

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES**  
**PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:**  
**PROGRAMA ASISTENCIA MOVISTAR TÚ BIENESTAR**



**CONNECT**<sup>®</sup>  
Personal

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES: PROGRAMA ASISTENCIA MOVISTAR TÚ BIENESTAR**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), sus Decretos Reglamentarios y con el fin de garantizar el Derecho de información que le asiste al CLIENTE o consumidor final que adquiera el Programa de Asistencia, la Empresa **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.**, de ahora en adelante **CONNECT** establece los siguientes términos y condiciones vinculantes durante la prestación del servicio.

### **IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:**

**CONNECT ASSISTANCE S.A.S.**, sociedad comercial identificada con el número de NIT 900-951.215- 1, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. y con casa matriz en Puerto Rico, se constituye como una empresa colombiana dedicada a prestar servicios de asistencia, logística y contact center con una amplia variedad y líneas de interés para el consumidor, como lo son: hogar, vehículos, mascotas, , viajes, entre otras, lo anterior a nivel familiar o corporativo y a través de canales presenciales o no tradicionales (call center).

- **DIRECCIÓN FÍSICA:** Carrera 14 # 97 63 Oficina PISO 4
- **CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:** [info@connect.com.co](mailto:info@connect.com.co)
- **PÁGINA WEB:** [www.connect.com.co](http://www.connect.com.co)
- **TELÉFONO:** 6014322350

### **ALCANCE DE LA ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS**

Este documento contiene información legal que le recomendamos leer completamente en conjunto con la Política de tratamiento de datos personales de la Empresa. Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el cliente o usuario los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones en la prestación del servicio. En caso contrario, el cliente deberá abstenerse de acceder a la prestación de Servicios de asistencia, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por la misma.

Adicionalmente, informamos que el presente condicionado se establece con el fin de proteger y dar garantía de los derechos que ostenta el consumidor, por lo cual la empresa da fe de que sus prácticas relacionadas con la recopilación y el uso de datos del consumidor sean legales, transparentes y justas y permiten la participación y elección del consumidor a través de diferentes medios tecnológicos o telefónicos.

Así mismo, la empresa mantendrá mecanismos de atención y soporte para garantizar los derechos de los clientes en su calidad de consumidores y contará con métodos tecnológicos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por los clientes durante la relación comercial.

Por favor, revise todos los Términos de Uso con cuidado antes de aceptarlos. Al aceptar los Términos de Uso, se asume para todos los fines que es capaz y libre para asumir el contrato.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**CLIENTE CORPORATIVO:** COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.

**CLIENTE:** Es la persona física que pertenezca a la empresa vinculada con el CLIENTE CORPORATIVO y tenga vigentes los SERVICIOS de asistencia que presta CONNECT, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto a CONNECT.

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el producto que hayan sido contratados por el CLIENTE y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente 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 CLIENTE que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**ACCIDENTE:** Todo evento súbito e imprevisto que provoque daños materiales y/o corporales a un CLIENTE, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece CONNECT estarán a disposición de los CLIENTES, que será a partir de las 48 horas hábiles posterior a la afiliación del CLIENTE.

**RESIDENCIA HABITUAL:** El domicilio permanente que manifieste tener un CLIENTE en el formulario de asistencia, en el momento de haber contratado el SERVICIO. En caso de cambiar de residencia, el CLIENTE debe comunicarse con CONNECT para realizar dicho cambio en las bases de datos.

**EQUIPO TÉCNICO:** El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los CLIENTES por cuenta de CONNECT, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

**PROVEEDOR:** Es el EQUIPO TÉCNICO de CONNECT, o subcontratado por CONNECT, apropiado para prestar los SERVICIOS a un CLIENTE de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

#### **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido que CONNECT 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 CONNECT y/o su red de prestadores y en ningún caso reembolsará al CLIENTE las sumas que éste hubiera erogado.

**PERÍMETRO URBANO:** Es un ámbito espacial que sirve en la caracterización del suelo urbano en función de parámetros definidos por las autoridades locales

**REFUERZO ANUAL CANINOS:** vacuna pentavalente (parvovirus, distemper, adenovirus, parainfluenza, leptospirosis) + rabia o vacuna hexavalente (parvovirus, distemper, adenovirus, parainfluenza, leptospirosis, rabia).

**REFUERZO ANUAL FELINOS:** Vacuna triple viral felina (Rinotraqueítis, Calicivirus, Pan leucopenia) + rabia

**AMBITO TERRITORIAL:** Este plan de asistencias se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare y Vaupés.

**LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS:**

**TELÉFONO: #999**

GRUPO: Titular Y 3 Beneficiarios de primer y segundo grado de consanguinidad

\* Para la prestación de cualquiera de los servicios el CLIENTE siempre debe comunicarse con la línea de asistencia las 24 horas los 7 días de la semana.

\* Obtener la autorización expresa de CONNECT, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.

\* No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el CLIENTE que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de CONNECT

	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
SERVICIOS	MONTO MAXIMO	MAXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	ILIMITADO	ILIMITADO
TELEMEDICINA	HASTA \$100.000 X EVENTO	4 EVENTOS AL AÑO
CERRAJERÍA	HASTA \$300.000 X EVENTO	4 EVENTOS COMBINADOS AL AÑO
PLOMERÍA	HASTA \$300.000 X EVENTO	
ELECTRICIDAD	HASTA \$300.000 X EVENTO	
VIDRIERÍA	HASTA \$300.000 X EVENTO	
HANDYMAND (CARENCIA 30 DÍAS CALENDARIO)	HASTA \$300.000 X EVENTO	3 EVENTOS AL AÑO
GOOD GARDEN	HASTA \$200.000 X EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO
MÉDICO A DOMICILIO	HASTA \$150.000 X EVENTO	ILIMITADO CON COPAGO DE \$ 25.600
TRASLADO MEDICO TERRESTRE	HASTA \$250.000 X EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFONICA	ILIMITADO	ILIMITADO
FONOTALLER	ILIMITADO	ILIMITADO
ENVÍO DE GRÚA O MOTOGRÚA POR AVERÍA MÉCANICA MAYOR	HASTA \$250.000 X EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO CON COPAGO DE \$33.684
ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE LLANTA, PASO DE CORRIENTE, CERRAJERÍA VIAL, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE)	HASTA \$300.000 X EVENTO	4 EVENTOS COMBINADOS AL AÑO- A PARTIR DEL 5º EVENTO COPAGO DE \$40.421
COORDINACIÓN DE CONDUCTOR ELEGIDO	SIN LIMITE DE EVENTOS	
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA	ILIMITADO	ILIMITADO

## **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

CONNECT ASSISTANCE, pone a disposición del afiliado y/o beneficiario el servicio de orientación médica telefónica las 24 horas del día los 365 días del año.

El médico atiende la solicitud del afiliado y/o beneficiario según la sintomatología o el evento presentado, hará un diagnóstico presuntivo ajustado a las claves internacionales de servicios pre hospitalarios de emergencia y orientarán al afiliado y/o beneficiario respecto de las conductas que debe asumir, las recomendaciones y signos de alarma, de acuerdo al protocolo de manejo, además de seguimiento telefónico de evolución clínica hasta por 48 horas, para dar acompañamiento al afiliado y/o beneficiario, y hacer las indicaciones respectivas según dicha evolución

No se contemplan incapacidades y formulas médicas de acuerdo con el diagnóstico

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos.

## **ORIENTACIÓN MÉDICA VIRTUAL ADULTO (TELEMEDICINA)**

CONNECT ASSISTANCE, pone a disposición del afiliado y/o beneficiario el servicio de orientación médica virtual (TELEMEDICINA) las 24 horas del día los 365 días del año.

En la línea de asistencia el afiliado recibirá las instrucciones para acceder al Servicio de médico virtual por medio de un link para que un profesional médico general brinde la atención visual y atienda la solicitud del afiliado y/o el beneficiario, según el motivo de consulta. Este servicio es brindado con la finalidad de promoción, prevención, diagnóstico por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, además de seguimiento telefónico de evolución clínica, hasta por 48 horas, para dar acompañamiento al afiliado y/o beneficiario, y hacer las indicaciones respectivas según dicha evolución. No se contemplan incapacidades y formulas médicas de acuerdo con el diagnóstico. Este servicio se prestará siempre y cuando el usuario cuente con acceso a internet desde celular o computadora

Esta asistencia es de orientación más no de resultados Este servicio se programa con mínimo 2 horas previas.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará con un tope de cobertura de \$100.000 hasta un máximo de 4 de eventos al año para el afiliado o beneficiario.

## **ASISTENCIA HOGAR**

### **SERVICIO DE CERRAJERÍA HOGAR:**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, que impida la apertura de la puerta principal de acceso a su residencia habitual, previa solicitud del afiliado, se coordinará el envío de un técnico para realizar la apertura (Servicios de emergencia). Este servicio aplica únicamente cuando el usuario se le imposibilite ingresar a su vivienda

#### **Exclusiones al servicio de cerrajería hogar:**

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de cerraduras, apertura de puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras ni la apertura de puertas internas, de guardarropas, alacenas y closet.
- Además, el cambio o reparación de las cerraduras por falta de mantenimiento, y/o deterioro por el tiempo, y cuando se trate de chapas de seguridad y/o de combinación electrónica o de diseño exclusivo.
- Este servicio no incluye los gastos que se puedan generar para este servicio como: reparación o cambio de cerraduras, cambio de guardas y/o llaves de reemplazo o copias.
- Reparación o cambio de puerta en la cual se realice el intento de apertura. No incluye daños incurridos por sistemas de alarma o vigilancia satelital.

### **SERVICIOS DE PLOMERÍA HOGAR**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del domicilio (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería no dependiente de mal uso, deterioro que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del afiliado se contactará a la mayor brevedad posible un técnico, que realizará la asistencia de emergencia

necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. Se pueden realizar destaponamiento con sonda manual con garantía de 48 horas

\*Este servicio se prestará en la residencia habitual.

### **Exclusiones del servicio de plomería**

- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras y llaves de paso, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, calderas, calefactores, , equipos de aire acondicionado o de calefacción central, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- Quedan excluidos todo tipo de accesorios que se requiera para la prestación del servicio.
- Quedan excluidas el arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, destapes de cajas de inspección, reparación de goteras, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones, no aplica intervención de servicios que comprometan placa estructural o estructura del edificio.
- No aplica el desmonte de muebles como lavamanos, cisternas, lavaplatos o cualquier tipo de muebles
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado local.



- Queda excluida La reparación de daños provenientes de filtración o humedad, sean o no consecuencia de la rotura o desperfecto de las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble afiliado.
- No se incluye ningún tipo de reparación que se encuentre fuera de la residencia del afiliado.

### **SERVICIOS DE ELECTRICIDAD HOGAR**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del domicilio habitual del afiliado, que no sean derivadas del uso inadecuado, por falta de mantenimiento o por deterioro del tiempo y/o sobrecargas producidas por el afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que controlará la emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación propias eléctrica del domicilio. Siempre y cuando se garantice el acceso seguro a la vivienda.

Este servicio se prestará previa verificación del técnico que descarte avería por mal uso. Este servicio se prestará en la residencia habitual

### **Exclusiones al servicio de electricidad**

- Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico, aire acondicionado o sistemas de calefacción.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

- Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga
- No aplica las reformas tales como: intervenciones que involucren el cambio de cable superiores a 5 metros (5m)

### **SERVICIOS DE VIDRIERÍA HOGAR**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte del perímetro exterior de la propiedad (Fachadas), se enviará a solicitud del Afiliado un técnico que realizará el reemplazo de vidrios máximo 3º piso. El costo del vidrio junto con sus especificaciones y medios materiales de sujeción o transporte de los materiales instalación será asumido por el cliente y será pagado con recursos propios.

#### **Exclusiones al servicio de vidriería**

- Quedan excluidas del presente servicio, cualquier clase de espejos, vidrios de seguridad y tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier del perímetro exterior de la propiedad, poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros o las roturas de vidrios por fenómenos naturales, o terrorismo, asonada, huelga o cualquier hecho de alteración de orden público. (No incluye vidrios internos del inmueble)

**LIMITE DE EVENTOS:** 4 eventos combinados de las **ASISTENCIAS DE HOGAR** mencionadas con anterioridad al año para el afiliado o beneficiario hasta límite de cobertura hasta \$ 300.000 pesos por evento.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare y Vaupés.

### **HANDYMAN**

Siempre que el afiliado requiera un servicio de instalación de televisores, repisas, trabajos menores en cuanto a reparación de agujeros en la pared (chazos, puntillas, tornillos) reparaciones menores de puertas, revisión de tomas eléctricas, instalación lámparas y/o cuadros, reparación de goteras en griferías de baños o cocina, mover

muebles siempre y cuando este pueda ser realizado por una persona y se encuentre en buenas condiciones dentro de un solo piso del mismo inmueble. CONNECT coordinará la visita técnica correspondiente y se hará cargo de la mano de obra, no incluye los materiales necesarios para dicha reparación.

**LÍMITE DE EVENTOS:** 3 eventos al año para el afiliado o beneficiario hasta un límite de cobertura hasta \$300.000 pesos por evento.

\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, este servicio tiene un periodo de carencia de 30 días. Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

Queda excluida todo cambio de piezas o accesorios que hayan sido diagnosticado por el técnico

#### **ASISTENCIA GOOD GARDEN**

Siempre que el afiliado requiera un servicio de jardinero. CONNECT ASSISTANCE pone a disposición de afiliado de un servicio de jardinería para que realice actividades básicas de poda, siembra y embellecimiento de sus plantas ornamentales en su domicilio habitual de residencia y dentro del área urbana de la ciudad.

CONNECT ASSISTANCE enviará a un jardinero previa coordinación de al menos 24 horas del servicio. Este servicio se prestará durante un periodo máximo de tres horas continuas, CONNECT ASSISTANCE mantendrá informado al afiliado, de la gestión realizada.

\*Este servicio no aplica materiales, plantas, o cualquier tipo de material orgánico y el costo de transporte va por cuenta del usuario.

**LIMITE DE EVENTOS:** 2 eventos al año para el afiliado o beneficiario hasta un límite de cobertura hasta \$ 200.000 mil pesos por evento

\*Este servicio se prestará en la residencia habitual del afiliado. La programación y prestación ser servicio está disponible de Lunes a Viernes de 8 am a 5pm

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

### **ASISTENCIA MÉDICO A DOMICILIO.**

En el caso de que el afiliado o beneficiario, presente una enfermedad no preexistente, ni crónica y congénita, que le provoque compromiso de su estado general de salud, una vez se comunique con la línea de asistencia de CONNECT ASSISTANCE, se realizará la orientación médica telefónica y según los signos y síntomas que manifieste el afiliado o beneficiario, se definirá bajo la opinión médica la clasificación de Triage y su nivel de complejidad. Este servicio contempla según la opinión médica y el triage: Asistencia médica domiciliaria, traslado médico terrestre y evolución en la orientación médica telefónica con seguimiento médico de 48 horas si se requiere.

La asistencia médica domiciliaria se contempla según los siguientes parámetros de la clasificación de Triage:

- **Rojo y Naranja** (considerado triage 1 y 2), se coordinará el envío de un traslado médico terrestre (ambulancia básica o medicalizada) siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, según sea el caso y la opinión médica.
- **Amarillo** (considerado triage 3), se coordinará el envío de asistencia médica domiciliaria. Este servicio tiene cobertura de la visita médica y los medicamentos que se suministren al momento de la atención de la emergencia (primera dosis).
- **Verde o Azul** (considerado triage 4 y 5) se realizará la orientación médica telefónica y según la opinión del profesional se dará tratamiento y seguimiento a la evolución de los síntomas por 48 horas si es necesario.

Cualquier gasto derivado a un proceso clínico, paraclínico y/o terapéutico que deba realizarse el afiliado o beneficiario, derivados de la asistencia médica domiciliaria, así como los medicamentos posteriores a la primera dosis, deberán ser asumidos por el afiliado o beneficiario.

No se contemplan incapacidades y formulas médicas de acuerdo con el diagnóstico

**LÍMITE DE EVENTOS:** Ilimitado en eventos para el afiliado y/o beneficiario con copago de \$25.600 por cada evento, con un límite de cobertura de hasta \$150.000 mil pesos. El valor del copago será cancelado con recursos propios del afiliado de manera inmediata al proveedor (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo con el índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos).

\*Ver exclusiones generales del condicionado, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

#### **TRASLADO MÉDICO TERRESTRE:**

En caso de que el afiliado sufra un accidente (que le provoque lesiones o traumatismos) o urgencia médica vital (emergencia - código rojo), determinada a través de una orientación médica telefónica CONNECT ASSISTANCE gestionará y dará cobertura del traslado en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir ésta, CONNECT coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. CONNECT orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el arribo de la unidad móvil de emergencia, el traslado podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

Traslado en Ambulancia básica: Cuando el estado clínico del afiliado o beneficiario No tenga ningún compromiso del estado vital y no se requiera acompañamiento médico como tal, CONNECT ASSISTANCE coordinará y pondrá a disposición del afiliado una unidad móvil de traslado de pacientes TAB para que lo traslade hasta el centro hospitalario más cercano, si el estado clínico del paciente lo permite y existe la disponibilidad, CONNECT podrá optar por el traslado en vehículo tipo automóvil - taxi o en transporte especializado de pacientes que no son ambulancia.

Traslado médico en ambulancia medicalizada TAM: A través de la orientación médica telefónica se generará la clasificación de la condición clínica del paciente y se defina que su traslado debe realizarse en una unidad móvil de traslado de pacientes medicalizada - TAM, CONNECT coordinará y realizará seguimiento al traslado del paciente hasta su arribo al centro médico más cercano.

Servicio de Ambulancia por accidente o URGENCIA MÉDICA VITAL (emergencia- código rojo)

**LÍMITE DE EVENTOS:** 2 eventos al año para el afiliado y/o beneficiario, hasta una tope cobertura de \$250.000 por evento

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano donde surja el evento, este no contempla traslados intermunicipales o interinstitucionales de referencia o contrarreferencia.

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

### **ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA**

CONNECT brindará al afiliado o beneficiario el servicio de orientación médica veterinaria telefónica básica para la mascota, las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota.

Cada orientación solicitada tendrá una duración máxima de minutos

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos.

### **FONO TALLER**

CONNECT entregará un programa de asistencia que incluye atención las 24 horas los 365 días del año. De un mecánico de acuerdo con la gama del vehículo, el cual en base a la descripción entregada por el cliente podrá identificar telefónicamente y entregar un posible diagnóstico del inconveniente.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Sin límite de eventos.

**ASISTENCIA ENVÍO DE GRÚA O MOTO GRÚA POR AVERÍA MECÁNICA MAYOR (dentro del perímetro urbano).**

En caso de avería mecánica mayor que no involucre accidente de tránsito con heridos y no permita la circulación autónoma del vehículo del titular. CONNECT ASSISTANCE cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o moto grúa hasta el taller mecánico más cercano, que para tal efecto sugiere por parte del equipo técnico de CONNECT ASSISTANCE. Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, CONNECT ASSISTANCE se compromete a comunicar al afiliado, el monto de este para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el titular con sus propios recursos al proveedor. En todos los casos, el titular deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo del afiliado hasta el taller de destino por recursos propios.

\* Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

**LÍMITE DE EVENTOS:** 2 eventos al año con tope de cobertura hasta \$250.000 por evento, con un copago de \$33.684 por evento, desde el primer evento y para pago en efectivo (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo con el índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos

**ASISTENCIAS VIALES**

CONNECT ASSISTANCE asignará un técnico en caso de averías ligeras tales como: Pinchadura, agotamiento de batería, apertura de vehículo en caso de extravió de llaves y suministro de combustible:

**ASISTENCIA DE CAMBIO DE LLANTA:**

En caso de que el afiliado reporte a CONNECT una avería relacionada que provoque la pinchadura del vehículo, CONNECT, gestionará el cambio de llanta averiada por la llanta de repuesto del vehículo por un técnico el cual le realizará dicho cambio.

No aplica para motos.

\* Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

**ASISTENCIA DE PASO DE CORRIENTE:**

En caso de que el afiliado reporte a CONNECT agotamiento de la batería del vehículo (Esta asistencia depende del estado de la batería y del voltaje mínimo para hacer el procedimiento).

CONNECT gestionará el envío de un técnico que se encargará del paso de corriente al vehículo para lograr el encendido.

En caso de que el vehículo no encienda se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del afiliado con recursos propios.

\* Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

**ASISTENCIA DE CERRAJERÍA VIAL:**

En caso de que el afiliado extravíe las llaves o las deje dentro de su vehículo de la puerta principal, CONNECT coordinará el envío de un técnico previa solicitud del afiliado para apertura de este.

Quedan excluidos de este servicio cualquier reparación relacionada con el sistema de apertura del vehículo (llaves inteligentes, telecomandos, cerraduras, sistema de bloqueo central y alarma) En caso de que el vehículo no apertura se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del afiliado con recursos propios. Se excluye para vehículos blindados

\* Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

**ASISTENCIA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:**

En caso de que el afiliado reporte a CONNECT que requiere suministro de combustible para desvare de su vehículo, CONNECT coordinará previa solicitud del afiliado el envío de un auxilio de combustible de 1 galón de gasolina corriente. Este servicio se prestará



en un radio mayor 2 kilómetros de su lugar de residencia habitual, la compañía no asume el costo de la gasolina empleada para la solución de la avería del rodante

En caso de que el vehículo no encienda se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del afiliado con recursos propios

Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

**LÍMITE DE EVENTOS DE ASISTENCIA VIAL:** 4 eventos al año combinados del servicio que elija mencionados anteriormente hasta un tope de cobertura hasta \$300.000 pesos por evento. Con un copago de 40.421 a partir del 5to evento

\*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo con la residencia habitual.

### **COORDINACIÓN DE CONDUCTOR ELEGIDO**

CONNECT realizará el servicio de coordinación de conductor elegido al usuario previa solicitud del cliente a la central de operaciones de CONNECT, este servicio debe ser solicitado con 3 horas de anticipación. Este servicio solo aplica referenciación el costo derivado de esta asistencia será cancelado por el usuario con recursos propios.

\*CONNECT no se ha responsable del pago de este servicio.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos, con costo adicional Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

### **ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA**

Se pondrá a disposición del usuario los servicios de asesoría legal telefónica donde podrán generar consultas básicas relacionadas con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares.

Siempre y cuando exista un proceso de demanda notificado por la autoridad competente, en el territorio colombiano, en CONNECT únicamente cubrirá los

servicios de asesoría telefónica, por lo tanto, todos los costos asociados que pudiesen ser necesarios serán a cargo del empleado o beneficiario.

Por este servicio CONNECT brindará al beneficiario con previa solicitud y vía telefónica, los servicios consultoría en horario lunes a viernes de 8 m a 5 pm.

**LÍMITE DE EVENTOS:** Este servicio se prestará sin límite de eventos.

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión “CLIENTE”, se entenderá de acuerdo con la definición mencionada en el glosario de términos y que haya adquirido y pagado previamente alguno de los planes del CLIENTE CORPORATIVO.

El CLIENTE estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por CONNECT a:

- a. Obtener la autorización expresa de CONNECT, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- b. El CLIENTE deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por CONNECT, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.

### **PROCESO DE ATENCIÓN PARA ASISTENCIA CONNECT**

La central de operaciones de CONNECT, estará disponible las 24 horas del día, 365 días del año, y contempla las siguientes actividades:

1. CLIENTE se comunica CONNECT a través de la línea de atención exclusiva y/o Canales alternos previamente informados por CONNECT.
2. CONNECT recibe solicitud y atiende la solicitud.
3. CONNECT realiza la búsqueda del mejor proveedor para la prestación del servicio.
4. Prestación del servicio por parte del profesional a través de conferencia telefónica.

5. Posterior a la atención llamada de satisfacción del CLIENTE.

#### **OTRAS EXCLUSIONES GENERALES**

- a. Los provocados intencionalmente por el CLIENTE.
- b. Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- c. Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, paro, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público.
- d. Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de fuego, terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, daños por tormenta de viento, huracán o granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza o "catástrofes".
- e. Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia directa o indirecta de riesgo nuclear, entendiéndose como tal cualquier reacción, radiación o contaminación radioactiva nucleares, ya sean controladas o sin controlar causadas de cualquier forma o cualquier consecuencia de las mismas.
- f. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g. Cuando cualquier autoridad competente con orden, de allanamiento, cateo, aseguramiento o Rescate, a nombre del CLIENTE, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en la RESIDENCIA HABITUAL del CLIENTE.
- h. No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:
  - a. Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.
  - b. Cambio de cristales de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
  - c. Cambio o reposición de puertas interiores y exteriores.
  - d. Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, masillas, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

## **TÉRMINOS DE LEY**

El presente condicionado será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco de este y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

## **CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

### **Por parte de CONNECT:**

**CONNECT** podrá cancelar cuando el **CLIENTE CORPORATIVO** incurra en falta de pago del plan contratado, sin perjuicio del respectivo cobro de los valores no pagados por el **CLIENTE** y los correspondientes intereses de mora.

Finalmente, **CONNECT** podrá cancelar el servicio en cualquier momento si el **CLIENTE** realiza un uso indebido o prohibido por estos términos de uso.

**Para cancelación de la asistencia deberá comunicarse al #611**

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE:**

### **Canales de atención y términos de respuesta**

Si el **CLIENTE** tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Política de tratamiento de datos personales, uso de los servicios de asistencia, formación de terminación del contrato o desee ejercer sus derechos incluyendo el de establecer quejas o reclamos podrá ponerse en contacto escribiendo a través del canal de

atención dispuesto para tal propósito, esto es a través del correo electrónico para reportar su trámite: [pqrs@connect.com.co](mailto:pqrs@connect.com.co).

Los mensajes, solicitudes, quejas o reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción o radicación de la reclamación. En todo caso el CLIENTE o CLIENTE deberá aportar en la solicitud todas las pruebas en que se basa para dar solución efectiva a la misma, a cambio CONNECT expedirá constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo.

Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.5 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre derechos y deberes de los consumidores y CLIENTES que indica el derecho a la reclamación del CLIENTE, el cual podrá efectuar personalmente o mediante representante o apoderado.

### **Requisito de procedibilidad**

Es de anotar que el CLIENTE, CLIENTE o consumidor sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa, quien a su vez cuenta con un término de quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en el literal b) y c) del artículo 58 del Estatuto del Consumidor.

Adicionalmente, dando cumplimiento al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y dando aplicación al principio de buena fe y transparencia que caracterizan a la Empresa, atentamente ponemos en conocimiento el medio a través el cual podrá ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, esto es a la delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), lo anterior siempre y cuando la empresa no haya dado respuesta oportuna a su solicitud a través de los canales de atención al CLIENTE dispuestos para tal propósito.

### **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (LEY 1581 DE 2012)**

En cumplimiento del Régimen General de Habeas Data, regulado por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios; CONNECT, como entidad que almacena y

recolecta datos de carácter personal, y en calidad de RESPONSABLE, debe informarle lo siguiente:

Los datos personales por usted suministrados al adquirir los servicios de asistencia en calidad de CLIENTE o consumidor serán tratados por CONNECT , de acuerdo con las finalidades relacionadas con el objeto social de la compañía y en especial para garantizar la prestación satisfactoria de los servicios de asistencia, en este orden, sus datos serán usados para mantener contacto con la Empresa, ejecutar el contrato de asistencia a través de ventas a distancia, realizar procesos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por usted durante la relación comercial, darle a conocer las promociones y descuentos promocionados por la Empresa a través de publicidad y ofertas, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para acceder a los servicios adquiridos, realizar notificación y envío de información relacionada con el seguimiento y etapas de ejecución del servicio e invitarlo a eventos organizados o patrocinados por empresa y con el fin de dar trámite oportuno a las solicitudes, quejas o reclamos presentados por el titular a la luz del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

Como titular de la información, tiene los derechos a conocer, actualizar, y rectificar sus datos personales; solicitar la revocación de la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento realizado no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; y acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de Tratamiento.

En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud al siguiente correo electrónico: [protecciondedatos@connect.com.co](mailto:protecciondedatos@connect.com.co) , o a través de comunicación escrita radicada la **Carrera 14 # 97 63 Oficina Piso 4.**

Para más información sobre nuestra Política de Tratamiento de datos personales y sus modificaciones consulte nuestra página web: [www.connect.com.co](http://www.connect.com.co).

Teniendo en cuenta lo anterior, con la suscripción y aceptación de los presentes términos y condiciones usted acepta el uso de sus datos personales de manera voluntaria, libre y expresa, lo anterior, después de haber sido informado sobre sus derechos, los canales de atención para ejercerlos y la forma de acceder a la Política de Protección de Datos Personales del responsable.

## **DISPOSICIONES FINALES**

### **a. Términos de Ley**

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia en especial bajo el Estatuto de Protección al Consumidor consagrado en la Ley 1480 de 2011 y el Régimen General de Habeas Data (Ley 1581 de 2012). Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco de este y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

### **b. Modificaciones**

CONNECT podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar unilateralmente y sin aviso previo los presentes Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados a través de sus canales de contacto y regirán para las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor, sin alterar las transacciones celebradas con anterioridad

### **c. Cesión**

Estos Términos de Uso son personales, y no se pueden ceder, transferir, ni sublicenciar, excepto con el consentimiento previo por escrito de CONNECT. En este orden, la Empresa podrá ceder, transferir o delegar cualquiera de sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos de Uso sin el consentimiento del CLIENTE.

En caso de requerir más información sobre el proceso para la terminación del contrato, se podrá comunicar a través del correo antes indicado.