



GLOSARIO:

Accidente: Acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un usuario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Ámbito territorial: Las prestaciones de los servicios de asistencia para los usuarios, descritos en este clausulado operan en el territorio nacional de Colombia.

Coordinación: Acción de dirigir o poner a trabajar varios elementos con el objetivo de cumplir con la solicitud del usuario para prestar los servicios de asistencias.

Costo preferencial: Servicio a cargo del usuario con las tarifas negociadas por volumen por parte de Assisprex con la red de proveedores.

Emergencia: Situación no habitual, accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del usuario.

Enfermedad (Veterinaria): Deterioro de la salud de la mascota o alteración en el normal funcionamiento del organismo, confirmado por un veterinario certificado.

Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, sea bien por una causa interna o externa.

Evento: Suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de Assisprex se presente ante un usuario para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

Fecha de inicio de vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece Assisprex estarán disponibles para el usuario. La activación de los servicios inicia 24 horas después de comprar la asistencia.

Gestión: Conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para prestar los servicios de asistencia.

Grupo familiar: Personas en primer grado (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).

IPC. Índice de Precios al Consumidor decretado por el Gobierno Nacional de Colombia.

Mascota registrada: Mascota que tendrá acceso a las coberturas de la presente asistencia.

País de residencia: Territorio de Colombia.

Proveedor: Empresa o persona física que abastece a la Assisprex en la prestación de servicios que requiere para gestionar las asistencias contratadas por el usuario.

Referencia: Assisprex brinda información actualizada al usuario sobre los servicios contratados.

Residencia permanente: Domicilio habitual del usuario que para los efectos del presente clausulado. Debe estar ubicado en Colombia.

Servicios: Los descritos en el programa definidos en este clausulado.

Situación no habitual: Hecho insólito e inusual que ponga en riesgo la integridad del usuario.

Usuario: Persona que contrata el servicio a su titularidad.

Valor cubierto según evento: Valor máximo de cobertura en cada asistencia.

Vigencia anual con renovación automática: En caso de que el usuario no notifique a Assisprex la solicitud de cancelación de esta asistencia, ésta se renovará de manera automática por un periodo de un año adicional.

Vigencia: Periodo durante el cual el usuario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Inicia desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.



Multiasistencia Preferente Plus

ASISTENCIAS SALUD:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencias Salud	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Telemedicina Adulto y Pediátrico	Sin límite	Sin límite	Assisprex ofrece orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año. Contactándose con Assisprex, recibirá las instrucciones para agendar un servicio de médico general o pediatra virtual a través de una aplicación. Un médico realizará la orientación médica sobre alguna patología específica, aclaraciones sobre inquietudes asociadas a temas de salud y le orientará en procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología, mientras el paciente hace contacto con médico de manera presencial, si se requiere.	• No se prescriben medicamentos de manera virtual. • No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia virtual. • No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.	Afiliado titular y grupo familiar
Orientación Médica Telefónica	Sin límite	Sin límite	• Orientación con profesional en medicina general para atención primaria. • Recomendación de remisión a centro médico en caso de ser necesario. • Receta de medicamentos si el diagnóstico lo requiere.	Quedan excluidos: • Consulta con especialista • Medicamentos • Exámenes de laboratorio, rayos x, aplicación de vacunas. • Certificaciones médicas	Afiliado titular y grupo familiar
Terapias Físicas Básicas a Domicilio	\$150.000	2 Eventos	El tiempo máximo de cada terapia será de 45 minutos y debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación. Assisprex prestará el servicio de terapias básicas físicas a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano. El objetivo es habilitar y rehabilitar el movimiento corporal humano, brindándole programas de prevención y rehabilitación. Atención en áreas como: lesiones deportivas y ortopedia. Las terapias de rehabilitación física las realiza un fisioterapeuta con conocimientos de las funciones del cuerpo humano, para prestar ayuda en los casos antes mencionados. En estas terapias se utilizarán bandas calientes y frías, bandas elásticas y balones, con el objetivo que el paciente recobre su movilidad lo antes posible.	• No incluye certificado médico. • El personal dispuesto por Assisprex no está obligado a suministrar suplementos y/o medicamentos.	Afiliado titular y grupo familiar
Terapias Respiratorias Básicas a Domicilio			El tiempo máximo de cada terapia será de 45 minutos y debe ser solicitado con mínimo veinticuatro (24) horas de anticipación. Assisprex prestará el servicio de terapias básicas respiratorias a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional, dentro del perímetro urbano. Este servicio brinda tratamiento a personas que presentan enfermedades agudas, crónicas o degenerativas que comprometan el sistema cardiovascular y pulmonar, a personas que, con motivo de los climas variantes, sufran problemas respiratorios. Las terapias respiratorias las realiza un profesional de la salud, con experiencia en problemas pulmonares. El profesional cuenta (dependiendo del caso) con un nebulizador y bromuro para la mejora de la condición respiratoria del usuario. En otros casos la terapia se hace con masajes, los cuales ayudan a la persona a expulsar flemas para mejorar su respiración.	Excluye la careta que se utiliza en las nebulizaciones, ésta debe ser suministrada por el usuario.	Afiliado titular y grupo familiar
Terapias de Lenguaje y Escritura para Niños			AssisPrex, prestará el servicio de terapias básicas de lenguaje y escritura a domicilio, cuando el usuario o beneficiario lo requiera. Se pretende promover, mejorar, acondicionar, prevenir, rehabilitar y brindar tratamiento a niños menores de 15 años que presentan dificultades en su aprendizaje de lenguaje y escritura. Las terapias de lenguaje y escritura las realiza un profesional de la salud fonoaudiólogo, con experiencia en problemas de trastornos de habla y escritura. El profesional se encargará de realizar un diagnóstico para el niño y dependiendo del resultado desarrollará las terapias que el menor necesite.	Excluye los elementos adicionales especializados para realizar las terapias.	Afiliado titular y grupo familiar



Multiasistencia Preferente Plus

ASISTENCIAS SALUD:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencias Salud	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Terapias de Lenguaje y Escritura para Niños	\$150.000	2 Eventos	De igual manera, asignará las actividades que los padres deberán realizar para la mejora del lenguaje y escritura del niño. Para las terapias de lenguaje y escritura, el profesional cuenta, dependiendo del caso con una guía de lengua, cajas de soplo y estimuladores de músculos faciales para cumplir con el objetivo de mejorar la condición de lenguaje del niño. En caso de que el profesional considere que el niño necesite apoyo de psicólogo, este servicio deberá ser asumido por el usuario. Aplica para ciudades principales del país.		
Examen de Optometría Básico			Assisprex coordinará el examen de optometría básico en la red más cercana al lugar de residencia del afiliado, donde se realizará un examen de optometría básico, que tiene por objetivo prevenir, detectar y resolver problemas visuales.	Excluye los tratamientos sugeridos por el profesional de la salud que atiende al usuario.	Afiliado titular y grupo familiar
Lectura Exámenes Médicos	Sin límite	2 Eventos	Coordinación de servicio de lectura de resultados de exámenes médicos de laboratorio básicos. La asistencia será prestada telefónicamente por un profesional de la salud, en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. El usuario o miembro del grupo familiar debe remitir vía email los resultados para que el profesional pueda realizar la lectura de los mismos.	- Excluye los tratamientos y/o medicamentos sugeridos en el examen. - Excluye ajuste y/o mantenimiento a gafas, lentes o cualquier elemento de apoyo visual que utilice el usuario. - No incluye lentes, gafas, lentes de contacto o cualquier otra ayuda oftalmológica sugerida por el profesional de la salud.	Afiliado titular y grupo familiar
Enfermera para curaciones básicas a domicilio	\$120.000	1 Evento	Assisprex enviará hasta el domicilio del usuario, dentro del perímetro urbano, una enfermera para realizar curaciones básicas. Para la coordinación del servicio, es necesario que el usuario presente la documentación médica certificada del paciente, la cual debe ser de máximo 3 meses de expedición y contener la siguiente información: membrete de la institución médica, nombre, edad y diagnóstico(s) definitivos del paciente, cuidados necesarios para el paciente, nombre, firma y cédula del médico. Los insumos que se requieran para las curaciones deben ser suministrados por el usuario.	- Este servicio se prestará a nivel nacional para el usuario únicamente en el domicilio registrado previamente. - No incluye el valor de los medicamentos a suministrar. - Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico del call center de Assisprex. - No incluye movilización del paciente. - No incluye toma de muestras de laboratorios. - No incluye el costo o el envío de ningún tipo de medicamento. - Esta cobertura no aplica para pacientes postquirúrgicos de alta complejidad como neurológicos, cardiológicos o estéticos.	Afiliado titular y grupo familiar
Examen preventivo de Mamografía o Antígeno Prostático	\$120.000	1 Evento	Assisprex indicará al usuario la red médica más cercana al lugar de residencia para la toma de los mismos, el usuario deberá remitir la orden médica al momento de solicitar la asistencia.	- No incluye otros exámenes adicionales no estipulados en este apartado. - No se emiten certificaciones médicas. - No se realizan consultas con especialista.	Afiliado titular y grupo familiar
Orientación Psicológica Telefónica	Sin límite	2 Eventos	Assisprex gestionará la prestación de servicio de orientación psicológica telefónica. Este servicio ofrece un apoyo puntual, no de urgencia, para recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un "shock" emocional, estrés post-traumático, etc.	- No incluye desplazamiento del profesional de manera presencial. - El personal dispuesto por Assisprex no está obligado a suministrar medicamentos.	Afiliado titular y grupo familiar
Orientación Nutricional Telefónica	Sin límite	2 Eventos	Asesoría telefónica sobre las dudas e inquietudes que tenga acerca de la correcta nutrición y alimentación. La asesoría la realiza un nutricionista, el cual podrá enviar con previo consentimiento del asegurado información al correo electrónico sobre recomendaciones para una alimentación sana, incluyendo sugerencias para diabéticos, vegetarianos, intolerantes a la lactosa, etc.	El personal dispuesto por Assisprex no está obligado a suministrar suplementos y/o medicamentos.	Afiliado titular y grupo familiar



Multiasistencia Preferente Plus

ASISTENCIAS SALUD:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencias Salud	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Segunda Opinión Médica	Sin límite	2 Eventos	Consiste en la recepción de documentación necesaria para emitir un concepto médico, el análisis médico de la información, la verificación de la historia clínica y la emisión de un concepto médico que, a criterio del médico que la efectúe, podrá incluir la existencia de tratamientos alternativos para la patología consultada. Assisprex dará cobertura de segunda opinión médica telefónica en las siguientes especialidades: cardiología, dermatología, endocrinología, endoscopia, gastroenterología, genito-urinaria, fisiología, ginecología, hematología, obstetricia, neurología, oncología, oftalmología, ortopedia, cirugía de mano, patología, cirugía reconstructiva, radiología, urología y cirugía vascular.	Los tratamientos sugeridos en el concepto médico emitido no están incluidos en la asistencia.	Afiliado titular y grupo familiar
Auxilio para alquiler de equipos ortopédicos	\$70.000	1 Evento	Reembolso de un auxilio hasta por \$70.000 para apoyar el alquiler de equipos ortopédicos recetado por un profesional de la salud. El usuario debe remitir la factura del alquiler del equipo, para gestionar el reembolso.	Las facturas se deberán presentar a Assisprex máximo 30 días después del alquiler del equipo.	Afiliado titular y grupo familiar

ASISTENCIA HOGAR:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencia Hogar	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Armado o Desarmado de Árbol de Navidad	\$150.000	1 Evento	En caso de que el usuario requiera el arme o desarme del árbol de Navidad, Assisprex pondrá a su disposición la mano de obra para realizar cualquiera de estos procesos.	• Quedan excluidas las instalaciones en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección. • El servicio se realiza en la ubicación o caja dispuesta por el cliente. • Todos los elementos deben ser suministrados por el usuario. El servicio es únicamente para el árbol de Navidad, se excluyen adornos o decoraciones que no hagan parte de éste. Este servicio deberá ser solicitado con 48 horas de anticipación.	Afiliado titular
Ensamble de Juegos para Mascotas o Niños	\$150.00	2 Eventos	Mano de obra para ensamblar algún juego para niño o mascota nuevo que haya adquirido el usuario. Assisprex enviará un técnico para armar los juegos dentro de la residencia permanente. Los juegos son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado. El servicio se limita a la mano de obra de un solo técnico por evento; si el servicio del cliente requiere técnicos adicionales por las condiciones de armado del juego, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente. Este servicio tendrá un tiempo de ejecución de máximo tres (3) horas. Incluye herramientas como: taladro atornillador y kit de herramientas básico (alicates, destornillador de estrella y de pala, flexómetro, martillo).	• Quedan excluidas reparaciones de plomería, vidriería o cerrajería. • Herramientas como escalera, materiales o accesorios que no se incluyan en el kit básico de herramientas. • Modificaciones en el diseño original de la vivienda. • No incluye acabados o reparaciones en infraestructura. • Quedan excluidos juegos antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles. • Traslados de juegos armados dentro o fuera de la casa. • No incluye instalación, anclaje o montaje del juego armado en algún punto de la vivienda.	Afiliado titular



Multiasistencia Preferente Plus

ASISTENCIA HOGAR:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencia Hogar	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Destape de Cañería	\$150.00	2 Eventos	Assisprex enviará un técnico especializado que realizará el destape de cañerías y el valor previsto para la prestación de este servicio. Incluye el costo de las herramientas, traslado del operario, inspección y la mano de obra.	• Se excluyen los procedimientos en cajas de inspección.	Afiliado titular
Instalación de Grifos			Assisprex coordinará un técnico para instalar la grifería o llaves en el domicilio del usuario. Las griferías o llaves deberán ser provistas por el usuario.	• No estarán incluidos los repuestos o adicionales para realizar el trabajo como flexibles, manillas, gomas de corte, etc.	Afiliado titular
Sellado de silicona por filtración para baño o cocina			Cuando el usuario requiera sellar con silicona los bordes del baño o la cocina de su residencia permanente, dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, se coordinará el envío de un técnico para llevar a cabo dicho requerimiento. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación; para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con Assisprex y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. Este servicio se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8 am a 5 pm y sábados de 8 am a 12 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio.	• Queda excluido el sellado en sitios no apropiados identificados por el técnico al momento de la visita de inspección.	Afiliado titular
Ayudante en Mudanza (Acomodación y Organización de cajas de mudanza)	\$150.000	1 Evento	En caso que el usuario requiera personal de apoyo en su mudanza, Assisprex dispondrá de una persona que apoyará el proceso de acomodación y organización de cajas de mudanza hasta por 3 horas.	• El cliente suministrará las cajas de mudanza. • El servicio aplica en origen o destino únicamente.	Afiliado titular
Limpieza profunda de Cocina	\$150.000	1 Evento	Assisprex coordinará profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de la cocina de la vivienda del usuario dentro del perímetro urbano. Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con Assisprex con seis (6) horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am. a 12:00 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el usuario será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico requiera para realizar su labor. La asistencia sólo incluye mano de obra y todos los materiales e insumos que se requieran deberán ser suministrados por el usuario.	• No se limpian elementos deteriorados por oxido. • No se limpian baldosas, muebles o vidrios vencidos.	Afiliado titular
Limpieza de alacena de tu hogar			Assisprex dispondrá de una persona que apoyará en la limpieza de la alacena del hogar hasta por 3 horas.	Todos los elementos necesarios para el aseo estarán a cargo del usuario.	Afiliado titular



Multiasistencia Preferente Plus

ASISTENCIA HOGAR:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencia Hogar	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Limpieza profunda de habitación para bebé	\$150.000	1 Evento	Assisprex coordinará profesionales para realizar el servicio de limpieza profunda de una habitación para bebé en la vivienda del usuario dentro del perímetro urbano. Esta limpieza se realizará con un mecanismo especializado a vapor que ayuda a remover residuos de grasa, hongos y bacterias (este procedimiento no garantiza que no se vuelvan a presentar contaminantes). El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anticipación. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse con Assisprex con seis (6) horas de anticipación. Se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Siempre debe haber en la vivienda una persona mayor de edad que se haga responsable del servicio. En caso de requerir despejar alguna zona específica o guardar alimentos o productos, el usuario, será el responsable de garantizar que la zona se encuentre en las condiciones que el técnico requiera para realizar su labor. La asistencia sólo incluye mano de obra y todos los materiales e insumos que se requieran deberán ser suministrados por el usuario.	• No se limpian elementos deteriorados por oxido.	Afiliado titular
Mensajería pequeños paquetes	\$80.000	1 Evento	En caso que se requiera, Assisprex pondrá a disposición un motorizado que recogerá un paquete de dimensiones reducidas en el origen informado por el usuario y lo entregará en la dirección suministrada. Este servicio aplica dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia del usuario.	Incluye un único origen y destino, no se permiten paradas o trayectos adicionales.	Afiliado titular

ASISTENCIA MOVILIDAD (AUTO O MOTO):

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencia Movilidad (auto o moto)	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Auxilio de pequeños accesorios (Emblemas, Luna o Parabrisas)	\$80.000	1 Evento	Reembolso de un auxilio hasta por \$80.000 para apoyar el cambio de pequeños accesorios como lunas de espejos, emblemas externos o parabrisas del vehículo a raíz de un hurto o daño. El usuario debe remitir la factura de compra de la pieza, para gestionar el reembolso.	• No cubre el daño de los accesorios causado por desgaste natural.	Afiliado titular
Mantenimiento básico para tu bici			En caso que se requiera, Assisprex tendrá a disposición aliados estratégicos para realizar el mantenimiento básico a la bicicleta (lavado general, estado de la dirección, pedales, rodamiento, frenos y cambios). Este servicio aplica dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia del usuario, el periodo de entrega de la misma puede ser en máximo 2 días hábiles.	No incluye cambio de accesorios y/o repuestos.	Afiliado titular
Conductor Elegido	\$80.000	1 Evento	En caso que el usuario decida ingerir bebidas alcohólicas estando en ciudades principales del país, se pondrá a disposición un conductor que manejará el vehículo amparado desde el sitio de la reunión donde se encuentre hasta el domicilio del usuario. La cobertura será de 30 km contados desde el centro administrativo de la ciudad. El servicio deberá ser solicitado con 4 horas de antelación por parte del usuario.	No incluye paradas o trayectos adicionales	Afiliado titular



Multiasistencia Preferente Plus

ASISTENCIA CARRO TALLER:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencia Carro Taller	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Paso Corriente	\$115.000	1 Evento	• Reinicio de batería para 1 solo vehículo. • Revisión de voltaje y análisis de la batería para validar su estado. • Prueba de funcionamiento del vehículo. • Kit básico para el reinicio de la batería.	Queda excluido: • Reposición de la batería. • Limpieza de la batería. • Repuestos del vehículo. • Diagnósticos mecánicos del vehículo no contemplados en las condiciones. • Reinicio de batería para vehículos pesados. • Traslados extraurbanos tienen un costo adicional por kilometraje.	Afiliado titular
Suministro Combustible			• Desplazamiento del técnico. • 1 galón de combustible (corriente). • Solo aplica para vehículos a gasolina o diésel.	• Traslados extraurbanos tienen un costo adicional por kilometraje. • No se prestará el servicio si tu carro presenta alguna fuga de combustible. • No aplica para vehículos a gas o eléctricos.	Afiliado titular
Cambio de Llanta			• Desmonte y montaje de la llanta afectada. • Kit básico para realizar el cambio de llanta.	• No están incluidas herramientas especiales para retirar pernos de seguridad, switches u otros. • No se realizan reparación y/o reposición del neumático averiado. • No se realiza reparación de rines. • No se ejecutarán cambios de llanta para vehículos de carga pesada y motos. • Traslados extraurbanos tienen un costo adicional por kilometraje.	Afiliado titular
Traslado del Vehículo para Revisión Técnica	\$80.000	1 Evento	El usuario contará con el servicio de un conductor profesional por dos horas que recogerá su vehículo o moto en el lugar acordado, para llevarlo al taller acordado para realizar una revisión técnica o revisión técnico-mecánica, y devolverlo al sitio de origen. Aplica para las principales ciudades del país.	• Todos los servicios a los cuales se lleve el vehículo o moto, corren por cuenta del usuario. • No se cubren servicios de transporte de pasajeros o cargas no relacionados con las tareas especificadas. • Los costos asociados a reparaciones, repuestos y materiales no están cubiertos por esta cobertura. • No se cubren los gastos derivados de accidentes, vandalismo o daños intencionales. • El servicio no se responsabiliza por el pago de multas de tránsito o sanciones impuestas al usuario.	Afiliado titular
Cerrajería del vehículo por pérdida o daño de la llave	\$115.000	1 Evento	En caso de inmovilización del auto a consecuencia de pérdida o extravío de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de robo o si las llaves se quedan dentro del vehículo, se realizará el envío de un cerrajero para que este realice "asistencia de emergencia" necesaria para restablecer el acceso al vehículo. Este servicio aplica dentro del perímetro urbano en la ciudad de residencia. Aplica para el vehículo registrado en el momento de solicitar la asistencia.	Queda excluido el suministro de cerraduras o llaves del vehículo.	Afiliado titular



ASISTENCIAS PARA ESTAR EN CASA:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencias para estar en casa	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Auxilio para torta en tu cumpleaños (10 personas)	\$70.000	1 Evento	Reembolso de un auxilio hasta por \$70.000 para la compra de una torta hasta para 10 personas. El usuario debe remitir la factura de compra de la torta, pudín o pastel, para gestionar el reembolso.		Afiliado titular
Apoyo para la organización de la alacena de tu hogar	\$100.000	1 Evento	Assisprex dispondrá de una persona que apoyará a organizar la alacena del hogar hasta por 3 horas.	Todos los elementos necesarios para la organización, aseo, y reempaque de alimentos, estarán a cargo del usuario.	Afiliado titular
Apoyo para limpieza de depósito			Assisprex dispondrá de una persona que apoyará a organizar la alacena del hogar hasta por 3 horas.	Todos los elementos necesarios para la organización, aseo, y reempaque de alimentos, estarán a cargo del usuario.	Afiliado titular
Asesoría de reciclaje y compost en casa	\$100.000	1 Evento	Nuestro servicio de asesoría de reciclaje y compost en casa está diseñado para ayudar a los hogares a implementar prácticas sostenibles y ecológicas de gestión de residuos. A través de un enfoque personalizado y adaptado a las necesidades de cada hogar, proporcionamos orientación y apoyo para establecer un sistema eficiente de reciclaje y compostaje, con el objetivo de reducir la cantidad de desechos que terminan en los vertederos y fomentar un entorno más saludable. Evaluación inicial: evaluar el espacio y las necesidades específicas del hogar. Plan personalizado: Diseño de un plan de reciclaje y compostaje adaptado a las características y limitaciones del hogar. Formación y educación: Sobre técnicas de reciclaje y compostaje, incluyendo qué materiales se pueden reciclar o compostar y cómo hacerlo correctamente.	Suministro de materiales: Provisión de contenedores de reciclaje y compost, así como otros materiales necesarios, los debe conseguir el usuario. Eliminación de residuos tóxicos: No gestionamos ni eliminamos residuos tóxicos o peligrosos, como productos químicos, pinturas, baterías o electrónicos. Construcción de estructuras: No realizamos construcciones complejas como la instalación de sistemas de compostaje subterráneo o estructuras permanentes de reciclaje. Transporte de residuos: No ofrecemos servicios de recogida o transporte de residuos a centros de reciclaje o compostaje. Tratamiento de Residuos Médicos: No asesoramos sobre el manejo de residuos médicos o biológicos. Reciclaje industrial: Nuestro servicio está enfocado exclusivamente en hogares y no incluye asesoría para reciclaje o compostaje a nivel industrial o comercial. Mantenimiento de jardines: No ofrecemos servicios de jardinería que no estén directamente relacionados con el compostaje.	Afiliado titular
Curso virtual repostería saludable			Todos los servicios deben ser solicitados con 24 horas de antelación y se prestarán en horarios hábiles de Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm o sábados de 8:00 am a 12:00 m.		Afiliado titular
Curso virtual de asados			Assisprex pondrá a disposición un profesional quien, a través de una videollamada, ofrecerá clases de repostería saludable, asados o manejo de dieta vegetariana y vegana, acorde con la elección del usuario. El objetivo es aprender a realizar recetas para toda la familia de manera fácil y con productos de la canasta familiar. De otra parte, ofrecerá información sobre ingredientes a utilizar y beneficios de estos.	• No incluye certificado de la clase. • Todos los ingredientes, utensilios y elementos para el desarrollo de la clase son a cargo del usuario.	Afiliado titular
Curso virtual de dieta vegetariana y vegana					Afiliado titular



Multiasistencia Preferente Plus

ASISTENCIAS PARA ESTAR EN CASA:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencias para estar en casa	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Asesoría transición a energía solar del hogar	Sin límite	1 Evento	Nuestro servicio de asesoría virtual para la transición a energía solar está diseñado para ayudar a los propietarios de viviendas a implementar sistemas de energía solar de manera eficiente y rentable. A través de consulta virtual, proporcionamos un plan personalizado y apoyo continuo para asegurar una transición suave hacia el uso de energía solar. Evaluación inicial: Análisis virtual de las necesidades energéticas del hogar y las condiciones del techo. Plan Personalizado: Diseño de un plan de instalación de paneles solares adaptado a las características de la vivienda y al consumo energético del hogar. Estudio de viabilidad: Evaluación de la viabilidad técnica y económica de la instalación de energía solar, incluyendo un análisis de costes y beneficios. Recomendación de equipos: Asesoramiento sobre la selección de paneles solares, inversores y otros componentes necesarios. Orientación sobre subvenciones: Información y asistencia para la solicitud de subvenciones, incentivos fiscales y financiamiento disponibles. Instrucción y Formación: Sesiones virtuales educativas sobre el funcionamiento y mantenimiento del sistema de energía solar. Conexión con instaladores: Referencia a instaladores certificados y apoyo en la coordinación del proyecto de instalación.	Visitas presenciales: No realizamos visitas físicas a la propiedad; todo el servicio se proporciona de manera virtual. Instalación de paneles: No realizamos la instalación física de los paneles solares; este servicio debe ser contratado a un instalador profesional. Mantenimiento físico: No ofrecemos servicios de mantenimiento o reparación física de los equipos solares. Gestión de permisos: No gestionamos la obtención de permisos locales o licencias de construcción; proporcionamos orientación pero el propietario debe gestionarlo. Transporte de equipos: No incluimos el transporte de paneles solares y otros equipos al domicilio del cliente. Intervenciones eléctricas: No realizamos modificaciones o intervenciones en el sistema eléctrico de la vivienda. Reciclaje de equipos antiguos: No ofrecemos servicios de eliminación o reciclaje de equipos solares antiguos o en desuso.	Afiliado titular
Asesoría para diseño de huerto en casa	Sin límite	1 Evento	Se dispondrá de un profesional para que a través de una videollamada asesore al usuario para iniciar o mantener una huerta en casa. La asesoría tiene una duración de 45 minutos y contempla aspectos tales como la selección del lugar en casa, consejos sobre uso del sustrato, iluminación, ventilación del huerto y en general, tips de las mejores prácticas acorde con las condiciones climáticas, forma de siembra, riego, etc.	• Todos los elementos requeridos y sugeridos en la clase son a cargo del usuario. • La asesoría no entrega certificado de participación.	Afiliado titular

ASISTENCIA SENIOR:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencia Senior	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Desplazamiento y servicio de acompañamiento a citas médicas	\$120.000	2 Eventos máximo 3 horas	Coordinación de un servicio de transporte con acompañante para una persona desde su lugar de residencia hasta el centro médico y posteriormente hasta su lugar de residencia, Acompañamiento máximo de 2 horas, el cual se debe solicitar con 4 horas de antelación.	• Aplica únicamente dentro de las ciudades principales dentro del perímetro urbano. • No se permiten paradas adicionales a las informadas en la solicitud del servicio.	Afiliado titular y grupo familiar
Acompañamiento en casa			Una persona especializada realizará un acompañamiento al adulto mayor hasta por 4 horas en su lugar de residencia. El servicio sólo es acompañar al usuario; sin embargo, no contempla realizar ninguna otra actividad distinta al acompañamiento.	• No se incluyen costos de movilización o suministros de vehículos de transporte. • Aplica únicamente dentro de las ciudades principales dentro del perímetro urbano.	Afiliado titular y grupo familiar



Multiasistencia Preferente Plus

ASISTENCIA SENIOR:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Asistencia Senior	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Clase virtual de lectura	\$150,000	2 Eventos	Todos los servicios deben ser solicitados con 24 horas de antelación y se prestarán en horarios hábiles de lunes a viernes de 8 am a 5 pm o sábados de 8 am a 12 m. Assisprex pondrá a disposición un profesional quien, a través de una videollamada, ofrecerá las siguientes clases: Clase virtual de lectura Apoyado por un profesional, aprenderás a utilizar la inspección, la visualización y la comprensión lectora, para comprender cierta realidad o tema de interés. Clase virtual arreglos florales Se apoyará al usuario a elaborar composiciones innovadoras y especiales aplicando las técnicas de arte floral relacionados con la utilización de materias primas y materiales. Clase virtual arreglos navidad Bajo la dirección del profesional, se guiará al usuario para elaborar un adorno de Navidad, utilizando materiales sencillos, ojalá elementos que permitan ser reciclados, para adornar su hogar.	• No incluye certificado de la clase. • Todos los materiales, utensilios y elementos para el desarrollo de la clase, son a cargo del usuario.	Afiliado titular y grupo familiar
Clase virtual arreglos florales					Afiliado titular y grupo familiar
Clase virtual arreglos navidad					Afiliado titular y grupo familiar
Recordación de citas médicas e ingesta de medicamentos	Sin limite	Sin límite	Servicio de expertos en servicios de orientación telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, cuando el cliente requiera que se le recuerde telefónicamente ingesta de medicamentos o citas médicas programadas. Assisprex organizará el calendario de llamadas y se comunicará con el cliente para hacer el recordatorio.		Afiliado titular y grupo familiar
Referenciación de red de farmacias			Referenciación de red de farmacias Assisprex brindará información sobre la red de farmacias, droguerías o dispensarios en el territorio colombiano, a solicitud del usuario. Referenciación de lugares para la compra o alquiler de equipos ortopédicos Assisprex compartirá direcciones y números telefónicos de lugares en los cuales el usuario pueda comprar o alquilar equipos ortopédicos a nivel nacional.		Afiliado titular y grupo familiar
Referenciación de equipos ortopédicos					Afiliado titular y grupo familiar

HELP DESK TELEFÓNICO:

Módulo			Descripción	Exclusiones	Coberturas dirigidas a
Help Desk Telefónico	Monto cobertura por año	Número de servicios por año			
Asesoría Instalación Whatsapp / Whatsapp Web/Chat Gpt	\$80,000	1 Evento máximo 1 hora	Se ofrece al usuario una asesoría telefónica sobre: instalación de whatsapp, web whatsapp, chat GPT y creación de cuentas de redes sociales. Adicionalmente, apoyo para la instalación de programas de Office. (Word, Excel, Power Point, Outlook), configuración y tips para su utilización; configuración de correo en Outlook, instalación y capacitación para utilizar herramientas especializadas como Skype, SkyDrive, Teams, comprobación de actualizaciones de sistema operativo, configuración y tips en Windows y sistema operativo. La asesoría la realiza un ingeniero o técnico.	Excluye costos de licencias o costos asociados a la asesoría.	Afiliado titular y grupo familiar
Asesoría creación de cuentas de redes sociales					Afiliado titular y grupo familiar
Asesoría remota para instalación de software en el computador					Afiliado titular y grupo familiar



ACCESO A LOS SERVICIOS:

Cuando, el usuario o grupo familiar requiera acceder a los servicios contemplados en este clausulado, deberá

surtir los siguientes pasos:

1. El usuario o grupo familiar se comunicará al número 6017432355 en la ciudad de Bogotá o a la línea nacional 018000415888. El horario de atención es 365 días al año 7X24.
2. El usuario o grupo familiar entregará al funcionario de Assisprex, los datos para identificarse como beneficiario y programar la asistencia requerida. La información que debe suministrar puede ser ubicación exacta del usuario, descripción de la situación, ayuda que requiera, etc.
3. El personal que atiende la llamada confirma al usuario si cuenta con la cobertura, previa validación del programa adquirido por el cliente.
4. Si se cumplen los parámetros, Assisprex programará los servicios a través de su red de proveedores, acorde con las coberturas descritas en este clausulado.
5. Si el usuario no cumple con los requisitos descritos, Assisprex no asume responsabilidad ni los gastos relacionados con la no prestación del servicio.

OBLIGACIONES DEL USUARIO:

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

1. Obtener la autorización expresa de Assisprex del servicio, a través de la central telefónica en Colombia, antes de contratar cualquier tipo de servicio por cuenta propia.
2. Acatar las recomendaciones suministradas por el proveedor frente a los servicios solicitados.
3. Assisprex no realiza sumas de eventos o montos de cobertura para una sola cobertura por una sola emergencia o solicitud del usuario.
4. Identificarse como usuario ante los proveedores antes de iniciar el servicio.
5. Autorizar a la institución médica a Assisprex toda la documentación requerida (puede incluir la historia clínica) para la atención de un servicio.

REEMBOLSOS:

Assisprex reembolsará al usuario el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en este clausulado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimientos indicados a continuación:

- Antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, se debe obtener una autorización expresa por parte de Assisprex para autorizar al usuario a contratar el servicio con un proveedor fuera de la red. La autorización se debe solicitar telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.
- Cuando el usuario cuente con la autorización, deberá enviar las facturas originales que cumplan con los requisitos de ley, soportando los desembolsos realizados, acorde con los procedimientos indicados por Assisprex.
- El usuario cuenta con 30 días calendario desde el momento de la aprobación por parte de Assisprex para radicar los documentos.



Multiasistencia Preferente Plus

INDEPENDENCIA:

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente clausulado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de Assisprex.

PERMANENCIA:

Esta asistencia no cuenta con cláusula de permanencia.

CANCELACIONES:

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el usuario ante Assisprex o Banco de Occidente, quien es el ente recaudador y por lo mismo hace el control a través de su sistema.

PRECIOS:

La tarifa de la asistencia será actualizada automáticamente, vencido el año de vigencia de la asistencia contratada, de acuerdo con el incremento del IPC, calculado al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.