



## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA DE MULTIASISTENCIAS

Fecha de actualización: 01/09/2024

### 1. INTRODUCCION.

COLON, prestará los Servicios en los términos y condiciones que se describen en la cláusula PRIMERA las 24 horas del día, los 365 días del año, a los clientes que se comuniquen a través del teléfono 0810-222-3222. COLON dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier contingencia prevista por el Servicio, sujetándose en la prestación del mismo a las condiciones pactadas.

### 2. DEFINICIONES.

Cuando sean utilizados los términos que seguidamente se definen tendrán los alcances, límites y detalles que a continuación se describen:

**COLON:** COLON SERVICIOS Y ASISTENCIAS S.A.

**AFILIADO:** Es la persona física cliente de COLON que se haya adherido al PROGRAMA "MULTIASISTENCIAS".

**BENEFICIARIO:** Titular del programa de "MULTIASISTENCIAS", informado a tal efecto por COLON.

**PESOS:** La moneda en curso legal en la República Argentina

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en "MULTIASISTENCIAS" y que se refiere el presente documento.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Toda situación que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente contrato que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

**VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna de transporte terrestre en los que se encuentre el AFILIADO TITULAR o con interés legítimo comprobable sobre el mismo en cada uno de los servicios. En ningún caso los VEHÍCULOS AFILIADOS podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas, de alquiler; salvo en los casos de alquiler o Leasing de vehículos que no tengan un peso superior a 3,500 kilogramos o en los que el modelo tenga una antigüedad superior a quince años.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento incierto causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO y/o a los BENEFICIARIOS, que ocurran durante la vigencia de la solicitud de prestación de servicio a la que adhiere el AFILIADO.

**EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador y/o ambulancia de COLON se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los SERVICIOS.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual el AFILIADO y sus BENEFICIARIOS pueden hacer uso de los servicios de asistencia contemplados en el programa MULTIASISTENCIAS, que comienzan en el momento en que se afilia a dicho programa.

**AVERÍA:** Daño o deterioro que impida el correcto funcionamiento de cualquier artefacto, o mecanismo, así como sus elementos componentes.

**PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de COLON asista al AFILIADO en cualquiera de los servicios descriptos en el presente contrato.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines del contrato que surja de la aceptación de la Propuesta y el presente Anexo, la República Argentina.

**REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que en la República Argentina manifieste tener un AFILIADO en el contrato que suscribe con COLON y que haya celebrado con esta empresa o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a COLON con posterioridad a la firma del mencionado contrato u otro producto que haya contratado el afiliado, domicilio que será considerado como el del AFILIADO para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente contrato.

**EQUIPO MÉDICO:** Es el personal idóneo para la atención de servicios de asistencia médica pre- hospitalaria conformado por médicos, paramédicos y demás auxiliares de medicina de COLON o subcontratados por COLON, los cuales estarán a cargo de la atención del AFILIADO en todos los casos de urgencias médicas detallados en el presente documento.

**PRINCIPALES CIUDADES:** Ciudades centrales en las que se prestará el Servicio de cada provincia de la República Argentina que a continuación se detallan:

**BUENOS AIRES:** CAPITAL FEDERAL, TIGRE, PILAR, LUJAN, SAN FERNANDO, GENERAL RODRÍGUEZ, VICENTE LÓPEZ, AVELLANEDA, LANAS, QUILMAS, BERAZATEGUI, LOMAS DE ZAMORA, SAN VICENTE, FLORENCIO VARELA, PTE. PERÓN, EZEIZA, ESTEBAN ECHEVERRÍA, ALMIRANTE BROWN, LA MATANZA, MARCOS PAZ, MERLO, ITUZAINGO, MERLO, MORÓN, HURLINGHAM, TRES DE FEBRERO, GENERAL SAN MARTÍN, SAN ISIDRO, SAN MIGUEL, JOSÉ C. PAZ, MALVINAS ARGENTINAS, MORENO, 9 DE JULIO, 25 DE MAYO, ACEVEDO, ARRECIFES, AYACUCHO, AZUL, ADOLFO CHÁVEZ, BAHÍA BLANCA, BALCARCE, BARADERO, BELLAVISTA, BENITO JUAREZ, BRAGADO, CABILDO, CAMPANA, CAÑUELAS, CAPILLA DEL SEÑOR, CARHUE, CARILÓ, CARMEN DE PATAGONES, COLON, CONESA, CORONEL SUÁREZ, CHACABUCO, CHAPADMALAL, CHASCOMUS, CHIVILCOY, DOLORES, FÁTIMA, GRAL. BELGRANO, GRAL. CONESA, GRAL. MADARIAGA, GRAL. PIRAN, GRAL. RODRÍGUEZ, GRAL. VIAMONTE, GOBERNADOR CASTRO, GRAL. ROJO, GUERRICO, ING. WHITE, JUNÍN, LA EMILIA, LAS FLORES, LA PLATA, LIMA, LINCOLN, LOBERÍA, LOBOS, LOS CARDALES, LUJAN MADARIAGA, MAIPÚ, MAR DE AJO, MAR DEL PLATA, MAR DEL TUYU, MATHEU, MERCEDES, MIRAMAR, MORSE, NECOCHEA, OLAVARRIA, OTAMENDI, PEHUAJO, PELLEGRINI, PÉREZ MILLÁN, PERGAMINO, PIGUE, PINAMAR, PUNTA ALTA, QUEQUEN, RAMALLO, RAUCH, ROJAS, SALADILLO, SALTO, SAN BERNARDO, SAN CLEMENTE, SAN MIGUEL DEL MONTE, SAN NICOLAS, SAN PEDRO, SANTA LUCIA, SANTA TERESITA, SALADILLO, SIERRA DE LOS PADRES, TANDIL, TRENQUE LAUQUEN, TRES ARROYOS, VEDIA, VERONICA, VILLA GESELL, VILLA RAMALLO Y ZARATE.

**MENDOZA:** CAPITAL, BOWEN, BUENA NUEVA, CARRODILLA, CNEL. DORREGO, CHACRAS DE CORIA, FRAY LUIS BELTRÁN, LA PRIMAVERA, LUZURIAGA, LAS HERAS, GUAYMALLEN, SAN RAFAEL, GRAL. ALVEAR, GODOY CRUZ, JUNÍN, LA PAZ, LUJAN DE CUYO, MAIPÚ, MELARGUE, PALMIRA, RODEO DEL MEDIO, SAN MARTIN, SAN CARLOS, TUNUYAN, SANTA ROSA, TUPUNGATO, RIVADAVIA.

**CORDOBA:** CAPITAL, ALMAFUERTE, ALTA CÓRDOBA, ARGUELLO, ARROYO, CABRAL, BIALET MASSE, CAPILLA DEL MONTE, CARNERILLO, CASA GRANDE, CERRO DE LAS ROSAS, CHARBONIER, COSQUIN, CRUZ ALTA, 3 JESUS MARIA, ALTA GRACIA, RIO CEBALLOS, RIO CUARTO, DESPEÑADERO, DEVOTO, EMBALSE, FREYRE, HOLMBERG, HUERTA GRANDE, JAMES CRAIK, LA CALERA, LA CUMBRE, LA FALDA, LABOULAGE, LAGUNA LARGA, LAS PERDICES, MARCOS JUAREZ, OLIVA, ONCATIVO, PILAR, RÍO TERCERO, SAN ESTEBAN, SAN FRANCISCO, SAN

MARCOS SIERRA, SANTA MARIA DE PUNILLA, TANCACHA, VALLE HERMOSO, VILLA ALLENDE, VILLA GIARDINO, VILLA MARIA, MONTE BUEY, VILLA CARLOS PAZ, BELLE VILLE

**SAN LUIS:** CAPITAL, VILLA REYNOLDS, SALADILLO, POTRERO DE LOS FUNES, VILLA MERCEDES

**SAN JUAN:** CAPITAL, CAUCETE, CALINGASTA

**SANTA FE:** CAPITAL, ACEVAL, ALCORTA, ANGELICA, ARROYO SECO, AVELLANEDA, BIGNAD, CAPITAN BERMUDEZ, CARMEN, CASILDA, CORONDA, CHABAS, FIRMAT, FUNES, GDERO, BAIGORRIA, GALVEZ, MURPHY, ROSARIO, RECREO, ROLDAN, RECONQUISTA, SAN CARLOS CENTRO, SAN CARLOS SUR, SAN CARLOS NORTE, VENADO TUERTO, CAÑADA DE GOMEZ, ESPERANZA TOSTADO, SANTO TOME, SANTA CLARA DE SAGUIER, SAN LORENZO, VILLA CONSTITUCION, RAFAELA, SUNCHALES

**ENTRE RIOS:** CAPITAL, PARANA, BASALVILBASO, CRESPO, CHAJARI, COLON, CONCORDIA, FEDERAL, GENERAL RAMIREZ, DIAMANTE, GUALEGUAY, NOGOYA, GUALEGUAYCHU, PEDIDO DE VICTORIA, SAN JOSE, LA PAZ, VILLA PARANACITO, SAN SALVADOR, ROSARIO DEL TALA, CONCEPCION DEL URUGUAY, VILLAGUAY.

**SANTIAGO DEL ESTERO:** BANDERA, LA BANDA, SANTIAGO CAPITAL, LA CAÑADA, FERNÁNDEZ, ARRAGA, TERMAS DE RIÓ HONDO, POZO HONDO, SUNCHO CORRAL, GARZA, BREA POZO, VA. SAN MARTÍN, AÑATUYA, HERRERA, PINTO.

**CATAMARCA:** CAPITAL, ANTOFAGASTA, ANDALGALA

**LA RIOJA:** CHILECITO, CAPITAL.

**TUCUMÁN:** J. B. ALBERDI, CONCEPCION, YERBA BUENA, MONTEROS, TAFI DEL VALLE, AGUILARES

**TIERRA DEL FUEGO:** RIO GRANDE, USHUAIA

**SANTA CRUZ:** RIO GALLAEGOS, LGO. ARG. EL CALAFATE, PUERTO DESEADO, CALETA OLIVIA, PTO MORENO, CAÑADON SECO

**CHUBUT:** RAWSON, TRELEW, COMODORO, RIVADAVIA, ESQUEL, PUERTO MADRYN, GAIMAN, PLAYA UNION, RADA TILLY, TREVELIN

**RIO NEGRO:** BARILOCHE, SIERRA GRANDE, CHOELE CHOELE, VIEDMA, CIPOLLETTI, ALLEN, CORONEL BELISLE, GRAL CONESA, GRAL ROCA, LAMARQUE, RIO COLORADO, SAN ANTONIO OESTE, VILLA REGINA

**NEUQUEN:** VILLA LA ANGOSTURA, SAN MARTIN DE LOS ANDES, CUTRALCO, NEUQUEN, ZAPALA, CENTENARIO, JUNÍN DE LOS ANDES, PLAZA HUINCUL, PLOTTIER.

**LA PAMPA:** GRAL PICO, SANTA ROSA

**FORMOSA:** CLORINDA, EL COLORADO, FORMOSA

**MISIONES:** COLONIA WANDA, EL DORADO, JARDIN AMERICA, LEANDRO N ALEM, OBERA, POSADAS, PUERTO RICO, SAN IGNACIO, PTO IGUAZU.

**CORRIENTES:** CORRIENTES, CURUZU CUATIA, EMPEDRADO, ITATI, ITUZAINGO, YAPEYU, PASO DE LOS LIBRES

**CHACO:** BARRANQUERAS, R. S. PEÑA, RESISTENCIA

**SALTA:** SALTA, GRAL GUEMES, SAN JOSE DE METAN, SAN RAMON DE LA NUEVA ORAN, TARTAGAL, EMBARCACIÓN

**JUJUY:** ABDÓN CASTRO TOLAY, ABRA PAMPA, ABRALAITA, AGUAS CALIENTES, ARRAYANAL, BARRIOS, BARRO NEGRO, CAIMANCITO, CALILEGUA, CANGREJILLOS, ASPALÁ, CATUA, CIENEGUILLAS, CORANZULI, CUSI CUSI, EL AGUILAR, EL CARMEN, EL CONDOR, EL FUERTE, EL PIQUETE, EL TALAR, FRAILE PINTADO, HIPÓLITO IRIGOYEN, HUACALERA, HUMAHUACA, LA ESPERANZA, LA MENDIETA LA QUIACA, LIBERTADOR GENERAL SAN MARTÍN, MAIMARÁ, MINA PIRQUITAS, MONTERRICO, PALMA SOLA, PALPALÁ, PAMPA BLANCA, PAMPICHUELA, PERICO, PUESTO DEL MARQUÉS, PUESTO VIEJO, PUMAHUASI, PURMAMARCA, RINCONADA, RODEÍTO, SAN ANTONIO, SAN FRANCISCO, SAN PEDRO DE JUJUY, SAN SALVADOR DE JUJUY, SANTA ANA, SANTA CATALINA, SANTA CLARA SUSQUES, TILCARA, TRES CRUCES, TUMBAY, VALLE GRANDE,

VINALITO, VOLCÁN, YALA, YAVÍ YUTO.

### **3. BENEFICIOS.**

#### **1- SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR**

En virtud de la presente, COLON garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de una ayuda material inmediata, de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del AFILIADO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en las condiciones generales y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble (pérdida de agua), que no permita su utilización cotidiana (falta de fluido eléctrico), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, o forzada, un cristal exterior roto), e inhabilitad de la vivienda a consecuencia de un evento.

#### **A) SERVICIO DE PLOMERIA:**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, por solicitud del AFILIADO se enviará a la brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra, así como traslado del operario (las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería).-

Exclusiones del servicio de Plomería.- Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, calefón, calefactores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, 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. Así como cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios de departamentos u oficinas o en instalaciones propiedad de la Empresa prestadora del servicio de aguas y alcantarillado público.

#### **B) SERVICIO DE CERRAJERÍA:**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.-

Exclusiones del Servicio de Cerrajería: Quedan excluidas del presente servicio: la apertura, reparación y/o

reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades, así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de 5 cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.-

### **C) SERVICIO DE ELECTRICIDAD:**

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO (casa, departamento), se produzca una falla de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), por solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Además, realizará solo la reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.-

Exclusiones al servicio de Electricidad. Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- a) Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, dicroicas, balastos y otros.
- b) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, heladeras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de Energía.
- d) Reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles.

### **D) SERVICIO DE VIDRIERÍA:**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud del AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, el traslado del operario y la mano de obra.-

Exclusiones del servicio de Vidriería. Quedan excluidas del presente servicio:

Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. Roturas de vidrios por fenómenos naturales.

Excepcionalmente, el AFILIADO tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura, cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar inmediatamente a COLON de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa

autorización de esta. Una vez autorizados, el AFILIADO deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al reintegro antes mencionado.

#### **E) TRASLADO Y GUARDA MUEBLES POR INHABITABILIDAD**

COLON organizará el retiro de los muebles de la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO y su transporte hasta el local especificado por el beneficiario, ubicado dentro de un radio de 80 km., contados a partir de la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO, siempre y cuando, a consecuencia de incendio, rayo o explosión, la vivienda fuera inhabitable y fuera necesario el retiro de los muebles por razones de seguridad. Así mismo, El AFILIADO podrá solicitar el servicio de GUARDA DE MUEBLES si no tuviere donde guardarlos, si la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO resultara inhabitable como consecuencia de incendio, rayo o explosión. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 72 horas ocurrido el siniestro. Detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

#### **F) SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN CASO DE SINIESTRO**

Cuando la RESIDENCIA PERMANENTE DEL AFILIADO se presentará vulnerable, como consecuencia de un siniestro derivado de rayo, explosión y por este motivo estuvieren en peligro los bienes existentes en su interior. La mencionada prestación tendrá vigencia dentro de las 48 horas de ocurrido el siniestro y por un tiempo máximo de 24 hrs. . Detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

#### **G) SERVICIO DE CONEXIÓN TÉCNICOS EN EL HOGAR**

Cuando el AFILIADO/ BENEFICIARIO requiera uno de los servicios de conexión en el hogar detallados a continuación, COLON podrá enviar un profesional destinado a la atención de estos servicios. El costo de los mismos correrá por cuenta del AFILIADO.

##### **ALCANCE DEL SERVICIO DE CONEXIÓN EN EL HOGAR:**

Por solicitud del AFILIADO se enviará un especialista a su domicilio, para cotizar cualquier trabajo de reparación, mantenimiento, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia.

Los servicios de conexión incluyen el envío de plomeros, gasistas, electricistas, ornamentadores, cerrajeros, vidrieros, pintores, carpinteros, entre otros.

COLON, coordinará que el especialista presente simultáneamente al cliente y a COLON el presupuesto y programa de ejecución. Además, analizará y dará sus recomendaciones para que el AFILIADO decida, en definitiva.

Una vez que el AFILIADO haya aceptado el presupuesto por escrito asumiendo la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, entre otros) se procederá a realizarlo. Durante la ejecución de los trabajos, el AFILIADO podrá dirigirse a COLON, para señalar cualquier inconformidad o deficiencia con respecto a los servicios prestados.

Estos servicios se ofrecen sin límite de eventos y podrán solicitarse en horarios de oficina, a saber: de 09:00 a 18:00 en días hábiles.

##### **GARANTÍA DE SERVICIO DE CONEXIÓN:**

Garantía: los trabajos realizados por el personal autorizado por COLON, tendrán una garantía por tres (3) meses, garantía que se pierde cuando el AFILIADO adelante trabajos con personal diferente al de COLON sobre

los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos. Todos los servicios podrán ser pagados con Tarjeta de crédito.

#### **G) EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL HOGAR:**

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. Asimismo, será excluyente del servicio:

- a) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- b) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado, sin autorización por escrito de COLON.
- c) Reparaciones de daños en los bienes muebles del AFILIADO o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- d) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- e) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- 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, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del afiliado.
- h) Cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- i) Reparación o cambio de cerraduras o vidrios de portones, garajes o anexos de la vivienda.
- j) Cambio o reposición de puertas de madera o vidrio, interiores y exteriores.
- k) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el afiliado.

Los siguientes trabajos de albañilería solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, de plomería, electricidad, y cerrajería.

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.
- c) Colocar y fijar muebles de baño, lavabo y piletas de cocina cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

#### **2 - SERVICIO DE ASISTENCIA VIAL**

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio de la República Argentina, sin limitarse a las PRINCIPALES CIUDADES.

#### **A) ENVÍO Y PAGO DE SERVICIO DE REMOLQUE EN GRUA**

Condiciones del Servicio: En caso de accidente automovilístico o AVERIA que no permita la circulación

autónoma de uno de los VEHICULOS del AFILIADO, a solicitud de este COLON gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el AFILIADO, con un límite máximo de: detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. COLON se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente, le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. COLON garantiza a los AFILIADOS que los valores excedentes son los más bajos del mercado y asegura a los AFILIADOS que si en el momento consigue un servicio de iguales características, más económico, se contratará dicho servicio por cuenta y orden de COLON.

En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o que contengan en su interior personas heridas. Máximo dos vehículos por Afiliado.

#### **B) ASISTENCIA VIAL (CAMBIO DE NEUMATICO, MECÁNICA LIGERA, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, Y PASO DE CORRIENTE):**

Condiciones del Servicio: A solicitud del afiliado se otorgará el cambio de llanta por el repuesto del propio AFILIADO en caso de pinchadura; mecánica ligera; suministro de combustible (hasta 10 litros cubiertos por el AFILIADO) y paso de corriente de los VEHICULOS DEL AFILIADO. COLON gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo en relación con el cual se solicita el servicio pueda movilizarse por sus propios medios, con un límite máximo de: detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor que enviará COLON. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio.

#### **C) CERRAJERO POR PÉRDIDA DE LLAVES DEL VEHÍCULO**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de los VEHICULOS DEL AFILIADO, a solicitud de este, COLON enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para abrir el vehículo.- El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL. Solo se realizará la apertura de la puerta principal del vehículo y en la cobertura no se contempla la reposición de llaves o reparación de cerraduras. El presente servicio se prestará: detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

#### **D) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS:**

A solicitud del AFILIADO, COLON le proporcionará en forma inmediata información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o AVERIA. COLON proporcionará el servicio indicado únicamente en las PRINCIPALES CIUDADES.



En las demás ciudades de la República Argentina, COLON hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. COLON no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el AFILIADO. El servicio aquí indicado se realizará SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### **E) EXCLUSIONES EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios: Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante, vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal.

Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, patente del auto, color, DNI del Afiliado, etc.

Cuando el AFILIADO no se identifique como AFILIADO del programa ASISTENCIA 24 HORAS. Cuando el AFILIADO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.

### **3- SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA**

#### **A) TRASLADO MÉDICO TERRESTRE (AMBULANCIA)**

En caso de que el AFILIADO/ BENEFICIARIO sufra una enfermedad grave o accidente automovilístico que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización, a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, COLON gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre al centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existir un centro hospitalario cercano, COLON coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad con un límite máximo de: SIN LIMITE DE COSTO POR EVENTO Y HASTA 2 EVENTOS POR AÑO POR ACCIDENTE O POR ENFERMEDAD GRAVE. En el presente servicio no se contemplan traslados programados, únicamente por urgencia y traslado en el momento.

#### **B) REFERENCIAS DE ENFERMERA / MEDICO A DOMICILIO:**

En caso de que el AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento agudo y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Medico General o Enfermera, a solicitud del AFILIADO, COLON gestionará el traslado del médico a la residencia del AFILIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, COLON coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. COLON no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros. Costo a cargo del afiliado. COSTO PREFERENCIAL Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### **C) ANALISIS CLINICOS EN LABORATORIOS O A DOMICILIO:**

Cuando derivado del traslado médico terrestre, el afiliado necesite realizarse Exámenes de Laboratorio, COLON gestionará y coordinará una cita para que el AFILIADO se realice los exámenes solicitados por el médico en un laboratorio que le brinde un costo preferencial al afiliado y con la posibilidad de enviar los resultados a domicilio, de ser factible con costo preferente para el afiliado. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **D) MEDICAMENTOS A DOMICILIO:**

En caso de ser recetado algún medicamento al afiliado derivado del traslado médico, COLON gestionará y coordinará la entrega del medicamento directamente al domicilio del afiliado. El costo de los medicamentos y del envío serán a cargo del AFILIADO. En todos los casos se buscará obtener para el afiliado un costo preferencial. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **E) REFERENCIAS MÉDICAS:**

Cuando el AFILIADO necesite ASISTENCIA MÉDICA, COLON le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO y a cargo del mismo se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico, o en un centro hospitalario, entendido esto, que los honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. En las demás localidades de la República Argentina, COLON hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un médico o centro médico con la mayor celeridad. En este caso, el AFILIADO también deberá pagar con sus propios recursos los honorarios médicos y los gastos en que incurra al recibir asistencia médica. COLON no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### **F) RECORDATORIO DE CITAS, ANÁLISIS E INGESTA DE MEDICAMENTOS:**

Cuando el AFILIADO necesite que se le recuerden telefónicamente citas programadas para visitas médicas, exámenes de laboratorio o ingesta de medicamentos, a su solicitud, COLON armará el calendario de llamadas y se comunicará con el AFILIADO para hacer el recordatorio. El siguiente servicio se presta exclusivamente de manera telefónica SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### **4- SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL**

Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

#### **A) ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO EN EL DOMICILIO:**

Si se presentare el robo en el DOMICILIO DEL AFILIADO, a solicitud de este, COLON conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el DOMICILIO DEL AFILIADO que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará sobre las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros COLON no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. COLON sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **B) ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ROBO DEL AUTOMOVIL:**

Si se presentare el robo del AUTOMOVIL DEL AFILIADO, a solicitud de este, COLON conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los tramites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación

Judicial y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. Si el AUTOMOVIL DEL AFILIADO que haya sido robado se encontrare asegurado contra robo, se asesorará sobre las respectivas copias certificadas en caso de ser necesarias para la compañía de seguros COLON no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. COLON sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **C) ASESORIA LEGAL TELEFONICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO:**

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO, COLON brindará los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía, las veinticuatro horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco días del año, para su asesoría legal telefónica, asesorando sobre los trámites a presentar en el Juzgado de Tránsito en primera instancia y sobre la responsabilidad penal derivada a consecuencia de la comisión culposa y nunca dolosa, de los delitos de tránsito de vehículos, en el momento en que el AFILIADO sufra el accidente.

COLON no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. COLON sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS.

#### **D) REFERENCIA Y CONSULTORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA:**

Por este servicio y a solicitud del AFILIADO COLON brindará, vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, penal y familiar, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (356) días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. COLON no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. COLON sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **E) ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO:**

En caso de fallecimiento del TITULAR /BENEFICIARIO, y a solicitud, AMERICAN ASSIST asesorará telefónicamente en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes al AFILIADO Y/O SUS BENEFICIARIOS como son; levantamiento de cadáver, necropsia, denuncia, declaración de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras. Este servicio se proporcionará las veinticuatro horas (24) del día los trescientos sesenta y cinco (365) días al año. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE COSTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **F) SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS:**

Por este servicio y a solicitud del afiliado AMERICAN ASSIST brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de pérdida o robo de DOCUMENTOS. Así mismo coordinará la transmisión de mensajes urgentes derivados de la pérdida o el robo de la documentación en situaciones de emergencia en las cuales el afiliado necesite de la asistencia. AMERICAN ASSIST no será responsable por el resultado de

las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el AFILIADO. AMERICAN ASSIST sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

## **5- SERVICIOS DE REFERENCIA Y COORDINACIÓN**

Estos servicios son exclusivos para el área de Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás áreas del territorio nacional COLON tratará de brindar el mejor servicio posible sin responsabilidad del resultado final.

### **A) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE FLORERÍAS**

Cuando el AFILIADO necesite enviar o comprar FLORES, y a solicitud del mismo, COLON le proporcionará información y coordinará el envío de las mismas a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. Queda entendido que este servicio se brindará exclusivamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. El costo de las flores será asumido directamente por el AFILIADO. En las demás localidades de la República Argentina, COLON hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar una floristería con la mayor celeridad. En este caso, el AFILIADO también deberá pagar con sus propios recursos los gastos en que incurra al recibir el servicio de las floristerías. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

### **B) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE RESTAURANTES:**

A solicitud del AFILIADO, COLON le proporcionará información actualizada sobre los Restaurantes de la especialidad requerida cercana al lugar que solicite el AFILIADO, así como reservaciones a los mismos. COLON proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás ciudades de la República Argentina, COLON hará lo posible por ayudar al AFILIADO a conseguir un restaurante con las características buscadas. COLON no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los Restaurantes recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos restaurantes deberán ser pagados por el AFILIADO. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

### **C) CONEXIÓN CON NUMEROS DE EMERGENCIA:**

Cuando el afiliado necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, etc., a solicitud del AFILIADO, COLON transferirá la llamada del cliente con los organismos solicitados, en todos los casos COLON no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE EVENTOS.

### **D) REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EVENTOS Y CENTROS CULTURALES:**

A solicitud del AFILIADO, COLON le proporcionará información actualizada sobre los Centros Culturales tales como cines, teatros, museos, etc., así como reservaciones a los mismos. También se podrá gestionar a través de COLON la compra de boletos a conciertos y toda actividad cultural relacionada. COLON proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en Capital Federal y Gran Buenos Aires. En las demás

ciudades de la República Argentina, COLON hará lo posible por ayudar al AFILIADO a conseguir un centro cultural con las características buscadas. COLON no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los centros culturales recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el AFILIADO. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **E) REFERENCIAS Y ASESORAMIENTO PREVISIONAL, REFERENCIAS DE CENTROS DE JUBILADOS, ASISTENCIA GERONTOLÓGICA, REFERENCIAS DE CRONOGRAMAS DE PAGO JUBILADOS Y PENSIONADOS.**

A solicitud del AFILIADO, COLON le proporcionará información actualizada sobre los Centros de Jubilados, Asistencia Gerontológica, referencias de cronogramas de pago, etc. También se podrá gestionar a través de COLON es asesoramiento previsional para el TITULAR. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos centros deberán ser pagados por el AFILIADO. Estos servicios serán proporcionados SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **D) REFERENCIAS MÉDICAS, DE FARMACIAS, ODONTÓLOGOS Y CENTROS DE SALUD**

Cuando el AFILIADO necesite una consulta con un médico odontólogo especialista en ortodoncias (corregir la posición de las piezas dentales) y periodoncias (problemas a nivel de encías) o simplemente necesite ASISTENCIA MÉDICA, COLON le proporcionará información de médicos especialistas como odontólogos, cardiólogos, pediatras, ginecólogos, dermatólogos, etc. Queda entendido que no se emitirá diagnóstico, pero a solicitud del AFILIADO y a cargo del mismo se pondrán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea organizando una visita personal de un médico, concertando una cita con un médico en un centro hospitalario. Los honorarios del médico que atienda al AFILIADO y cualesquiera otros gastos médicos en que se incurra, serán pagados por el AFILIADO con sus propios recursos y bajo su propio riesgo de las consecuencias que se deriven. COLON no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados. Así mismo proporcionará información actualizada de farmacias de turno, centros de salud especializados y cualquier tipo de información de dominio público para referir al AFILIADO los datos que necesite. El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

#### **6 - DESCUENTO EN FARMACIAS**

Por el presente servicio, COLON pone a disposición del AFILIADO TITULAR la posibilidad de recibir un descuento del 40% sobre la compra de medicamentos recetados. El servicio es exclusivo para el AFILIADO TITULAR del servicio.

Cuando el AFILIADO requiera hacer uso del descuento mencionado, debe comunicarse con COLON a los N° asignados, para que esta le informe la FARMACIA ADHERIDA más cercana a su RESIDENCIA PERMANENTE o al lugar dónde este se encuentre. En todos los casos el AFILIADO debe llamar a COLON para autorizar la receta sobre la cual operará el descuento.

El TITULAR debe presentar en todos los casos el DNI, no es preciso que el beneficiario concurra a la farmacia, puede hacerlo en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada. Serán recetarios válidos aquellos que fueren emitidos por profesionales particulares o instituciones médicas y debe figurar de puño y letra del profesional y con la misma tinta:

Denominación de la entidad

Nombre y Apellido del Paciente

Medicamentos recetados por principio activo. En todos los casos se deberá incluir una marca sugerida, incluida en el Vademécum

Cantidad de cada medicamento

Firma y sellos con N° de matrícula y aclaración

Fecha de prescripción

La validez de la receta será el día de la prescripción y los 30 días siguientes.

**Topes de cobertura:**

Límites de cantidades: Sin tratamiento prolongado

Renglones por receta: Hasta 3 (tres) Envases por renglón: Hasta 1 (uno)

Los descuentos mencionados se aplicarán únicamente sobre las especialidades medicinales comprendidas en el Manual Farmacéutico o similares, con excepción de lo siguiente:

1. Accesorios. (Material de curaciones, descartable, tiras reactivas, etc.);
2. Agentes Inmunosupresores;
3. Agentes para contraste radiológico;
4. Dentífricos;
5. Derivados de la sangre y Eritropoyetina;
6. Droga Orlistat (Ej.: Xenical o productos de próxima aparición);
7. Droga Riluzol (Ej.: Rilutek o productos de próxima aparición);
8. Droga Sildenafil (Ej.: Viagra, Sildefil, Lumix o productos de próxima aparición);
9. Drogas Oncohematológicas (ej.: Leucomax, Neupogen, factores estimulantes de colonias).
10. Drogas utilizadas en el tratamiento del sida;
11. Elementos fijadores y de limpieza de prótesis dentales, pastas, polvos e hilo dental;
12. Fórmulas magistrales, flores de Bach y herboristería;
13. Interferones;
14. Productos de perfumería, cosmética y dermatocosmética;
15. Productos de uso exclusivo en internación;
16. Productos de venta libre;
17. Productos dietéticos, alimenticios y leches;
18. Productos para quimioterapia antineoplásica (oncológicos);
19. Productos que actúan sobre el crecimiento. (Hormona de crecimiento y anabólicos);
20. Productos que regulan la natalidad. (Anticonceptivo orales, locales y productos para tratamiento de la esterilidad);
21. Productos sin troquel;
22. Soluciones parenterales de pequeño y gran volumen;
23. Sueros y vacunas;

Si por cualquier circunstancia, en la farmacia falta el o los medicamentos indicados por el médico, la farmacia debe obligarse a obtenerlos dentro de las 24 horas de haber sido requeridos por el afiliado, quien debe conocer tal obligación a efectos de concurrir a adquirirlos una vez que haya transcurrido dicho plazo. En ese caso la farmacia no debe retener la receta. No se realizarán reintegros sin autorización de COLON; el AFILIADO TITULAR debe abstenerse de incurrir en gastos en farmacias no autorizadas por COLON.

Las Farmacias prestadoras atenderán a los socios en el horario habitual de atención al público incluyendo sábados, domingos, feriados, y horarios nocturnos, conforme al régimen de turnos establecido que le corresponda. El beneficio del 40% de descuento no es acumulativo a cualquier otro descuento relacionado con las obras sociales, prepagas, etc. El descuento no opera sobre drogas genéricas.

En todos los casos el AFILIADO debe comunicarse con COLON telefónicamente para indicarle la farmacia más cercana y autorizar la prestación. El presente servicio se prestará EXCLUSIVAMENTE AL TITULAR DE LA POLIZA

Detalle de límite en el cuadro de resumen de condiciones generales en el link : <https://bancol.asistencias.com.ar/Condiciones/>

## **7- ASISTENCIA ODONTOLÓGICA:**

COLON brindará al AFILIADO, previa solicitud vía telefónica, los servicios de asistencia odontológica que se detallan y el servicio de programación de visitas en el centro odontológico más cercano en horarios indicados por cada institución para situaciones de Urgencia o EMERGENCIA. La materialización del servicio estará sujeta a la disponibilidad horaria del CENTRO ODONTOLÓGICO/PRESTADOR en convenio. En caso de una situación de dolor dental intenso, COLON brindará al AFILIADO la atención odontológica necesaria para solucionar la emergencia en el centro odontológico de su red más cercano a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, además de proporcionarle un diagnóstico posterior para el inicio de tratamiento en caso de ser necesario. La atención considera los costos derivados de calmantes para el dolor, radiografías simples, extracción simple de cualquier pieza excepto muela del juicio, diagnóstico y presupuesto del tratamiento posterior. Cuando el AFILIADO acuda a la consulta contará con los siguientes servicios:

### **A) EXÁMEN MÉDICO:**

1. Historia Clínica y Diagnóstico: Elaboración de una Historia Médica adecuada en donde indagará acerca del estado de salud general del paciente, ya que el mismo puede padecer de enfermedades que lo comprometan sistémicamente, infecciones, tratamientos con radioterapia, supresión del sistema inmunológico o que el paciente esté consumiendo medicamentos que compitan sean antagónicos con alguno de los medicamentos que se puedan prescribir posteriores al tratamiento. Para ello, se realiza una anamnesis utilizando palabras de fácil comprensión para el AFILIADO. Después de haber realizado una Historia Médica adecuada, se procede a confeccionar una Historia Odontológica en donde se evaluar la condición general bucal del paciente y realizar un diagnóstico.

2. Pronóstico y Plan de Tratamiento: Una vez establecido el diagnóstico, el profesional contratado realizará un pronóstico del cuadro que presenta el paciente e indicará el plan de tratamiento a seguir por el AFILIADO en caso de ser necesario.

En todo caso, los gastos en que incurra el AFILIADO por la prestación de los servicios profesionales dentales distintos a la atención de la emergencia dental, deberán ser cubiertos con recursos propios del AFILIADO. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 5 EVENTOS AL AÑO.

### **B) RADIOGRAFÍAS:**

Solo estarán contempladas las requeridas para realizar los tratamientos amparados en la cobertura, realizadas en el consultorio del CENTRO ODONTOLÓGICO/PRESTADOR asignado y podrán ser del tipo:

Coronal y periapical. - Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por COLON, el médico odontólogo requiera tomar una radiografía dental para poder tratar al paciente. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 5 EVENTOS AL AÑO.

### **C) EXODONCIA SIMPLE O EXTRACCIÓN:**

Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por COLON, el médico odontólogo requiera realizar una exodoncia para poder tratar al paciente. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 5 EVENTOS AL AÑO.

Están dentro de la Cobertura:(no incluye MOLAR DE JUICIO)

- \_ Exodoncias o Extracciones simples en dientes permanentes.
- \_ Exodoncias o Extracciones simples en dientes temporales.
- \_ Exodoncias o Extracciones simples en dientes restos radiculares.
- \_ Exodoncias o Extracciones simples en dientes fracturados.

### **D) ALIVIO DEL DOLOR:**

Este servicio se brindará, cuando a consecuencia de una consulta odontológica coordinada por COLON, el médico odontólogo requiera utilizar analgésicos para poder tratar al paciente. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 5 EVENTOS AL AÑO.

### **E) ENFERMERA/MÉDICO A DOMICILIO**

En caso de que el AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento agudo y requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General o Enfermera, COLON gestionará el traslado del médico a la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existirla, COLON coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad.

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos distintos a los autorizados por COLON, no están cubiertas y COLON no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros. AA sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado. El presente servicio de prestará. La visita médica será con: CON COSTO PREFERENTE PARA EL AFILIADO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

### **F) ENVÍO DE EXÁMENES DE LABORATORIO Y MEDICAMENTOS DERIVADOS DE LA CONSULTA MÉDICA**

Cuando derivado de la atención médica a domicilio, el afiliado necesite realizarse Exámenes de Laboratorio, COLON gestionará y coordinará una cita para que el AFILIADO se realice los exámenes solicitados por el médico en un laboratorio que le brinde un COSTO PREFERENTE al AFILIADO y con la posibilidad de enviar los resultados a Domicilio con COSTO PREFERENTE para el afiliado. SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

En caso de ser recetado algún medicamento por parte del médico en la visita a domicilio, COLON gestionará y coordinará la entrega del medicamento directamente al domicilio del afiliado. El costo de éste envío así como el del medicamento en cuestión serán cubierto por el afiliado con sus propios medios. En todos los casos de buscare obtener para el afiliado un COSTO PREFERENTE SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

### **G) RECORDATORIO DE CITAS, ANÁLISIS E INGESTA DE MEDICAMENTOS:**

Cuando el AFILIADO necesite que se le recuerden telefónicamente citas programadas para visitas médicas, exámenes de laboratorio o ingesta de medicamentos, a su solicitud, COLON armará el calendario de llamadas y se comunicará con el AFILIADO para hacer el recordatorio. El siguiente servicio se presta exclusivamente de



manera telefónica SIN LÍMITE DE MONTOS Y HASTA 24 EVENTOS POR AÑO.

#### **H) PHONO MED ODONTOLÓGICO**

En caso que el AFILIADO requiera que se le absuelva alguna consulta odontológica vía telefónica (dolores leves de piezas dentales, anomalías bucales en tejidos blandos, higiene dental, entre otros) COLON pondrá a disposición del AFILIADO un médico odontólogo, el mismo que responderá todas sus inquietudes, le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará información acerca de medicamentos, su utilización y diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica) las 24 horas del día y los 365 días del año. El presente servicio se prestará hasta el siguiente límite: HASTA 12 EVENTOS POR AÑO.

#### **8- CASOS DE EXCEPCIÓN:**

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- A) La mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de COLON.
- B) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- C) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- D) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- E) La energía nuclear radiactiva.
- F) La falta de cooperación del AFILIADO para la recuperación de la caución exhibida por la empresa.

COLON avisará a COLON de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

#### **9- LIMITE DE RESPONSABILIDAD.**

Queda expresamente establecido que COLON se obligará frente a los BENEFICIARIOS solo en los límites establecidos en las presente condiciones generales.

#### **10- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Queda entendido que COLON podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Esto implica total indemnidad respecto de COLON ante cualquier eventual reclamo por parte de dependientes, terceros que COLON pudiera contratar, o AFILIADOS y BENEFICIARIOS.