

Dejamos a tu disposición nuestros términos y condiciones

# TU ASISTENCIA EXEQUIAL

## Condicionado

### Contenido

1. Definiciones
2. Asistencia exequial
3. Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia
4. Obligaciones del afiliado (garantías)
5. Reembolso
6. Independencia
7. Exclusiones
8. Procedimiento de cancelaciones

	TU ASISTENCIA EXEQUIAL	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	------------------------	---

## OBJETO

Bajo el presente clausulado y durante la vigencia del plan, Tu Asistencia VIP cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado beneficios y alcance. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a los términos, condiciones particulares, vigencia, límites, y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que la cantidad de servicios y montos en cada periodo de vigencia no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

### 1. DEFINICIONES

Para efectos del presente plan, se entiende por los términos que se describen a continuación, lo siguiente:

**Afiliado:** la persona física que contrata el servicio a su titularidad.

**Grupo familiar:** Son las personas físicas natural con grado de consanguinidad, afinidad y/o dependientes con el afiliado titular, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe Tu Asistencia VIP Asistencial, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento. Personas en primer grado de (padres, suegros, hijos y yerno/nuera) y segundo grado de consanguinidad (abuelos, hermanos, cuñados, nietos).

**Coordinación:** actividad administrativa provista por Tu Asistencia VIP que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

**Fecha de inicio vigencia:** fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece Tu Asistencia VIP, estarán a disposición de los afiliados. Que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

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

**Gestión:** es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

**País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

**Proveedor:** empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de Tu Asistencia VIP asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales. Referencia: información

actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por Tu Asistencia VIP telefónicamente al afiliado a su solicitud.

**Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

**SMDLV:** salario mínimo diario legal vigente, es el valor determinado por el gobierno colombiano como tal y que se encuentre vigente al momento del inicio de vigencia.

**Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de Tu Asistencia VIP se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

**Situación de asistencia:** cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

**Residencia permanente:** el domicilio habitual del afiliado o grupo familiar que para los efectos del presente condicionado debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

**Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

**Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

**Perímetro urbano:** Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiendo como área urbana aquellas localidades cuyas condiciones de vida ofrecen características urbanas tales como: servicio de luz eléctrica, acueducto y alcantarillado, calles pavimentadas, establecimientos comerciales, facilidades

	TU ASISTENCIA EXEQUIAL	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	------------------------	---

de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

**Emergencia:** para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.

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

**Enfermedad Grave:** accidente cerebro vascular, insuficiencia renal, infarto del miocardio, cirugía arterio-coronaria, esclerosis múltiple.

**Servicios De Funeraria:** Conjunto de servicios prestado por una funeraria u otro proveedor de servicio directamente relacionado con ésta y perteneciente a Tu Asistencia VIP dentro del área de cobertura, en cuanto a los servicios indicados en el alcance del plan contratado.

**Valor cubierto según evento:** el tope de cobertura en cada asistencia es definido según el valor promedio establecido por los proveedores de Tu Asistencia VIP.

**Servicio De Inhumación o Cremación:** Conjunto de servicio prestado por el cementerio u otro proveedor de servicio directamente relacionado con éste, y perteneciente a Tu Asistencia VIP dentro del área de cobertura, en cuanto a los servicios indicados en el alcance del plan contratado.

**Plazo De Espera:** Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual Tu Asistencia VIP no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

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

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

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

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

**Autoridad Competente:** Es la instancia administrativa o judicial, legitimada para realizar, resolver, referirse a una gestión o asunto concreto de esta asistencia

**Proveedor De Servicio:** Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de Tu Asistencia VIP legalmente autorizados para ejercer la profesión y/o capacitados para suministrar el servicio, según las leyes y normas del país, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

**Costo Preferencial:** servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de Tu Asistencia vip con el proveedor.

## 2. ASISTENCIA EXEQUIAL

Tu Asistencia VIP asume, ante el fallecimiento del afiliado vinculado a la asistencia funeraria, los costos y prestación de los servicios definidos a continuación, dentro del área de cobertura a través de la red de servicio (ciudades principales), siempre y cuando el servicio solicitado cumpla las condiciones y términos aquí previstos.

Tu Asistencia VIP a través de los proveedores adscritos a la red de servicio vigente otorgaran los servicios con el aval soportado en la base datos recibida con los datos del afiliado titular será el beneficiario del alcance y cobertura de un conjunto de servicios funerarios y de destino final en cementerio, indicado en este condicionado. La no utilización de la asistencia funeraria definida producirá la pérdida del derecho al servicio y los servicios adicionales que se definan.

Los servicios de la asistencia funeraria que se indican a continuación, se realizarán en las instalaciones de las funerarias y cementerios que conforman la red de servicio de Tu Asistencia VIP. Los beneficios bajo este plan serán proporcionados en la ciudad de domicilio habitual del afiliado dentro del área de cobertura, previo conocimiento inmediato del fallecimiento del afiliado, a través de

	TU ASISTENCIA EXEQUIAL	Versión: 001
		Fecha de Creación: 02/01/2021

notificación directa a Tu Asistencia VIP por los canales establecidos, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

**Servicios de trámites legales:** La documentación legal indicada, será tramitada según las necesidades, pasos y requerimientos de las leyes vigentes. Tu Asistencia brindará asesoramiento de los pasos a seguir para la obtención de los siguientes documentos:

- Certificado médico de defunción
- Registro civil de defunción
- Trámites de ley para la inhumación
- Trámites de ley para la cremación

**Exequias:** Tu Asistencia coordinará los servicios y gastos relacionados con los servicios prestados por funerarias u otros proveedores directamente relacionados con estos, los cuales contempla:

- **Traslado del cuerpo:** desde el lugar de fallecimiento (institución hospitalaria o domicilio habitual) hasta la funeraria donde se realizará la velación, traslado terrestre siempre que sea en la misma ciudad dentro del perímetro urbano, si la familia desea realizar el servicio en otra ciudad diferente deberá cubrir el traslado.
- **Preparación del cuerpo:** arreglo básico del fallecido (vestimenta y maquillaje) y tanatopraxia (desinfección y preservación del cuerpo). No incluye reconstrucciones corporales, ni formolización del cuerpo.
- **Ataúd, féretro o urna:** suministro de acuerdo con la existencia en la funeraria que cumpla con el estándar, siendo de metal (corte lineal) o de madera estándar, acolchado y tapizado en tela dentro de las regulaciones vigentes. En los casos de inhumación se usará el mismo ataúd para la velación. Si se desea hacer una mejora del ataúd, este gasto deberá ser asumido por los familiares del fallecido.
- **Sala de velación:** El uso de las salas de velación estará sujeto a la disponibilidad del proveedor asignado, con el tiempo estipulado en cada país del área de cobertura.
- **Velación en domicilio:** en el caso de no utilizar velación en capilla, se brindará el servicio de velación de domicilio, incluye el suministro y traslado de implementos funerarios, sillas e insumos de cafetería en el domicilio habitual del afiliado.

• **Cafetería:** La atención de la cafetería es básica y solo se le brindará en las salas de velación del proveedor asignado.

• **Carroza fúnebre:** desde la funeraria donde se celebran las honras hasta el cementerio en donde se realice la inhumación o cremación, por vía transitable dentro del perímetro urbano en la ciudad y localidad de velación.

• **Traslado de acompañantes:** se suministra transporte, desde la funeraria hasta el cementerio donde se realice la inhumación o cremación y de regreso a hasta un punto determinado en la ciudad por vía transitable dentro del perímetro urbano en la ciudad y localidad de la velación. En la República de Colombia: transporte para máximo 25 personas.

• **Oficios religiosos:** ceremonia del servicio religioso a cargo del ministro del culto para bendición del cuerpo.

• **Ofrenda floral:** un (1) arreglo de flores naturales que va sobre el ataúd y/o cofre.

• **Coordinación de obituarios:** participación en prensa, aviso de 2x8 o las lagrimitas. Aplica solo para los servicios funerarios en la República Bolivariana de Colombia.

**Cuaderno de registro:** Entrega de un libro con aspectos relacionados con la asistencia a las honras fúnebres.

**Inhumación o Cremación:** Tu Asistencia VIP coordinará servicios y gastos relacionados con los servicios prestados por el cementerio u otros proveedores de servicio directamente relacionados con estos. El familiar autorizado deberá escoger entre la inhumación o cremación del fallecido.

Si optan por el servicio de inhumación, incluye:

Espacio en el cementerio: En alquiler por tres (3) años en cementerio distrital, municipal o privado en caso de haber disponibilidad.

Servicios de inhumación.

Si optan por el servicio de cremación, incluye:

Servicio de cremación: búsqueda y traslado del fallecido, colocación de bolso especial y preparación normal del fallecido.

	TU ASISTENCIA EXEQUIAL	Versión: 001
		Fecha de Creación: 02/01/2021

**Encoframiento de las cenizas:** colocación de las cenizas en cofre, incluye cofre en material de madera estándar.

Esta asistencia tendrá un límite de 5 beneficiarios con grado consanguinidad con el titular.

### Exclusiones Particulares

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- Costos por mantenimiento de parcela o bóveda en el cementerio.
- Costos de traslado de una ciudad a otra.
- Adquisición, compra, subasta o traspaso de parcela o bóveda.
- Adquisición o compra directa de parcela a través de terceros o proveedor de servicio no perteneciente a Tu Asistencia VIP.
- Puesto adicional en parcela o bóveda, de acuerdo con lo indicado en el numeral.
- Traslado aéreo del fallecido y/o familiares, dentro del área de cobertura nacional.
- Mejoras o características especiales en el féretro, ataúd, y/o cofre que deseen realizar los familiares.
- Rescate o recuperación de cuerpos.
- Carrozas para el traslado de arreglos florales.
- Decoración o arreglos florales para decoración de salas de velación, espacios para ceremonias religiosas.
- Exhumación de los restos mortales.

### 3. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

•Cualquier persona responsable del fallecido deberá comunicarse de inmediato a Tu Asistencia VIP a la línea de la central de asistencia de XXXXXXXXXXXX, las 24 horas del día los 365 días del año, a través del siguiente número telefónico:

- El afiliado debe suministrar los siguientes datos:
- Nombre completo del afiliado titular.
- Documento de identidad del afiliado titular.
- Nombre completo del fallecido.

Documento de identidad del fallecido.

Parentesco del fallecido con el titular.  
Ubicación donde se encuentra el fallecido.  
Tipo de servicio que requiere.  
Número de teléfono móvil del familiar o contacto.  
Recibida la solicitud, la central de asistencia de Tu Asistencia VIP verificará que el afiliado este activo en nuestros registros o que haya sido reportado dentro de la última base de datos recibida, una vez realizada esta verificación, se procederá según el requerimiento de la persona contacto.  
La central de asistencia validará con el afiliado o familiar la tenencia del certificado de defunción y documento que avale la consanguinidad y edad del fallecido.  
La central de asistencia indicará al afiliado las funerarias y/o cementerios de la red de servicio disponibles de acuerdo con la localidad, para su elección.  
La central de asistencia de Tu Asistencia VIP establece contacto con la funeraria seleccionada para el retiro del cuerpo.  
El proveedor de servicio asignado atenderá los servicios asociados a la cobertura del plan, mediante la coordinación y prestación directa del servicio, tomando en cuenta el alcance del plan y la cobertura máxima establecido en contratación.  
La central de asistencia de Tu Asistencia VIO hará seguimiento del servicio y su logística, sondeando que el afiliado este satisfecho y corregir cualquier inconformidad en el momento indicado, así como al responsable en la funeraria para que no indique estatus del servicio.  
En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse con la central de asistencia a través de nuestro canal contacto.

### 4. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS)

- 4.1. el afiliado o grupo familiar si es el caso, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:
- 4.2. obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- 4.3. identificarse como afiliado, o grupo familiar si es el caso ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

	TU ASISTENCIA EXEQUIAL	Versión: 001 Fecha de Creación: 02/01/2021
--	------------------------	---

4.4. Tu Asistencia VIP no será responsable por consecuencias adversas que resultaren directamente de la no implementación o acatamiento de sus recomendaciones o instrucciones para la prestación o uso de las asistencias.

## 8. REEMBOLSOS

Exclusivamente para los servicios solicitados en ciudades distintas de Bogotá d.c. Medellín, Cali, barranquilla, santa marta, Cartagena, Pereira, Manizales y armenia, Bucaramanga, Tu Asistencia VIP reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente condicionado y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación: haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de Tu Asistencia VIP la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.

Si es autorizado, Tu Asistencia VIP le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso Tu Asistencia VIP realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

El reclamo deberá ser notificado por escrito a Tu Asistencia VIP dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del evento del afiliado.

## 9. INDEPENDENCIA

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

## 10. EXCLUSIONES

### a. Exclusiones Generales

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos: Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía. Los servicios

adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.

Cuando el AFILIADO no se identificado como tal del programa, o no se encuentre registrado en la base de datos

Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con el personal designado por TuAsistencia para la prestación y coordinación de los servicios descritos en el presente documento.

Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.

Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.

Daños causados por mala fe del titular. Se exceptúan aquellos lugares en donde exista inconveniente o riesgo de seguridad de los recursos por cualquier fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.

Guerra, invasión, hostilidades u operaciones bélicas con o sin declaración de guerra, guerra civil, revolución, rebelión, insurrección, poder militar o usurpado, ley marcial, motín o conmoción civil. Sin embargo, no están excluidos los eventos que sean consecuencia de actos terroristas convencionales.

Fisión y fusión nuclear, radioactividad o el uso de armas atómicas, biológicas o químicas.

## 11. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIONES

Las cancelaciones deberán ser tramitadas por el afiliado ante Tu Asistencia VIP con 24 horas de antelación, en caso de no ser así, se determina como un servicio generado efectuado.

**Gracias por contar  
con  
TU ASISTENCIA VIP**

**tuasistencia**  
vip