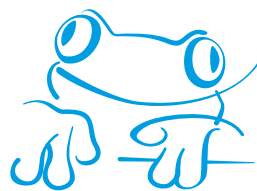




ASISTENCIA INTEGRAL HOGAR

Con el aval de:



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE **BOGOTÁ**

UNA SOLA ASISTENCIA
MÁS DE 20 SERVICIOS PARA TI

www.vivetranquilo.co

UNA ASISTENCIA todo un paquete de beneficios **en un solo pago bimestral.**



Hogar

Plomería, electricidad, cerrajería, vidriería, gastos de estadía o mudanza por inhabilitación y más.



Escolar

Tutor en línea, profesor a domicilio, referenciación de profesores, guía de librerías, orientación de estudios en el exterior, coordinación de envío de útiles escolares.



Jurídica

Orientación profesional en derecho, penal, laboral, derecho comercial, derecho civil, derecho de familia, entre otros.



Bienestar

El usuario podrá solicitar en línea, recetas de la gastronomía mundial y acceder a información de alimentos para una dieta balanceada.



Express

Chef en cabina, información de comercios, direcciones y ubicación, transmisión de mensajes urgentes, trámites, noticias y mas.



Instalación de equipos

Realizamos instalación de (Grifería, cisterna o reguladores de presión) estos elementos los proporciona el usuario.

*Aplican términos y condiciones

Nosotros



Somos una empresa con más de **21 años de experiencia en la asistencia domiciliaria.** Trabajamos cada día para mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de servicios profesionales y trabajos garantizados para el hogar y sus habitantes.

Te damos la bienvenida a nuestro servicio de **asistencia** prestado por **REDassist** con el aval de la Empresa **Acueducto y de Alcantarillado de Bogotá E.S.P**

El paquete Acuahogar cuenta con las asistencias: **REDhogar** + **REDjuridica** + **REDexpress** + **REDescolar** + **REDbienestar** con una tarifa por usuario de **\$18.846 IVA Incluido**, facturado de manera **bimestral** y tendrá reajustes anuales mínimo del IPC.

El servicio estará disponible las **24 horas** los **365 días** del año siempre y cuando el afiliado se encuentre al día con las obligaciones con la Empresa de Acueducto y de Alcantarillado de Bogotá E.S.P. Las solicitudes y/o inquietudes sobre todo lo relativo a la facturación del servicio, peticiones, quejas y reclamos en la prestación de los servicios de asistencia por parte del Usuario serán atendidas por **REDassist** en la línea **(601) 5460108**.

GLOSARIO DE TÉRMINOS



- A) REDassist:** Es la compañía prestadora de los servicios asistenciales que se proporcionan a los usuarios.
- B) Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un Usuario, como consecuencia única y directa de una causa externa, violenta o fortuita y evidente que ocurra dentro de la vigencia del contrato, sin perjuicio de las excepciones y hechos no cobijados por este servicio de asistencia.
- C) Domicilio:** Para efectos de este contrato se entiende por domicilio la ciudad donde está ubicada la vivienda del usuario.
- D) Emergencia:** Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore la vivienda afiliada (fuga de agua), o no permita su utilización cotidiana (corto circuito), o ponga en peligro la seguridad de la misma y de sus residentes habituales (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto), o la deje temporalmente inhabitable, y ocurra dentro de la vigencia del contrato.
- E) Equipo Jurídico:** El personal del departamento jurídico de la compañía de asistencia, que presta los servicios de orientación jurídica a los usuarios, en los casos y con las limitaciones contemplados en este contrato.
- F) Evento:** Una reparación por cuenta de REDassist.
- G) Prestador de Servicios:** Aquellas personas que proporcionan los servicios en forma directa a los usuarios.
- H) Servicio de Asistencia:** los servicios asistenciales que presta REDassist a los usuarios, en los términos del contrato.
- I) SMLDV:** Salario Mínimo Legal Diario Vigente, determinado por el Gobierno Nacional, y que se encuentre vigente al momento del servicio.
- J) Usuario del servicio de asistencia al hogar:** Usuario de la EAAB que haya aceptado recibir el servicio, en los términos y condiciones contenidos en la oferta de servicio, y siempre y cuando esté al día en sus pagos al momento de producirse una situación de asistencia.
- K) Vivienda Afiliada:** Casa, apartamento o edificación de uso habitacional (destinados para vivienda familiar) que el Usuario registre en la base de datos de los servicios de asistencia al momento de solicitar el primer servicio de asistencia.

BENEFICIARIOS DEL SERVICIO

USUARIOS DEL SERVICIO

Suscriptor del servicio de la EAAB o persona usuaria del servicio.

De igual forma, en el caso de servicios de asistencia por inhabitabilidad de la vivienda, serán beneficiarios los demás residentes habituales de la vivienda, bajo las condiciones señaladas en el presente anexo.

TERRITORIALIDAD

Los servicios se prestarán solo a viviendas de uso familiar que se encuentren en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades. Los servicios cubrirán a los inmuebles que reporten los usuarios contenidos en la base de datos de asistencia, al momento de solicitar el primer servicio de asistencia. Por cada línea de teléfono el usuario podrá reportar máximo la dirección de una sola vivienda.

REEMBOLSO

En los casos en que REDassist no tenga una disponibilidad de proveedores en el ámbito territorial definido en el presente anexo, el usuario podrá, previa autorización por parte de REDassist, contratar la prestación de los servicios respectivos. El usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos cubiertos en el presente anexo, siempre y cuando haya notificado a REDassist dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron la solicitud del respectivo servicio y exista previa autorización del gasto por parte de REDassist, comprometiéndose el usuario a presentar la factura de dicha prestación del servicio dentro de los tres días siguientes a su realización.

ASISTENCIA HOGAR

En virtud del presente anexo, REDassist garantiza la puesta a disposición del Usuario de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la vivienda del Usuario registrada o afiliada al plan de asistencia hogar de EAAB.

Esta se prestará como consecuencia de un evento de emergencia o caso fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

COBERTURA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR DE REDassist
Le permite al usuario tener disponibilidad bajo programación, de plomeros, cerrajeros, vidrieros y electricistas para emergencias en la vivienda. Para efectos de la prestación de los servicios, todos los eventos se deben reportar en el transcurso de las cuarenta y ocho (48) horas calendario siguientes a la presentación de los mismos. En caso de emergencia o de requerir algún tipo de servicio, favor comunicarse a la línea (601) 5460108. A través de este servicio lo asistiremos en los siguientes casos:



1. REDhogar



1.1 Servicios de Plomería



Cubrimos hasta
30 SMLDV

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la vivienda afiliada (instalaciones fijas de agua potable e hidrosanitarias), se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a un técnico especializado, que realizará la "Asistencia de Emergencia" para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el Usuario, hasta por la suma equivalente a treinta salarios mínimos legales diarios vigentes (30 SMLDV) por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

Exclusiones de los Servicios de Plomería.

Quedan excluidos de estos servicios de asistencia, la reparación y/o reposición de averías propias como:

- Trabajos de albañilería a consecuencia de reparaciones de plomería.
- Accesorios, llaves de paso, llaves de agua, empaques, acoples de lavamanos calentadores, sanitarios, lavaplatos, grifos, cisternas, lavamanos, mezcladores, depósitos, calentadores eléctricos y de paso junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, lavaderos, tanques de reserva aéreos, pedestales y en general de cualquier elemento ajeno a las

conducciones de agua propias de la vivienda afiliada y cualquier material importado.

- Fugas de gas, 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.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes (propiedad horizontal) o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.
- Radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, electrodomésticos, gasodomésticos y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Es de anotar que el servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando las redes de suministro estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
- El servicio de desobstrucción no tiene garantía.
- Los señalados en las exclusiones generales.

En caso de presentarse fugas de gas se brindará apoyo reportando a las autoridades competentes o empresa responsable del gas.



1.2 Servicios de Electricidad

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de la vivienda afiliada, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial, se enviará a 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, en situaciones como cuando a causa de un corto circuito la falla se halla originado en el interior de la vivienda y que corresponda al domicilio permanente del Usuario.

La asistencia de emergencia también incluye la reparación de tableros de circuitos eléctricos, el cambio y/o reparación de totalizadores o cuchillas, breakers, fusibles (de las mismas características técnicas al averiado) dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la vivienda afiliada.

El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el Usuario hasta por la suma equivalente a treinta salarios mínimos legales diarios vigentes **(30 SMLDV)** por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, mano de obra y traslado del técnico.

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a REDassist dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron el daño respectivo, de lo contrario, el servicio a prestarse al Usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el Usuario.

Exclusiones de los Servicios de Electricidad.

Quedan excluidos de estos servicios de asistencia, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, balastos, y elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, cambio de tableros eléctricos.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico y gasodomésticos.
- Cualquier tipo de reparación, reposición y/o cambio en áreas comunes (propiedad horizontal) o en instalaciones propiedad de la empresa que suministra la energía.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Es de anotar que el servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando las redes de suministro estén deterioradas y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o hayan sido instaladas sin las debidas normas técnicas.
- Los señalados en las exclusiones generales.

1.3 Servicios de Cerrajería

Cuando a consecuencia de la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto o pérdida, sea imposible abrir desde el exterior al interior la puerta principal de acceso directo a la vivienda afiliada, se enviará a un técnico especializado en cerrajería que realizará la “Asistencia de Emergencia” para la apertura de la puerta y de esta forma restablecer el acceso directo a la vivienda afiliada a través de la puerta principal. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el Usuario, hasta por la suma equivalente a treinta salarios mínimos legales diarios vigentes **(30 SMLDV)** por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de la mano de obra y el traslado del técnico.

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a REDassist dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos, de lo contrario, el servicio a prestarse al Usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el Usuario.

Exclusiones de los Servicios de Cerrajería.

- Quedan excluidos de estos servicios de asistencia:
La reparación y el cambio o reposición de guardas, chapas, cerraduras, pasadores y puertas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores interiores que dan acceso a partes internas de la vivienda afiliada.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de guardarropas y alacenas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposición de puertas de acceso electrónico a la vivienda afiliada, tanto externas como internas.
- La apertura, reparación y el cambio o reposiciones de cerraduras, puertas, guardas, chapas y pasadores de seguridad, tanto externas como internas.
- La apertura de puertas exteriores diferentes a la puerta principal de acceso directo a la vivienda afiliada.

- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Queda excluido la hechura de llaves.
- El servicio descrito en el presente numeral no se prestará cuando la cerradura esté deteriorada y esto ocasione daños constantes en su normal funcionamiento, y/o haya sido instalada sin las debidas normas técnicas.
- Los señalados en las exclusiones generales.

1.4 Servicios de Vidrios

 Cubrimos hasta
30 SMLDV

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas o de las puertas que formen parte de la fachada que dé hacia la calle, en la cual esté la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares, o la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio, se enviará a un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia" de reposición del(os) vidrio(s) respectivo(s), siempre y cuando las circunstancias lo permitan. Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el Usuario, hasta por la suma equivalente a treinta salarios mínimos legales diarios vigentes **(30 SMLDV)** por evento, sin límite de eventos. El valor anterior incluye el costo de los materiales, la mano de obra y el traslado del técnico.

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a REDassist dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron el daño respectivo, de lo contrario, el servicio a prestarse al usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el Usuario.

Exclusiones de los Servicios de Vidrios.

- Quedan excluidos de estos servicios de asistencia:
- Cualquier vidrio que no sea parte de la fachada que dé hacia la calle, en la cual esté la puerta principal de acceso directo de la vivienda en el caso de casas o viviendas unifamiliares.
- Cualquier vidrio que no sea parte de las fachadas que den hacia los aislamientos del edificio en el caso de apartamentos o unidades de vivienda que hagan parte de un edificio. Vidrios quebrados por fenómenos naturales, actos de terrorismo, motín o asonada.
- Vidrios vencidos.
- No se prestará el servicio cuando el daño haya sido ocasionado por actos de mala fe y/o con dolo por el Usuario, el beneficiario o por un residente habitual.
- La reposición de vidrios no es objeto de garantía.
- Quedan excluidos los arreglos locativos, cambios en los diseños o especificaciones originales de la vivienda afiliada.
- Vidrios blindados, audios aislantes o térmicos.
- Los señalados en las exclusiones generales.

GARANTÍA. Los trabajos realizados por el personal otorgado por REDassist tendrán una garantía por tres **(03) meses**. Dicha garantía se perderá con ocasión a las labores

hechas por personal distinto al autorizado por REDassist sobre las labores ya ejecutadas por la entidad o al no dar previo aviso sobre la existencia de una incidencia sobre los mismos, lo cual estará sujeto a las respectivas excepciones y condiciones del servicio.

En el evento que la visita del proveedor resulte fallida por causa del suministro de información errónea por parte del usuario al momento de solicitar la prestación del servicio, el valor que se cause en virtud de dicha visita será cancelado por el usuario.

1.5 Gastos de estadía por inhabilitación de la vivienda.

Cuando la vivienda afiliada, resultara inhabitable a consecuencia de un incendio, daños por agua, anegación, (daños dentro de la vivienda afiliada), entre otros, y siempre y cuando un especialista de la empresa prestadora de los servicios de asistencia así lo determine, REDassist asumirá los gastos de habitación (únicamente alojamiento) del Usuario y/o residentes habituales en un hotel, para máximo cuatro personas, hasta por veinte salarios mínimos legales diarios vigentes **(20 SMLDV)** por persona, y sólo por el tiempo que duren las reparaciones, con un máximo de cinco días **(5)** continuos.

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a REDassist dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron el daño respectivo, de lo contrario, el servicio a prestarse al usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el Usuario.

1.6 Gastos de vigilancia de la vivienda por inhabilitación



Cubrimos hasta
30 SMLDV

En caso que la vivienda afiliada, resultara inhabitable a consecuencia de un incendio, daños por agua, anegación, (daños dentro de la vivienda afiliada), entre otros, y siempre y cuando un especialista de la empresa prestadora de los servicios de asistencia así lo haya determinado y la vivienda quede desprotegida en sus accesos desde el exterior, REDassist asumirá los gastos de vigilancia, hasta por treinta salarios mínimos legales diarios vigentes **(30 SMLDV)**, así como si a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto no excluido en el presente anexo, se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que sea parte del cerramiento de la vivienda y comprometa considerablemente la seguridad de la vivienda.

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a REDassist dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron el daño respectivo, de lo contrario, el servicio a prestarse al Usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el Usuario.

1.7 Gastos de Mudanza

Cuando la vivienda afiliada, resultara inhabitable a consecuencia de un incendio, daños por agua, anegación, (daños dentro de la vivienda afiliada), entre otros, y siempre y

cuando un especialista de la empresa prestadora de los servicios de asistencia así lo determine, REDassist, asumirá los gastos de mudanza de los muebles y enseres que indique el Usuario hasta su domicilio provisional, dentro del mismo municipio de la vivienda afiliada, hasta por treinta salarios mínimos legales diarios vigentes **(30 SMLDV)**, por evento, sin límite de eventos. Esta cobertura no incluye gastos de depósito y custodia de bienes.

Dichas situaciones de emergencia deben ser reportadas por el usuario a REDassist dentro de las 48 horas siguientes de ocurridos los hechos que causaron el daño respectivo, de lo contrario, el servicio a prestarse al Usuario se limita a la coordinación y seguimiento del mismo, con costo para el Usuario.

1.8 Servicios de restitución e instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo en el hogar (grifería, cisterna o reguladores de presión)

REDassist enviará un técnico para realizar dicho servicio. El costo del accesorio corre por cuenta del cliente.

1.9 Servicios de Coordinación para diagnóstico, reparación y restitución de redes internas

REDassist coordinará el envío de un técnico para que realice el presupuesto correspondiente, este deberá ser aprobado por el Usuario para proceder a realizar el servicio, el costo de estos servicios correrá por cuenta del Usuario y sin límite de eventos. REDassist no ofrece garantía alguna sobre los trabajos que contrate el usuario.

1.10 Servicios de Coordinación y Referencia de técnicos en el hogar y otros

Cuando el Usuario requiera servicios de técnicos en el hogar, relacionados con el mantenimiento de la vivienda, carpintería, cerrajería, plomería, ebanistería, fontanería, reparación de electrodomésticos, diagnóstico general de plomería, Mantenimiento General de plomería, lavado y desinfección de tanques, a solicitud del Usuario.

Adicionalmente a estos servicios, REDassist proporcionará a los usuarios al servicio de asistencia al hogar de EAAB, servicios de referencia de decoradores, ebanistas, pintores, vidrieros, arquitectos, jardineros, floristerías, inmobiliarias, técnicos de televisión satelital y cable, así mismo cuando el Usuario lo requiera podrá solicitar información de teléfonos a nivel nacional de Cruz roja, bomberos, policía, Grupo de Apoyo y Gaula, e información general sobre sedes y oficinas a nivel Nacional de EEAAB e información de productos. REDassist no es responsable por el servicio o trabajos realizados por las personas sobre las que se haya proporcionado servicios de referencia, ni ofrece garantía alguna sobre los trabajos que contrate el usuario con alguna de estas personas.



2. REDjurídica

2.1 Orientación Jurídica telefónica

REDassist proporcionará al Usuario, con las limitaciones aquí establecidas, la Orientación Jurídica vía telefónica de profesionales en derecho las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año, en materia de responsabilidad civil extracontractual, derecho laboral, derecho comercial, derecho civil, derecho administrativo, derecho penal y derecho de familia. También en lo referente a trámites que debe seguir ante las autoridades para la formulación de la denuncia en caso de hurto de artículos dentro de su vivienda, daños ocasionados durante el hurto dentro de la vivienda, así como los trámites subsecuentes en las investigaciones ante las autoridades en caso de existir detenidos por el hurto. REDassist de conformidad con la ley, está excluida de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el usuario.



3. REDexpress

El usuario a través de su línea telefónica podrá acceder a una serie de servicios de información para coordinar aquellos detalles que son de uso cotidiano. A continuación, se relaciona los servicios a las cuales podrá acceder asumiendo el 100% del costo de los mismos:



Chef en cabina



Domicilios



Trámites



Zapatería



Droguería





Agenda Virtual



Manicure



Seminarios y actualizaciones



Noticias



Indicadores económicos.



Directorio telefónico de establecimientos comerciales.



Ferias y eventos.



Aeropuertos y estado del tiempo a nivel nacional.

Nota: Se advierte que REDassist al ofrecer el servicio de información y/o coordinación no se hace responsable por los servicios contratados o realizados por las personas naturales o jurídicas sobre las cuales REDassist otorgó información o datos, ni ofrece garantía alguna sobre los servicios que contrate el Usuario con alguna de estas personas. REDassist de conformidad con la ley, está excluida de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el Usuario en virtud de la información suministrada.



4. REDescolar

Producto para niños en básica primaria y secundaria

ESTUDIANTE: Beneficiario que previamente haya sido registrado por el Usuario en la base de datos de REDassist el **100%** del costo de los mismos:

4.1 Tutor en línea

A través de este servicio el usuario podrá solicitar una ayuda u orientación sobre materias escolares básicas como Matemáticas, Física, Química, Biología, Ciencias Sociales y Español, que será suministrada por un profesor de dichas materias, teniendo en cuenta las limitaciones que supone una orientación telefónica. Este servicio tiene un límite de cuatro **(4) llamadas mensuales**.

4.2 Profesor a domicilio cuando el beneficiario del usuario de la línea se incapacite más de 5 días

En casos que la incapacidad médica del usuario sea superior a cinco **(05) días** por accidente y/o enfermedad, REDassist proporcionará al mismo el servicio de profesor a domicilio por un periodo máximo de tres **(3) horas y hasta dos (2) eventos al año**.

4.3 Referenciación de profesores

REDassist a solicitud del usuario, proporcionará al mismo el servicio de referenciación de docentes. El presente servicio tiene costo para el usuario previa información del precio del servicio por parte de REDassist y posterior aceptación del usuario.

4.4 Información telefónica de páginas web, librerías y papelerías

REDassist a solicitud del usuario, proporcionará al mismo el servicio de información de páginas web, librerías y papelerías las 24 horas del día.

4.5 Orientación telefónica para estudios en el exterior

REDassist a solicitud del usuario, proporcionará al mismo el servicio de información sobre trámites, agencias especializadas, colegios, intercambios académicos, becas, universidades e instituciones de educación en el exterior y los pasos a seguir en caso de interés del usuario de adelantar estudios en el extranjero.

4.6 Transmisión de mensajes urgentes

REDassist transmitirá a solicitud de los usuarios, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a los servicios objeto de las prestaciones a que se refiere el presente anexo, o sobre una situación de apremio, dentro del territorio colombiano, a cualquier hora del día, de acuerdo a la vigencia de las tarjetas de asistencia previamente solicitadas por EL CLIENTE y expedidas por REDassist.

4.7 Coordinación de envío de lista de útiles escolares

REDassist a solicitud del usuario se encargará de la localización y envío de la lista de los útiles escolares. El presente servicio tiene costo para el usuario previa información del precio del servicio por parte de REDassist y posterior aceptación del usuario.

Exclusiones Generales REDescolar

La prestación de estos servicios está sujeta a la existencia de infraestructura adecuada para la prestación de los mismos en la ciudad donde sean solicitados, en caso de no tenerla se pierde el derecho a la prestación de estos servicios sin perjuicio para REDassist. Se excluyen de la prestación de los servicios de REDassist los siguientes:

-  Solicitudes de servicio sobre temas de educación superior, universitarios, postgrados, etc.
-  Colaboración en tareas distintas al idioma español
-  Asesorías en educación escolar no formal, técnica, tecnológica, etc....



5. REDbienestar

En virtud del presente anexo, REDassist garantiza la puesta a disposición del Usuario de una orientación inmediata, para que los usuarios puedan utilizar los servicios en el diario vivir de la REDassist.

5.1 Servicios de Receta del día

A través de este servicio el usuario podrá solicitar en línea, recetas de la gastronomía mundial y acceder a información de alimentos para una dieta balanceada.

Recetas Light

Con este servicio el usuario accederá a una serie recetas bajas en calorías o recomendables en dietas, utilizando alimentos elaborados de forma más.

Recetas Normales

A solicitud del beneficiario, REDassist suministrará vía telefónica información sobre recetas donde se incluyen:

✓ Menús Infantiles

✓ Comida Típica

✓ Comida Internacional

El usuario a través de su línea telefónica podrá acceder a una serie de servicios de información y referenciación para las siguientes actividades que dan bienestar: Información de actividades: Deportivas, Turísticas, Culturales, entre otros.

Referenciación de: Entrenadores personales, Gimnasios, Nutricionistas, Cursos y Talleres, Academias de Deportes.

Los usuarios podrán disfrutar de los descuentos con las empresas o profesionales con los que REDassist haya celebrado alianzas comerciales.

EXCLUSIONES GENERALES ➔

A) Los servicios de asistencia sólo se prestarán a la vivienda afiliada; se excluyen los locales comerciales, oficinas, otros inmuebles, bodegas, etc.; así como otras viviendas de propiedad del Usuario.

B) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la vivienda afiliada de residencia del Usuario y que aparece registrada como su domicilio permanente. 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.

C) Cualquier reparación contratada directamente por el Usuario.

D) Reparaciones de daños en los bienes del Usuario o de otros que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas, por rotura de vidrios.

E) Daños en la vivienda afiliada por culpa, dolo o mala fe del usuario y/o por un residente habitual o beneficiario, o causados por estar bajo los efectos del alcohol, drogas estupefacientes, cualquier sustancia psico-activa y en general por medicamentos no prescritos por el médico tratante respectivo.

F) Daños causados en la vivienda afiliada por guerra, rebelión, terrorismo, asonada, motín, protesta, paro y/o situaciones que alteren el orden y/o la seguridad pública.

G) Daños por sismo, inundación, erupción, caída de cuerpos siderales y cualquier fenómeno natural.

H) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.

I) Daños originados por hechos o actuaciones de las fuerzas armadas, cuerpos de seguridad o de cualquier autoridad pública.

J) Cuando cualquier autoridad pública con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, etc.; se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso a la vivienda afiliada como puertas, ventanas, cerraduras etc. y cause, además, por la razón anterior, cualquier otro daño incluido en los términos del presente clausulado.

K) Cambio o reposición de vidrios de ventanas y de puertas de la vivienda afiliada que den a patios posteriores e interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.

L) En los servicios eléctricos se excluye cualquier tipo de enchufes, interruptores, balastos y/o cualquier elemento de iluminación.

M) En los servicios de plomería se excluye cualquier tipo de accesorio o elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.

N) Cambio o reposición de puertas de cualquier material, puertas de seguridad o no,

interiores o exteriores, y cambio o reparación de cerraduras o guardas.

O) Recubrimientos de acabados de pisos, de paredes, techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, etc.

P) En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido por especialidad, este excedente será cubierto por el Usuario.

Q) Los derivados de la energía nuclear radioactiva.

R) La prestación de estos servicios está sujeta a la existencia de infraestructura adecuada, en caso de no tenerla aplica el reembolso previa autorización de REDassist.

S) Para la REDescolar se excluye:

- Solicitudes de servicio sobre temas de educación superior, universitarios, postgrados, etc.
- Colaboración en tareas distintas al idioma español.
- Asesorías en educación escolar no formal, técnica, tecnológica, etc.

DERECHO DE RETRACTO

Por disposición de la Ley 1480 de 2011, la adquisición de los servicios comprendidos en este Contrato, se encuentran sujetos al Derecho de Retracto. El Derecho de Retracto es la posibilidad que se le brinda al USUARIO de solicitar la terminación del contrato sin que se le genere cobro alguno o la devolución de cualquier dinero pagado dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde la firma del contrato, con las siguientes condiciones:

1. La reclamación debe ser realizada por el USUARIO dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la firma del presente contrato por parte del usuario.

2. Si el Usuario desea hacer uso al derecho al retractor no se le realizará cobro alguno por el servicio, no obstante, si motivo de las fechas corte de la caja de compensación, se ha cargado un cobro, este hecho no es directamente atribuible a REDassist que reembolsará el pago, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes una vez presentada a REDassist la factura en la cual conste el respectivo pago, y/o facilitará las condiciones para el cambio de la factura para el pleno ejercicio del derecho de retractor

3. Las devoluciones de dinero en virtud del Derecho de Retracto se realizarán directamente a la cuenta bancaria que el usuario disponga o a través de cualquier canal de giros nacionales dispuesta para tal fin por REDassist.

GARANTÍA

La garantía para los servicios de plomería, electricidad, instalación de vidrios y cerrajería será de tres (3) meses de conformidad a lo estipulado en el artículo 8 de la Ley 1480 del 2011 y del artículo 16 del decreto 735 de 2013, el servicio de destaponamiento no cuenta con garantía, así como tampoco están cubiertos los demás servicios que expresamente se han excluido de garantía. Para hacer efectiva la garantía el usuario podrá realizar la respectiva reclamación a través de cualquiera de nuestros canales disponibles para tal fin ya sea a través la línea **(601) 5460108** o en el correo servicioalcliente@redassist.com o por medio de comunicación escrita dirigida a la Carrera 7 No. 156 - 78 Piso 21 en la ciudad de Bogotá, Colombia.

BENEFICIOS GRATUITOS TRANSITORIOS



REDassist, de forma libre, autónoma y unilateral ha decidido reconocer unos beneficios adicionales a sus usuarios que factura a través de su aliado **ACUEDUCTO**, dichos beneficios no tendrán costo alguno para los usuarios, así mismo, estos podrán ser retirados en cualquier momento y no harán parte de los servicios de asistencia.

Los beneficios consisten en lo siguiente:



PRIMER BENEFICIO GRATUITO TRANSITORIO

Como un valor agregado el cual no hace parte de los servicios de asistencia, REDassist le otorga un beneficio totalmente gratuito, el cual consiste en el pago de **dos (2) orientaciones médicas básicas telefónicas** durante el mes, este servicio no tiene ningún costo para el usuario y será REDassist quien asuma el pago de la factura que se genera a nombre del usuario frente a la Institución Prestadora de Salud (IPS) sin que esto represente indemnización alguna, el beneficio se otorga bajo los términos y condiciones que se manejan a continuación y siempre que REDassist decida mantenerlo vigente:

Los usuarios que decidan contratar los servicios de asistencia de REDassist y siempre que REDassist lo mantenga vigente, después de que sean activados como nuevos usuarios, podrán redimir su beneficio gratuito de servicios de orientación médica básica telefónica sin ningún costo para él. Éste beneficio será atendido por la Institución Prestadora del Servicio de Salud (IPS) de elección del usuario, la cual deberá encontrarse legalmente constituida, habilitada por la Secretaría de Salud (o la entidad que de habilitación que corresponda) dentro del ámbito geográfico de domicilio del usuario, y debe aceptar el mecanismo de pago por medio del cual se produce factura a nombre del usuario que es pagada por REDassist.

Procedimiento para redimir el primer beneficio gratuito: Para obtener la orientación médica básica telefónica, el usuario y/o la persona de su núcleo familia que resida en la vivienda afiliada, deberá comunicarse al Call Center de REDassist; o desde cualquier operador celular o teléfono fijo al **(601) 5460108** el cual lo comunicará con la línea de servicio de la IPS de elección del usuario y habilitada para tal fin que se encuentre disponible para atender el servicio. El operador médico de la IPS comunicada atenderá directamente la llamada del usuario, quien le indicará las conductas provisionales que debe asumir mientras se produce el contacto con el personal médico de preferencia del usuario que no dependerá de Redassist. El usuario podrá acceder a este beneficio gratuito por suscripción hasta por un máximo de dos (2) llamadas de contacto por mes.

REDassist será el responsable de realizar el pago de manera directa a la IPS que seleccione el usuario para la prestación del servicio, por lo tanto, el usuario deberá autorizar a REDassist para que reciba la factura que será expedida a su nombre y de esta manera REDassist proceda con el respectivo pago sin que el usuario deba realizar desplazamiento alguno para el pago el servicio.

Efectividad del primer beneficio gratuito: La redención del primer beneficio gratuito está sujeta a que en la ciudad de domicilio del usuario beneficiario exista una IPS o entidad legalmente habilitada para la prestación del servicio por la Secretaria de Salud y demás autoridades correspondientes y que REDassist decida mantenerlo vigente.

De igual forma queda sujeta la efectividad del beneficio, a la disponibilidad que tenga la IPS y entidades habilitadas contactadas para atender la orientación médica básica telefónica. El usuario entiende y acepta que, de no cumplirse las condiciones acá indicadas, no podrá ser redimido el beneficio gratuito por suscripción.

En caso de no existir disponibilidad por parte de la IPS así se informará al usuario, quien deberá buscar alternativas de acuerdo con sus necesidades. El beneficio no es acumulable, cuando no se solicita la redención ni cuando no es posible redimirlo por no darse las condiciones para ello.

Vigencia: El primer beneficio gratuito no es un servicio de asistencia, razón por la cual no es prestado por REDassist, así mismo, REDassist se reserva la posibilidad de retirar dicho beneficio en cualquier momento debido a que este no tiene ningún costo sobre el usuario, de igual forma, este beneficio no es una indemnización y tampoco reemplazará o se asemejará con los servicios que prestan las instituciones de salud en sus diferentes regímenes o naturaleza. Mientras que REDassist no retire este beneficio, el usuario podrá utilizarlo de conformidad con lo señalado en el presente contrato durante el tiempo de vigencia de este.

Responsabilidad: El usuario entiende y acepta que los servicios de orientación médica básica telefónica serán prestados directamente por una IPS del sector de su elección que se encuentre legalmente habilitada para la prestación del servicio, o por una IPS del sector privado que se encuentre disponible para la prestación del servicio y se esté legalmente habilitada para la prestación del servicio.

Las decisiones, recomendaciones o acciones de carácter médico, serán adoptadas únicamente por la IPS o entidad con la que se comunica el usuario. Por esta razón, queda claro para el usuario y así lo acepta, que REDassist no presta servicio alguno de naturaleza médica, ni asume responsabilidad por los servicios que preste la IPS o entidad contactada. REDassist solo se limitará a poner en contacto al usuario con la IPS de su elección y a realizar el pago del respectivo servicio.

No procedencia del beneficio: En caso de que el usuario acceda a una orientación médica telefónica de manera particular y sin solicitar previamente la redención de su beneficio directamente a REDassist según el procedimiento aquí establecido, no le será procedente la autorización del beneficio y por lo tanto REDassist no realizará pago alguno a la IPS o cualquier otra entidad de salud a la cual recurra el usuario.

Declaración: El usuario entiende y acepta que este beneficio es otorgado de forma unilateral por REDassist, es gratuito y no tiene costo para él, así mismo, entiende y acepta que este beneficio puede ser retirado en cualquier momento por REDassist, no hace parte de los servicios de asistencia prestados por REDassist y, por lo tanto, no podrá en ningún momento manifestar que la razón por la cual se adquirió el servicio de asistencia se debe al beneficio que acá se otorga. Al suscribir el presente contrato, el usuario manifiesta que se ha informado y se le ha brindado la información relativa a la presente disposición y no podrá repudiarla."



SEGUNDO BENEFICIO GRATUITO TRANSITORIO

Como valor agregado el cual no hace parte de los servicios de asistencia, REDassist le otorga un beneficio totalmente gratuito, el cual consiste en servicios de orientación básica veterinaria telefónica:

En concordancia con las disposiciones legales vigentes, REDassist y Acueducto no asumen responsabilidad alguna por situaciones que se puedan llegar a presentar como consecuencia de la orientación tratándose de un servicio de contacto y, en ningún caso, de obligaciones de resultado.

Este servicio se prestará con un límite de dos **(2) llamadas al mes**. este servicio no tiene ningún costo para el usuario.

No procedencia del beneficio: En caso de que el usuario acceda a una orientación básica veterinaria telefónica de manera particular y sin solicitar previamente la redención de su beneficio directamente a REDassist según el procedimiento aquí establecido, no le será procedente la autorización del beneficio y por lo tanto REDassist no realizará pago alguno a cualquier otra entidad a la cual recurra el usuario.

Declaración: El usuario entiende y acepta que este beneficio es otorgado de forma unilateral por REDassist, es gratuito y no tiene costo para él, así mismo, entiende y acepta que este beneficio puede ser retirado en cualquier momento por REDassist, no hace parte de los servicios de asistencia prestados por REDassist y, por lo tanto, no podrá en ningún momento manifestar que la razón por la cual se adquirió el servicio de asistencia se debe al beneficio que acá se otorga. Al suscribir el presente contrato, el usuario manifiesta que se ha informado y se le ha brindado la información relativa a la presente disposición y no podrá repudiarla."

¡Gracias por confiar en nosotros!

ABS RED ASSIST COMPAÑÍA DE ASISTENCIA MUNDIAL S.A. es la encargada de la comercialización y prestación de los servicios de asistencia al hogar. La **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.**, solo realiza la facturación y recaudo del valor de estos servicios, por lo tanto, no es responsable de la comercialización y prestación de los servicios.