.

4. PROTOCOLO PARA USO DEL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado titular recibirá un correo con:
La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular

El enlace para acceder al Formulario de afiliación de beneficiarios

Enlace para acceder al Formulario de historial médico de beneficiarios vulnerables.

- El afiliado debe ingresar en el enlace de afiliación de beneficiarios, para registrar los datos de cada beneficiario, para finalizar la suscripción del grupo afiliado.
- El afiliado debe ingresar en el enlace de historial médico para los beneficiarios en condición de vulnerabilidad.

Protocolo para solicitar los servicios

- En caso de presentarse cualquiera de los eventos anteriormente mencionados, y la necesidad de utilizar alguno de los servicios que otorga el presente plan, el afiliado deberá en primera instancia contactar con REDYPLAN CDI, a través de los siguientes canales:
 - o *Central de Asistencia*, al siguiente número telefónico desde el país de origen del afiliado:

País	Número
Colombia	+57-601-7946524

El afiliado en esta interacción debe suministrar los siguientes datos:

Nombre completo del afiliado.

Documento de identidad del afiliado.

Dirección donde se encuentra.

Tipo de servicio que requiere.

Número de teléfono móvil.

- La central de asistencia inmediatamente después de la validación de los datos atenderá la necesidad planteada por el afiliado, siempre que se encuentre bajo el alcance y beneficios de la asistencia presente en este documento, mediante la coordinación del servicio.
- En el servicio de traslado médico terrestre (ambulancia), en los casos que no se pueda coordinar con la rapidez que la situación requiera, bajo la indicación de la central de asistencia, el afiliado podrá requerir a un tercero el servicio necesario.

Protocolo para activar el servicio de orientación

- El afiliado al realizar la solicitud del servicio de orientación debe indicar a la central de asistencia el canal por el cual desea activar el servicio.
- El afiliado debe informar los datos solicitados por la central de asistencia para gestionar el agendamiento de la cita con el proveedor de servicio.
- La central de asistencia agendará cita con el proveedor de servicio y notificará al afiliado la fecha y hora asignada.
- La central de asistencia contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada con el proveedor de servicio.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.
- En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse con la central de asistencia o a través de nuestro canal contacto.

Protocolo de intervención para llamadas programadas de la teleasistencia

- La central de asistencia agendará una llamada al afiliado en base a la periodicidad de seguimiento establecido, donde preguntará por el afiliado, indicará el motivo de la llamada como seguimiento telefónico mensual y realizará valoración del afiliado.

- En función de la respuesta obtenida, la central de asistencia actualizara los datos del afiliado, y si el evento lo amerita programara la orientación telefónica médica o la orientación telefónica psicológica.
- En el caso de no obtener comunicación con el afiliado en el número de teléfono vinculado a la teleasistencia, se llamará a otros números de contacto indicados. De no poder comunicar con el afiliado, se agendará la llamada para ser efectuada en horario diferente. En caso de persistir la situación de no poder comunicarse con el afiliado tras la 2° activación de la agenda se intentará comunicar con la persona contacto, con el fin de que conozca la incidencia y pueda facilitar su localización.

5. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

6. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

7. PENALIZACIONES

En caso de que el afiliado no pueda asistir a la consulta o cita agendada con el proveedor de servicio de la red REDYPLAN CDI, éste debe anularla dentro de los quince (15) minutos de asignado el servicio, en caso contrario, el servicio autorizado será tomado en cuenta como efectivo dentro la cantidad de eventos y monto máximo de cobertura contratado para el servicio y/o plan.

8. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a exámenes y reconocimientos médicamente necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

9. REEMBOLSO

Para los casos en que sea imposible la atención a través de los proveedores de la red de servicio por reclamaciones que ameritan ser tratadas de manera especial y/o por servicios que no puedan ser prestados, los gastos incurridos serán reembolsados al afiliado aplicando el criterio de GASTO RAZONABLE, siempre que el servicio se encuentre cubierto por este plan en asistencia médica bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia del mismo; sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. Aplica para servicios circunscritos al alcance y serán aplicables las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.

Para tramitar un reembolso ante REDYPLAN CDI, el afiliado deberá:

1. Avisar a REDYPLAN CDI inmediatamente o a más tardar dentro de los tres (3) días continuos siguientes a la fecha de haber conocido la ocurrencia del servicio, indicando la existencia de cualquier otro servicio sobre los mismos riesgos cubiertos por este plan, si fuere el caso.

2. Dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de notificación del servicio, los documentos y recaudos que se indican a continuación: Carta explicativa, describiendo como ocurrieron los hechos.

Factura original del servicio con detalle de los gastos incurridos, con los requerimientos exigidos por la ley.

Documento de identidad (cédula y/o pasaporte).

Informe médico

Informe o documento necesario para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación, por las autoridades competentes.

Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento donde se refleje número de cuenta y datos bancarios.

Cualquier otro documento adicional que se estime necesario para el análisis del servicio o para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación.

Si la notificación del servicio no es presentada dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, REDYPLAN CDI estará facultada para dejar sin efecto el reembolso. En ningún caso REDYPLAN CDI realizara un reembolso sin que el afiliado haya consignado facturas originales y estas siempre deben cumplir con los requisitos exigidos por la ley y se procesarán sobre la base de la presentación de los documentos originales.

REDYPLAN CDI puede solicitar información o documentación adicional en una (1) oportunidad, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de entrega del último documento requerido y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos. El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación de segunda opinión, así como también el proveedor de servicio suministrará información adicional en aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario.

Una vez consignados toda la documentación, REDYPLAN CDI procederá durante los siguientes treinta días (30) días continuos a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso. REDYPLAN CDI se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con el alcance y costo razonable.

Los gastos incurridos por el afiliado se reembolsarán bajo costo razonable que aplica por el servicio. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por REDYPLAN CDI, serán abonados en moneda local. REDYPLAN CDI, salvo por causa extraña que no le sea imputable, se compromete a pagar el servicio que sea procedente conforme a los términos del presente plan, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el afiliado haya consignado toda la información y recaudos razonablemente solicitados.

10.PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el presente plan, el afiliado titular mayor de dieciocho (18) años. Los beneficiarios que pueden conformar el grupo afiliado deben ser menores a noventa (90) años, con o sin grado de consanguinidad y afinidad con el afiliado titular.

11.CANCELACIONES

Se podrá solicitar la cancelación de la asistencia en cualquier momento a la central de asistencia. Para efectos de reverso de pagos, de acuerdo con el artículo 51 de la ley 1480 del 2011, se deberá presentar una reclamación dentro de los cinco (5) hábiles siguientes a la fecha en que se solicita la cancelación.

12. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y el afiliado, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TERMINOS

La presente Política de Privacidad establece los términos en que REDYPLANCDI S.A usa y protege la información que es proporcionada por sus usuarios al momento de utilizar las asistencias

Información que es recogida

Nuestro sitio web podrá recoger información personal por ejemplo: Nombre, información de contacto como su dirección de correo electrónica e información demográfica. Así mismo cuando sea necesario podrá ser requerida información específica para procesar alguna solicitud de asistencia, pedido, realizar una entrega o facturación.

Control de su información personal

En cualquier momento usted puede restringir la recopilación o el uso de la información personal que es proporcionada a nuestro sitio web.

REDYPLANCDI S.A no venderá, cederá ni distribuirá la información personal que es recopilada sin su consentimiento, salvo que sea requerido por un juez con un a orden judicial.

REDYPLANCDI S.A se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

Veracidad de los datos facilitados por los Usuarios

El Usuario garantiza que los datos personales facilitados son veraces y se hace responsable de comunicar a REDYPLANCDI S.A cualquier modificación de los mismos. El Usuario responderá, en cualquier caso, de la veracidad de los datos facilitados, reservándose REDYPLANCDI S.A el derecho a excluir de las asistencias adquiridas sin derecho a devolución de dinero a todo Usuario que haya facilitado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones que procedan en Derecho.

Uso de la información recogida

Nuestro sitio web emplea la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de pedidos en caso que aplique, y mejorar nuestros productos y servicios. Es posible que sean enviados correos electrónicos periódicamente a través de nuestro sitio con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante para usted o que pueda brindarle algún beneficio, estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

Asimismo, el Usuario consiente el tratamiento de sus datos para la elaboración de perfiles, así como para la segmentación de sus datos. Los citados datos pueden tener como finalidad tanto el análisis y realización de estadísticas para conocer el tráfico y utilización del Sitio Web por parte de los Usuarios, como la determinación de sus gustos y preferencias para remitirle información de interés acorde con sus intereses.

REDYPLANCDI S.A está altamente comprometido para cumplir con el compromiso de mantener su información segura. Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado.

Es obligatorio completar el formulario de inscripción en todos sus campos con datos válidos para poder utilizar los productos y servicios que brinda REDYPLANCDI S.A. El futuro Usuario deberá completarlo con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera («Datos Personales, contactos e historia clínica») y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. REDYPLANCDI S.A utilizar diversos medios que considere pertinente para identificar a sus Usuarios, sin embargo, REDYPLANCDI S.A no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados y clave de seguridad personal elegida («Clave de Seguridad»). El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de Seguridad. La Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Usuario inscriba o posea más de una Cuenta. En de que REDYPLANCDI S.A detecte distintas cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su Clave de Seguridad, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a REDYPLANCDI S.A en forma inmediata y por medio fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión o transferencia de los servicios adquiridos bajo ningún concepto.

Cookies

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras visitas a una web recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas las web pueden reconocerte individualmente y por tanto brindarte el mejor servicio personalizado de su web.

Nuestro sitio web emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. Usted puede eliminar las

cookies en cualquier momento desde su computador. Sin embargo las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios web, éstas no dan acceso a información de su computador ni de usted, a menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente. Usted puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo la mayoría de navegadores aceptan cookies automáticamente pues sirve para tener un mejor servicio web. También usted puede cambiar la configuración de su computador para declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

Enlaces a Terceros

Este sitio web pudiera contener enlaces a otros sitios que pudieran ser de su interés. Una vez que usted de clic en estos enlaces y abandone nuestra página, ya no tenemos control sobre al sitio al que es redirigido y por lo tanto no somos responsables de los términos o privacidad ni de la protección de sus datos en esos otros sitios terceros. Dichos sitios están sujetos a sus propias políticas de privacidad por lo cual es recomendable que los consulte para confirmar que usted está de acuerdo con estas.

Fallas en el sistema

En virtud que la plataforma prevista por REDYPLANCDI S.A se basa en sistemas de software, hardware, e Internet, no se puede garantizar el acceso y uso continuado o ininterrumpido del sitio. Se aclara que el sistema puede eventualmente no estar disponible debido a casos fortuitos o de fuerza mayor, así como dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a REDYPLANCDI S.A; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele ningún tipo de responsabilidad. REDYPLANCDI S.A no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web. Los Usuarios no podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet.

Devoluciones o reintegros

Bajo ningún concepto REDYPLANCDI S.A realizará reintegros de pagos procesados por las asistencias adquiridas o podrá cambiar a los beneficiarios de las asistencias adquiridas de los diferentes P

Preguntas

Si tienen alguna pregunta sobre esta Política de Privacidad o el tratamiento de sus datos , le solicitamos por favor nos contacte mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección de correo electrónico: bgomez@redyplancdi.com

Aceptación y Consentimiento

El Usuario declara haber sido informado de las condiciones sobre protección de datos personales, aceptando y consintiendo el tratamiento de los mismos por parte de REDYPLANCDI S.A, en la forma y para las finalidades indicadas en la presente Política de Privacidad.

Datos Fiscales