



CONDICIONADOS ASISTENCIA FUNERARIA

Contenido

PLAN PRIMUS EXEQUIAL	2
PLAN EXEQUIAL PREMIUM INDIVIDUAL	15
PLAN EXEQUIAL PREMIUM FAMILIAR	27
PLAN REPATRIACION A VENEZUELA	40
PLAN REPATRIACION EXEQUIAL INTERNACIONAL INDIVIDUAL	50
PLAN REPATRIACION EXEQUIAL INTERNACIONAL FAMILIAR.....	60

PLAN PRIMUS EXEQUIAL

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE, y costear los gastos por estos servicios funerarios necesarios en caso de fallecimiento del afiliado. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a las definiciones, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que el número de eventos y montos en cada periodo de vigencia por plan no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación. **La asistencia terminará automáticamente para las demás personas del grupo familiar, en la fecha de fallecimiento para el primero de los afiliados; por tratarse de una asistencia a primera pérdida, en caso de que se presente la muerte de dos o más personas del grupo familiar a consecuencia de un mismo evento, REDYPLAN CDI activa la situación de asistencia para un afiliado fallecido.**

2. DEFINICIONES

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

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia a sus afiliados.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

AFILIADO TITULAR: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

BENEFICIARIO: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

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 REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los procedimientos, orientaciones y/o asistencias que presta el proveedor de servicio contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance descrito en este documento, para la prestación de servicio al afiliado.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

PROVEEDOR DE SERVICIO: Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI 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.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones, cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 6. *PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SERVICIO* del presente documento.

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para el afiliado titular que se encuentren dentro de la República de Panamá; y la situación de asistencia para los beneficiarios que se encuentren dentro de la República de Colombia, la República Bolivariana de Venezuela o la República de Panamá, donde se encuentre el domicilio habitual del afiliado. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de área de cobertura dentro del perímetro urbano.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiéndose 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 de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación, ciudad y país plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

SERVICIOS DE FUNERARIA: Conjunto de servicios prestado por una funeraria u otro proveedor de servicio directamente relacionado con ésta y perteneciente a REDYPLAN CDI dentro del área de cobertura, en cuanto a los servicios indicados en el alcance del plan contratado.

SERVICIO DE INHUMACION O CREMACION: Conjunto de servicio prestado por el cementerio u otro proveedor de servicio directamente relacionado con éste, y perteneciente a REDYPLAN CDI dentro del área de cobertura, en cuanto a los servicios indicados en el alcance del plan contratado.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, grave, los accidentes tal y como se define este concepto.

ENFERMEDAD GRAVE: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo. Para efectos del presente documento se indican las siguientes enfermedades como graves: cáncer (leucemia, linfoma, enfermedad de hodgkin, tumores, retinoblastomas, sarcomas, otras neoplasias graves), virus de inmunodeficiencia humana (VIH), apoplejía, infarto al miocardio, trasplantes órganos vitales, insuficiencia renal, lupus eritematoso sistémico (LES), aplasia medular grave, neutropenias, hemoglobinopatías, esclerosis múltiple, accidentes cerebrovasculares.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se

presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI su comprobación:

- ✓ Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- ✓ Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- ✓ Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- ✓ Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

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.

PLAZO DE CARENIA: Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual REDYPLAN CDI no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, 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.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

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.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

REDYPLAN CDI asume, ante el fallecimiento de cualquiera de los beneficiarios del grupo familiar vinculados a la asistencia funeraria, la totalidad de los costos y prestación de los servicios definidos a continuación, dentro del área de cobertura a través de la red de servicio, siempre y cuando el servicio solicitado cumpla las condiciones y términos aquí previstos.

REDYPLAN CDI 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 y su grupo familiar, y solo el afiliado reseñado en dicha base de datos 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 bajo este plan serán proporcionados en idioma español.

Asistencia Funeraria

Los servicios de la asistencia funeraria se realizarán en las instalaciones de las funerarias y cementerios que conforman la red de servicio de REDYPLAN CDI. 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 notificación directa a REDYPLAN CDI por los canales establecidos, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

La asistencia funeraria es a causa de uno de los eventos que se indican a continuación:

- ✓ Fallecimiento por causa de accidente.
- ✓ Fallecimiento por causa de enfermedad.

Servicios de trámites legales: La documentación legal indicada, será tramitada según las necesidades, pasos y requerimientos de las leyes vigentes. REDYPLAN CDI 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

Servicio de Funeraria: REDYPLAN CDI 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.
- **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 Bolivariana de Venezuela y República de Panamá: hasta dos (2) vehículos de acompañamiento. 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 Venezuela.

- **Cuaderno de registro:** Entrega de un libro con aspectos relacionados con la asistencia a las honras fúnebres. Aplica para los servicios funerarios en la República de Colombia y República de Panamá.

Inhumación o Cremación: REDYPLAN CDI 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:** parcela hasta dos (2) puestos, en cementerio municipal o privado, en la República Bolivariana de Venezuela. Bóveda en cementerio, el espacio es individual y en alquiler por tres (3) años en cementerio distrital, municipal o privado en caso de haber disponibilidad, aplica para la República de Colombia y la República de Panamá.
- **Servicios de inhumación.**
- **Lápida o placa memorial:** hasta una (1), incluye los gastos de memorialización hasta veinticinco letras (25) letras.

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

Esta asistencia tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima.

Asistencia bienestar emocional

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- **Orientación psicológica:** Brindar orientación al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un psicólogo que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejoras de un problema, cuando sus síntomas o dolencias requieren de orientación profesional; siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del afiliado, no implique la toma de decisiones y/o resolver problemas traumáticos, ni la evolución de una afectación emocional y psicológicamente declarada esté presente. Se utiliza la comunicación verbal a distancia para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, por los siguientes eventos:
 - ✓ Duelo por el fallecimiento de un integrante del grupo familiar en el periodo de vigencia
 - ✓ Padecimiento de enfermedad grave de un integrante del grupo familiar en el periodo de vigencia.

El servicio contempla la orientación a distancia a través del canal telefónico, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles, desde la solicitud del afiliado del servicio. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto.

La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta psicológica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado. Aplica cobertura máxima para esta asistencia, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos con vigencia anual indicado en la Tabla de Cobertura Máxima, que aplica para un (1) afiliado o beneficiario dentro del grupo familiar.

Asistencia legal

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- **Orientación legal:** Brindar asistencia al afiliado dirigida exclusivamente a responder y brindar orientación legal general de carácter personal. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, en el caso de inquietudes en materia de:
 - ✓ Testamento: derechos hereditarios, peticiones de herencia y ocultamiento de testamento
 - ✓ Sucesiones: herencia, sucesiones, impuestos, trámites administrativos, asesorías en reclamación de seguros.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia a través de la orientación telefónica, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

Aplica cobertura máxima para esta asistencia, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos por asistencia con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La anterior descripción de servicios es referencial, ya que REDYPLAN CDI podrá adaptarlos a las necesidades, costumbres y tradiciones de los ritos funerarios que imperen en cada país donde se vayan a prestar éstos, garantizando en todos los casos que se prestarán servicios equivalentes en cuanto a calidad e infraestructura. Si el afiliado y/o familiares del fallecido requiriera de servicios especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por la asistencia, el excedente sobre dicho límite o costo adicional será por cuenta del afiliado, beneficiario o en su defecto por los familiares del fallecido y contratados directamente con la funeraria, cementerio y/o proveedor.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Todas aquellas asistencias, servicios o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.2 Cantidades y montos mayores a las estipuladas específicamente en el numeral 12. TABLA DE COBERTURA MÁXIMA del plan y/o servicio.
- 4.3 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
- 4.4 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.5 Asistencia bajo suicidios o daños auto infligidos, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.6 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público, cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado y con ocasión de condena de presidio o prisión.
- 4.7 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.8 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones,

desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

- 4.9 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.10 Uso de armas o materiales nucleares, biológicos o químicos.
- 4.11 Enfermedades preexistentes.
- 4.12 Enfermedades decretadas como epidémicas por el organismo público competente.
- 4.13 Servicios causados por dolo o mala fe del afiliado, familiar o beneficiario.
- 4.14 El afiliado intervenga activamente en acciones fraudulentas o criminales: duelos, riñas, apuestas, participación o comisión de actos delictivos, carreras de cualquier naturaleza, competencias de velocidad o resistencia.
- 4.15 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.

Exclusiones Particulares

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

Servicios funerarios, inhumación y/o cremación y trámites legales

- 4.16 Costos por mantenimiento de parcela o bóveda en el cementerio.
- 4.17 Adquisición, compra, subasta o traspaso de parcela o bóveda.
- 4.18 Adquisición o compra directa de parcela a través de terceros o proveedor de servicio no perteneciente a REDYPLAN CDI.
- 4.19 Puesto adicional en parcela o bóveda, de acuerdo con lo indicado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.20 Gastos por robo, pérdida o mantenimiento de lapida y/o placa memorial.
- 4.21 Exhumación de los restos mortales.
- 4.22 Trámite para retiro de cuerpo en la morgue.
- 4.23 Gastos de transporte derivados de la asistencia funeraria, no contemplado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES o fuera del área de cobertura o fuera del perímetro urbano.
- 4.24 Traslado del fallecido entre ciudades o fuera del área de cobertura, no descritos en el numeral 3 BENEFICIOS Y ALCANCE.
- 4.25 Traslado aéreo del fallecido y/o familiares, dentro del área de cobertura nacional.
- 4.26 Mejoras o características especiales en el féretro, ataúd, y/o cofre que deseen realizar los familiares.
- 4.27 Muerte natural, cuando la cobertura contratada sea bajo el evento de fallecimiento por causas de accidente o enfermedad.
- 4.28 Rescate o recuperación de cuerpos.
- 4.29 Carrozas para el traslado de arreglos florares.
- 4.30 Decoración o arreglos florares para decoración de salas de velación, espacios para ceremonias religiosos.
- 4.31 La preservación del cuerpo en las instalaciones de la funeraria
- 4.32 No incluye los traslados fuera del área de cobertura, ni entre las ciudades del área de cobertura.

Asistencia bienestar emocional

- 4.33 Consulta y orientaciones por motivos preventivos o no contemplados específicamente en el alcance del numeral 3, BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.34 Consultas y orientaciones en intervención en crisis. emergencia y/o urgencia.
- 4.35 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.36 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.37 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.38 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.39 Tratamientos con medicamentos.
- 4.40 Gastos de transporte derivados de la asistencia psicológica.

Asistencia legal

- 4.41 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.42 Gastos de transporte derivados de la asistencia legal.
- 4.43 La preparación o entrega de respuestas escritas a la solicitud formulada por el afiliado.
- 4.44 La revisión de documentos o escritos enviados por el afiliado.
- 4.45 La redacción de ningún tipo de documentos o peticiones.
- 4.46 El acompañamiento o representación del afiliado ante entidades públicas o privadas, bien sea de manera presencial, por escrito, por correo electrónico o por vía telefónica.
- 4.47 La asistencia a reuniones con el afiliado o solicitadas por este.
- 4.48 La representación legal, judicial o extrajudicial del afiliado.
- 4.49 Asistencia legal empresarial o jurídica.
- 4.50 Asesoramiento presencial.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1 Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.2 Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3 Prestación de servicios dentro del plan de la asistencia funeraria con los proveedores de servicio de REDYPLAN CDI, sin previo consentimiento y en ningún caso se compensará con devolución de dinero u otra forma de pago.
- 5.4 No identificación previa a la atención por parte del afiliado al proveedor de servicio de REDYPLAN CDI.
- 5.5 Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.6 REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.7 Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.8 Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.9 Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle información, orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros proveedores de servicio consultados por el afiliado.
- 5.10 Cualquier negligencia por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de proveedores de servicio acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los proveedores de servicio en razón y con fundamento en los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, familiar.
- 5.11 Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.12 Los servicios que no estén evidenciadas por certificado de defunción avalado por el ente competente.

- 5.13 Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 5.14 El servicio se basa en la entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado.
- 5.15 No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
- 5.16 Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.
- 5.17 REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
- 5.18 Si el afiliado estuviera inscrito en dos o más planes, REDYPLAN CDI será responsable por el cumplimiento de un solo servicio, y no se compensará en dinero u otra forma en ninguna circunstancia.
- 5.19 El proveedor de servicio responderá por los servicios de asistencia funeraria de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente documento. En consecuencia, REDYPLAN CDI no será responsable de prestaciones adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores de servicio, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.
- 5.20 REDYPLAN CDI queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del afiliado titular o de sus beneficiarios, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento.
- 5.21 REDYPLAN CDI no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas del lugar del fallecimiento.
- 5.22 Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. PROCEDIMIENTO PARA USO DEL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado titular recibirá un correo con:
 - ✓ La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular
 - ✓ El enlace para acceder al formulario de afiliación de beneficiarios
 - ✓ Las credenciales: usuario y contraseña
- El afiliado debe ingresar en el enlace recibido y registra los datos de los beneficiarios, para finalizar la suscripción del grupo familiar.
- El afiliado debe ingresar las credenciales, en la página web www.quoslifecol.com

Protocolo para solicitar servicios

- 6.1 Cualquier persona responsable del fallecido deberá comunicares de inmediato a REDYPLAN CDI e informar la muerte del afiliado. El afiliado o persona contacto deberá solicitar el servicio a la central de asistencia de REDYPLAN CDI, antes de contratar un servicio con cobertura por la asistencia directamente con una funeraria y/o cementerio.
- 6.2 El afiliado debe solicitar el servicio a la línea de la central de asistencia de REDYPLAN CDI, las 24 horas del día los 365 días del año, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslifecol.com

- 6.3 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.

- 6.4 Recibida la solicitud, la central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
- 6.5 La central de asistencia validara con el afiliado o familiar la tenencia del certificado de defunción y documento que avale la consanguinidad y edad del fallecido.
- 6.6 La central de asistencia indicara al afiliado las funerarias y/o cementerios de la red de servicio disponibles de acuerdo con la localidad, para su elección.
- 6.7 La central de asistencia de REDYPLAN CDI establece contacto con la funeraria seleccionada para el retiro del cuerpo.
- 6.8 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.
- 6.9 La central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
- 6.10 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.

Protocolo para servicios de orientación telefónica

- El afiliado deberá contactar con la central de asistencia de REDYPLAN CDI, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslif.com

- El afiliado debe realizar la solicitud del servicio, indicando los siguientes datos para realizar el agendamiento de la cita:
 - ✓ Nombre completo del afiliado titular.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado titular.
 - ✓ Nombre completo del beneficiario.
 - ✓ Documento de identidad del beneficiario
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Tipo de canal para recibir el servicio solicitado.
 - ✓ Número de teléfono móvil.
 - ✓ Correo electrónico del afiliado.
- REDYPLAN CDI agendará cita con el proveedor de servicio, notificará fecha y hora de la cita.
- REDYPLAN CDI contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada con el proveedor de servicio asignado.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por REDYPLAN CDI a:

- 7.1 El afiliado deberá solicitar el servicio a REDYPLAN CDI, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 7.2 El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.

- 7.3 En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse a través de los números contacto indicados.
- 7.4 Para obtener la asistencia funeraria por el presente plan, los afiliados deberán cumplir los siguientes requisitos y condiciones:
- ✓ Salud: Los afiliados al momento de ingresar deberán gozar de buena salud, no se cubrirá cuando el fallecimiento sea por una enfermedad preexistente.
 - ✓ Edad: Los afiliados al momento de ingresar deberán cumplir con las edades indicadas en el presente documento, acuerdo a su condición como afiliado titular o perteneciente al grupo familiar.
 - ✓ Parentesco: Los dependientes o grupo familiar deben estar comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad (hijos, padres y hermanos) y primer grado de afinidad (conyugue y suegro).
- 7.5 Al momento de solicitar los servicios de funeraria, se deberá estar al día con los pasos y presentar los siguientes recaudos para brindar la asistencia:
- ✓ Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular.
 - ✓ Certificado de defunción del fallecido original, debidamente llenado de acuerdo con la ley vigente.
 - ✓ Documento de identidad o certificado de nacimiento del fallecido.
 - ✓ Acta de defunción del fallecido, en casos de cremación.
- 7.6 El afiliado de no poder asistir a la cita para el servicio de orientación telefónica, deberá notificarlo a la central de asistencia al menos con ocho (8) horas de anticipación y así evitar cualquier tipo de penalidad que aplique.
- 7.7 El afiliado debe estar disponible por lo menos con cinco (5) minutos de antelación a la cita programada, en los servicios de orientación telefónica.

8. REEMBOLSO

El reembolso estará basado en las siguientes condiciones:

- Procede cuando la atención requerida sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. En aquellos casos en los cuales REDYPLAN CDI no pudieran facilitar la prestación de los servicios cubiertos en el presente documento, por no contar con un proveedor de servicio en la zona dentro de su red de servicios o por causa debidamente comprobada y justificada.
- Servicios realizados que estén circunscritos en el alcance de servicio de la asistencia contratada, bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este.
- Aplica para servicios circunscritos al alcance y será aplicable las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.
- El reclamo deberá ser notificado por escrito a REDYPLAN CDI dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del fallecimiento del afiliado.
- Como requisito para solicitar el beneficio contemplado por esta cobertura, deberá dentro de los treinta (30) días continuos de la ocurrencia del fallecimiento del afiliado, suministrar a REDYPLAN CDI los siguientes documentos:
 - a) Carta narrativa de las circunstancias de tiempo, lugar, y modo en que se produjo el fallecimiento.
 - b) Fotocopia del certificado de defunción y/o registro civil de defunción.
 - c) Informe del médico forense.
 - d) Fotocopia del documento de identidad del fallecido o partida de nacimiento en caso de menores de edad.
 - e) Fotocopia del documento de identidad del afiliado titular.
 - f) Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular.
 - g) Original y fotocopia de las facturas con los requerimientos exigidos por ley en el país donde ocurrió el fallecimiento, con el detalle de los servicios facturados.
 - h) Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento emitido por el banco donde se refleje nombre y número de cuenta.
 - i) Planilla de Solicitud de Reembolso, totalmente llena y firmada por el afiliado, con indicación de fecha de recepción y sello de la empresa aseguradora.
- El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación y REDYPLAN CDI podrá exigir la autopsia o la exhumación del cadáver del afiliado fallecido, debiendo el afiliado o

familiar prestar su conformidad y su concurso. Todos los gastos que se produzcan serán pagados por el afiliado o familiar del fallecido.

- En aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario, podrá en una (1) oportunidad solicitar al afiliado información o documentación complementaria, en un tiempo máximo de treinta (30) días contados desde la fecha de entrega del último recaudo solicitado y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos.
- REDYPLAN CDI tendrá la obligación de notificar el monto a reembolsar por este plan o el rechazo dentro de un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días continuos, contados a partir de la fecha en que REDYPLAN CDI haya recibido el último recaudo por parte de la Empresa Aseguradora.
- Los gastos incurridos por el afiliado por los servicios descritos en el alcance del plan estarán sujetos y se reembolsarán bajo gastos razonables, dentro de la cobertura máxima para el servicio.
- El pago se realizará con transferencia o cheque a nombre de él afiliado.

9. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

10. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a evaluaciones y reconocimientos necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. PLAZOS DE ESPERA

Los servicios sólo tendrán cobertura una vez cumplido el período que se especifica a continuación:

1. Los eventos amparados que tengan origen en muerte por accidente de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplida las veinticuatro (24) horas desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.
2. Los eventos amparados tendrán cobertura cumplidos treinta (30) días desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el alcance y cobertura de la presente asistencia, las personas que presenten las siguientes condiciones para conformar el grupo familiar:

➤ Afiliado titular soltero

- El afiliado titular que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, y con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
- Hermanos que al momento del ingreso sean menores de veinticinco (25) años, y con permanencia hasta los veinticinco (25) años cumplidos.
- Padres del afiliado titular, al momento del ingreso sean menores a sesenta y nueve (69) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.

➤ **Afiliado titular casado – viudo – unión libre**

- El afiliado titular que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años y con permanencia hasta los setenta y cinco (75) cumplidos.
- Cónyuge o compañero(a) permanente que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, y con permanencia hasta los setenta y cinco (75) cumplidos.
- Hijos del afiliado titular desde los treinta (30) días de nacido, con permanencia hasta los veinticinco (25) años cumplidos.
- Padres o Suegros del afiliado titular, al momento del ingreso sean menores a sesenta nueve (69) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) cumplidos. Hasta dos (2).

Parentescos definidos: hijos, padres, cónyuge, hermanos y suegros bajo las condiciones de edad anteriormente indicadas.

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y de la Empresa Aseguradora y/o Administradora de Salud, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

Primera Perdida		
Asistencia	SERVICIOS	COBERTURA MAXIMA
Funeraria	Funerarios	Hasta 1.000 US\$
	Inhumación o Cremación	
Bienestar Emocional	Orientación telefónica	1 evento para 1 afiliado del grupo familiar
Legal	Orientación telefónica	1 evento para 1 afiliado del grupo familiar



PLAN EXEQUIAL PREMIUM INDIVIDUAL

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE, y costear los gastos por estos servicios funerarios necesarios en caso de fallecimiento del afiliado. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a las definiciones, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que el número de eventos y montos en cada periodo de vigencia por plan no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

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

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia a sus afiliados.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los procedimientos, orientaciones y/o asistencias que presta el proveedor de servicio contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance descrito en este documento, para la prestación de servicio al afiliado.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones, cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 6. *PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SERVICIO* del presente documento.

PROVEEDOR DE SERVICIO: Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI 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.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para el afiliado titular que se encuentren dentro de la República de Panamá. El derecho

a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de área de cobertura dentro del perímetro urbano.

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

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación, ciudad y país plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

SERVICIOS DE FUNERARIA: Conjunto de servicios prestado por una funeraria u otro proveedor de servicio directamente relacionado con ésta y perteneciente a REDYPLAN CDI dentro del área de cobertura, en cuanto a los servicios indicados en el alcance del plan contratado.

SERVICIO DE INHUMACION O CREMACION: Conjunto de servicio prestado por el cementerio u otro proveedor de servicio directamente relacionado con éste, y perteneciente a REDYPLAN CDI dentro del área de cobertura, en cuanto a los servicios indicados en el alcance del plan contratado.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, grave, los accidentes tal y como se define este concepto.

ENFERMEDAD GRAVE: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo. Para efectos del presente documento se indican las siguientes enfermedades como graves: cáncer (leucemia, linfoma, enfermedad de hodgkin, tumores, retinoblastomas, sarcomas, otras neoplasias graves), virus de inmunodeficiencia humana (VIH), apoplejía, infarto al miocardio, trasplantes órganos vitales, insuficiencia renal, lupus eritematoso sistémico (LES), aplasia medular grave, neutropenias, hemoglobinopatías, esclerosis múltiple, accidentes cerebrovasculares.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI su comprobación:

- ✓ Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- ✓ Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- ✓ Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- ✓ Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

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.

PLAZO DE ESPERA: Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual REDYPLAN CDI no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, 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.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

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.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

REDYPLAN CDI 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, siempre y cuando el servicio solicitado cumpla las condiciones y términos aquí previstos.

REDYPLAN CDI 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 y su grupo familiar, y solo el afiliado reseñado en dicha base de datos 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 bajo este plan serán proporcionados en idioma español.

Asistencia Funeraria

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

La asistencia funeraria es a causa de uno de los eventos que se indican a continuación:

- ✓ Fallecimiento por causa de accidente.
- ✓ Fallecimiento por causa de enfermedad.

Servicios de trámites legales: La documentación legal indicada, será tramitada según las necesidades, pasos y requerimientos de las leyes vigentes. REDYPLAN CDI 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

Servicio de Funeraria: REDYPLAN CDI 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 Bolivariana de Venezuela y República de Panamá: hasta dos (2) vehículos de acompañamiento. 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 Venezuela.
- **Cuaderno de registro:** Entrega de un libro con aspectos relacionados con la asistencia a las honras fúnebres. Aplica para los servicios funerarios en la República de Colombia y República de Panamá.

Inhumación o Cremación: REDYPLAN CDI 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:** parcela hasta dos (2) puestos, en cementerio municipal o privado, en la República Bolivariana de Venezuela. Bóveda en cementerio, el espacio es individual y en alquiler por tres (3) años en cementerio distrital, municipal o privado en caso de haber disponibilidad, aplica para la República de Colombia y la República de Panamá.

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

Esta asistencia tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima.

Asistencia bienestar emocional

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- **Orientación psicológica:** Brindar orientación al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un psicólogo que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejoras de un problema, cuando sus síntomas o dolencias requieren de orientación profesional; siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del afiliado, no implique la toma de decisiones y/o resolver problemas traumáticos, ni la evolución de una afectación emocional y psicológicamente declarada esté presente. Se utiliza la comunicación verbal a distancia para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, por los siguientes eventos:
 - ✓ Duelo por el fallecimiento de un integrante del grupo familiar en el periodo de vigencia
 - ✓ Padecimiento de enfermedad grave de un integrante del grupo familiar en el periodo de vigencia.

El servicio contempla la orientación a distancia a través del canal telefónico, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles, desde la solicitud del afiliado del servicio. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto.

La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta psicológica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado. Aplica cobertura máxima para esta asistencia, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos con vigencia anual indicado en la Tabla de Cobertura Máxima, que aplica para un (1) afiliado o beneficiario dentro del grupo familiar.

Asistencia legal

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- **Orientación legal:** Brindar asistencia al afiliado dirigida exclusivamente a responder y brindar orientación legal general de carácter personal. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, en el caso de inquietudes en materia de:
 - ✓ Testamento: derechos hereditarios, peticiones de herencia y ocultamiento de testamento
 - ✓ Sucesiones: herencia, sucesiones, impuestos, trámites administrativos, asesorías en reclamación de seguros.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia a través de la orientación telefónica, con

previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

Aplica cobertura máxima para esta asistencia, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos por asistencia con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La anterior descripción de servicios es referencial, ya que REDYPLAN CDI podrá adaptarlos a las necesidades, costumbres y tradiciones de los ritos funerarios que imperen en cada país donde se vayan a prestar éstos, garantizando en todos los casos que se prestarán servicios equivalentes en cuanto a calidad e infraestructura. Si el afiliado y/o familiares del fallecido requiriera de servicios especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por la asistencia, el excedente sobre dicho límite o costo adicional será por cuenta del afiliado, beneficiario o en su defecto por los familiares del fallecido y contratados directamente con la funeraria, cementerio y/o proveedor.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Todas aquellas asistencias, servicios o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.2 Cantidades y montos mayores a las estipuladas específicamente en el numeral 12. TABLA DE COBERTURA MÁXIMA del plan y/o servicio.
- 4.3 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
- 4.4 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.5 Asistencia bajo suicidios o daños auto infligidos, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.6 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público, cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado y con ocasión de condena de presidio o prisión.
- 4.7 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.8 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.9 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.10 Uso de armas o materiales nucleares, biológicos o químicos.
- 4.11 Enfermedades preexistentes.
- 4.12 Enfermedades decretadas como epidémicas por el organismo público competente.
- 4.13 Servicios causados por dolo o mala fe del afiliado, familiar o beneficiario.
- 4.14 El afiliado intervenga activamente en acciones fraudulentas o criminales: duelos, riñas, apuestas, participación o comisión de actos delictivos, carreras de cualquier naturaleza, competencias de velocidad o resistencia.
- 4.15 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.

Exclusiones Particulares

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente documento, no habrá lugar a la

prestación del servicio, en los siguientes casos:

Servicios funerarios, inhumación y/o cremación y trámites legales

- 4.16 Costos por mantenimiento de parcela o bóveda en el cementerio.
- 4.17 Adquisición, compra, subasta o traspaso de parcela o bóveda.
- 4.18 Adquisición o compra directa de parcela a través de terceros o proveedor de servicio no perteneciente a REDYPLAN CDI.
- 4.19 Puesto adicional en parcela o bóveda, de acuerdo con lo indicado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.20 Gastos por robo, pérdida o mantenimiento de lapida y/o placa memorial.
- 4.21 Exhumación de los restos mortales.
- 4.22 Trámite para retiro de cuerpo en la morgue.
- 4.23 Gastos de transporte derivados de la asistencia funeraria, no contemplado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES o fuera del área de cobertura o fuera del perímetro urbano.
- 4.24 Traslado del fallecido entre ciudades o fuera del área de cobertura, no descritos en el numeral 3 BENEFICIOS Y ALCANCE.
- 4.25 Traslado aéreo del fallecido y/o familiares, dentro del área de cobertura nacional.
- 4.26 Mejoras o características especiales en el féretro, ataúd, y/o cofre que deseen realizar los familiares.
- 4.27 Muerte natural, cuando la cobertura contratada sea bajo el evento de fallecimiento por causas de accidente o enfermedad.
- 4.28 Rescate o recuperación de cuerpos.
- 4.29 Carrozas para el traslado de arreglos florares.
- 4.30 Decoración o arreglos florares para decoración de salas de velación, espacios para ceremonias religiosos.
- 4.31 La preservación del cuerpo en las instalaciones de la funeraria
- 4.32 No incluye los traslados fuera del área de cobertura, ni entre las ciudades del área de cobertura.

Asistencia bienestar emocional

- 4.33 Consulta y orientaciones por motivos preventivos o no contemplados específicamente en el alcance del numeral 3, BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.34 Consultas y orientaciones en intervención en crisis. emergencia y/o urgencia.
- 4.35 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.36 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.37 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.38 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.39 Tratamientos con medicamentos.
- 4.40 Gastos de transporte derivados de la asistencia psicológica.

Asistencia legal

- 4.41 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.42 Gastos de transporte derivados de la asistencia legal.
- 4.43 La preparación o entrega de respuestas escritas a la solicitud formulada por el afiliado.
- 4.44 La revisión de documentos o escritos enviados por el afiliado.
- 4.45 La redacción de ningún tipo de documentos o peticiones.
- 4.46 El acompañamiento o representación del afiliado ante entidades públicas o privadas, bien sea de manera presencial, por escrito, por correo electrónico o por vía telefónica.
- 4.47 La asistencia a reuniones con el afiliado o solicitadas por este.
- 4.48 La representación legal, judicial o extrajudicial del afiliado.
- 4.49 Asistencia legal empresarial o jurídica.
- 4.50 Asesoramiento presencial.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1 Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.2 Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3 Prestación de servicios dentro del plan de la asistencia funeraria con los proveedores de servicio de REDYPLAN CDI, sin previo consentimiento y en ningún caso se compensará con devolución de dinero u otra forma de pago.
- 5.4 No identificación previa a la atención por parte del afiliado al proveedor de servicio de REDYPLAN CDI.
- 5.5 Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.6 REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.7 Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.8 Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.9 Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle información, orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros proveedores de servicio consultados por el afiliado.
- 5.10 Cualquier negligencia por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de proveedores de servicio acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los proveedores de servicio en razón y con fundamento en los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, familiar.
- 5.11 Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.12 Los servicios que no estén evidenciadas por certificado de defunción avalado por el ente competente.
- 5.13 Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 5.14 El servicio se basa en la entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado.
- 5.15 No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
- 5.16 Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que

- hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.
- 5.17 REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
 - 5.18 Si el afiliado estuviera inscrito en dos o más planes, REDYPLAN CDI será responsable por el cumplimiento de un solo servicio, y no se compensará en dinero u otra forma en ninguna circunstancia.
 - 5.19 El proveedor de servicio responderá por los servicios de asistencia funeraria de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente documento. En consecuencia, REDYPLAN CDI no será responsable de prestaciones adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores de servicio, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.
 - 5.20 REDYPLAN CDI queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del afiliado titular o de sus beneficiarios, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento.
 - 5.21 REDYPLAN CDI no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas del lugar del fallecimiento.
 - 5.22 Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. PROCEDIMIENTO PARA USO DEL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado recibirá un correo con:
 - ✓ La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular
 - ✓ Las credenciales: usuario y contraseña
- El afiliado debe ingresar las credenciales, en la página web www.quoslif.com

Protocolo para solicitar servicios

- 6.1 Cualquier persona responsable del fallecido deberá comunicares de inmediato a REDYPLAN CDI e informar la muerte del afiliado. La persona contacto deberá solicitar el servicio a la central de asistencia de REDYPLAN CDI, antes de contratar un servicio con cobertura por la asistencia directamente con una funeraria y/o cementerio.
- 6.2 La persona contacto debe solicitar el servicio a la línea de la central de asistencia de REDYPLAN CDI, las 24 horas del día los 365 días del año, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslif.com

- 6.3 La persona contacto 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.
- 6.4 Recibida la solicitud, la central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
- 6.5 La central de asistencia validara con la persona contacto la tenencia del certificado de defunción y documento que avale la consanguinidad y edad del fallecido.
- 6.6 La central de asistencia indicara a la persona contacto las funerarias y/o cementerios de la red de servicio disponibles de acuerdo con la localidad, para su elección.

- 6.7 La central de asistencia de REDYPLAN CDI establece contacto con la funeraria seleccionada para el retiro del cuerpo.
- 6.8 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.
- 6.9 La central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
- 6.10 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.

Protocolo para servicios de orientación telefónica

- El afiliado deberá contactar con la central de asistencia de REDYPLAN CDI, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslife.com

- El afiliado debe realizar la solicitud del servicio, indicando los siguientes datos para realizar el agendamiento de la cita:
 - ✓ Nombre completo del afiliado titular.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado titular.
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Tipo de canal para recibir el servicio solicitado.
 - ✓ Número de teléfono móvil.
 - ✓ Correo electrónico del afiliado.
- REDYPLAN CDI agendará cita con el proveedor de servicio, notificará fecha y hora de la cita.
- REDYPLAN CDI contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada con el proveedor de servicio asignado.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por REDYPLAN CDI a:

- 7.1 El afiliado deberá solicitar el servicio a REDYPLAN CDI, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 7.2 El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.
- 7.3 En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse a través de los números contacto indicados.
- 7.4 Para obtener la asistencia funeraria por el presente plan, los afiliados deberán cumplir los siguientes requisitos y condiciones:
 - ✓ Salud: Los afiliados al momento de ingresar deberán gozar de buena salud, no se cubrirá cuando el fallecimiento sea por una enfermedad preexistente.
 - ✓ Edad: Los afiliados al momento de ingresar deberán cumplir con las edades indicadas en el presente documento, acuerdo a su condición como afiliado.
- 7.5 Al momento de solicitar los servicios de funeraria, se deberá estar al día con los pasos y presentar los siguientes recaudos para brindar la asistencia:
 - ✓ Certificado de defunción del fallecido original, debidamente llenado de acuerdo con la ley vigente.
 - ✓ Documento de identidad o certificado de nacimiento del fallecido.
 - ✓ Acta de defunción del fallecido, en casos de cremación.
- 7.6 El afiliado de no poder asistir a la cita para el servicio de orientación telefónica, deberá notificarlo a la central de asistencia al menos con ocho (8) horas de anticipación y así evitar cualquier tipo de penalidad que aplique.

7.7 El afiliado debe estar disponible por lo menos con cinco (5) minutos de antelación a la cita programada, en los servicios de orientación telefónica.

8. REEMBOLSO

El reembolso estará basado en las siguientes condiciones:

- Procede cuando la atención requerida sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. En aquellos casos en los cuales REDYPLAN CDI no pudieran facilitar la prestación de los servicios cubiertos en el presente documento, por no contar con un proveedor de servicio en la zona dentro de su red de servicios o por causa debidamente comprobada y justificada.
- Servicios realizados que estén circunscritos en el alcance de servicio de la asistencia contratada, bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este.
- Aplica para servicios circunscritos al alcance y será aplicable las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.
- El reclamo deberá ser notificado por escrito a REDYPLAN CDI dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del fallecimiento del afiliado.
- Como requisito para solicitar el beneficio contemplado por esta cobertura, deberá dentro de los treinta (30) días continuos de la ocurrencia del fallecimiento del afiliado, suministrar a REDYPLAN CDI los siguientes documentos:
 - a) Carta narrativa de las circunstancias de tiempo, lugar, y modo en que se produjo el fallecimiento.
 - b) Fotocopia del certificado de defunción y/o registro civil de defunción.
 - c) Informe del médico forense.
 - d) Fotocopia del documento de identidad del fallecido o partida de nacimiento en caso de menores de edad.
 - e) Fotocopia del documento de identidad del afiliado titular.
 - f) Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular.
 - g) Original y fotocopia de las facturas con los requerimientos exigidos por ley en el país donde ocurrió el fallecimiento, con el detalle de los servicios facturados.
 - h) Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento emitido por el banco donde se refleje nombre y número de cuenta.
 - i) Planilla de Solicitud de Reembolso, totalmente llena y firmada por el afiliado, con indicación de fecha de recepción y sello de la empresa aseguradora.
- El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación y REDYPLAN CDI podrá exigir la autopsia o la exhumación del cadáver del afiliado fallecido, debiendo el afiliado o familiar prestar su conformidad y su concurso. Todos los gastos que se produzcan serán pagados por el afiliado o familiar del fallecido.
- En aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario, podrá en una (1) oportunidad solicitar al afiliado información o documentación complementaria, en un tiempo máximo de treinta (30) días contados desde la fecha de entrega del último recaudo solicitado y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos.
- REDYPLAN CDI tendrá la obligación de notificar el monto a reembolsar por este plan o el rechazo dentro de un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días continuos, contados a partir de la fecha en que REDYPLAN CDI haya recibido el último recaudo por parte de la Empresa Aseguradora.
- Los gastos incurridos por el afiliado por los servicios descritos en el alcance del plan estarán sujetos y se reembolsarán bajo gastos razonables, dentro de la cobertura máxima para el servicio.
- El pago se realizará con transferencia o cheque a nombre de él afiliado.

9. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

10. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a evaluaciones y reconocimientos necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. PLAZOS DE ESPERA

Los servicios sólo tendrán cobertura una vez cumplido el período que se especifica a continuación:

1. Los eventos amparados que tengan origen en muerte por accidente de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplida las veinticuatro (24) horas desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.
2. Los eventos amparados tendrán cobertura cumplidos treinta (30) días desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el alcance y cobertura de la presente asistencia el afiliado titular que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años y con permanencia hasta los sesenta y cinco (75) años cumplidos.

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y de la Empresa Aseguradora y/o Administradora de Salud, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

Asistencia	SERVICIOS	COBERTURA MAXIMA
Funeraria	Funerarios	Hasta 1.000 US\$
	Inhumación o Cremación	
Bienestar Emocional	Orientación telefónica	1 evento para 1 afiliado del grupo familiar
Legal	Orientación telefónica	1 evento para 1 afiliado del grupo familiar



PLAN EXEQUIAL PREMIUM FAMILIAR

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE, y costear los gastos por estos servicios funerarios necesarios en caso de fallecimiento del afiliado. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a las definiciones, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que el número de eventos y montos en cada periodo de vigencia por plan no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

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

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia a sus afiliados.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

AFILIADO TITULAR: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

BENEFICIARIO: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

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 REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los procedimientos, orientaciones y/o asistencias que presta el proveedor de servicio contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance descrito en este documento, para la prestación de servicio al afiliado.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones, cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 6. *PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SERVICIO* del presente documento.

PROVEEDOR DE SERVICIO: Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI 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.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para el afiliado titular que se encuentren dentro de la República de Panamá; y la situación de asistencia para los beneficiarios que se encuentren dentro de la República de Colombia, la República Bolivariana de Venezuela o la República de Panamá, donde se encuentre el domicilio habitual del afiliado. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país de área de cobertura dentro del perímetro urbano.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiéndose 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 de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación, ciudad y país plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

SERVICIOS DE FUNERARIA: Conjunto de servicios prestado por una funeraria u otro proveedor de servicio directamente relacionado con ésta y perteneciente a REDYPLAN CDI dentro del área de cobertura, en cuanto a los servicios indicados en el alcance del plan contratado.

SERVICIO DE INHUMACION O CREMACION: Conjunto de servicio prestado por el cementerio u otro proveedor de servicio directamente relacionado con éste, y perteneciente a REDYPLAN CDI dentro del área de cobertura, en cuanto a los servicios indicados en el alcance del plan contratado.

ORIENTACION TELEFONICA: Interacción vía teléfono con fines de orientación al afiliado por la central de asistencia o un proveedor de servicio perteneciente a REDYPLAN CDI, a través de nuestro canal de contacto establecido para esta asistencia.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, grave, los accidentes tal y como se define este concepto.

ENFERMEDAD GRAVE: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo. Para efectos del presente documento se indican las siguientes enfermedades como graves: cáncer (leucemia, linfoma, enfermedad de hodgkin, tumores, retinoblastomas, sarcomas, otras neoplasias graves), virus de inmunodeficiencia humana (VIH), apoplejía, infarto al miocardio, trasplantes órganos vitales, insuficiencia renal, lupus eritematoso sistémico (LES), aplasia medular grave, neutropenias, hemoglobinopatías, esclerosis múltiple, accidentes cerebrovasculares.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI su comprobación:

- ✓ Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- ✓ Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.

- ✓ Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- ✓ Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

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.

PLAZO DE ESPERA: Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual REDYPLAN CDI no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, 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.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

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.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

REDYPLAN CDI 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, siempre y cuando el servicio solicitado cumpla las condiciones y términos aquí previstos.

REDYPLAN CDI 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 y su grupo familiar, y solo el afiliado reseñado en dicha base de datos 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 bajo este plan serán proporcionados en idioma español.

Asistencia Funeraria

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

La asistencia funeraria es a causa de uno de los eventos que se indican a continuación:

- ✓ Fallecimiento por causa de accidente.
- ✓ Fallecimiento por causa de enfermedad.

Servicios de trámites legales: La documentación legal indicada, será tramitada según las necesidades, pasos y requerimientos de las leyes vigentes. REDYPLAN CDI 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

Servicio de Funeraria: REDYPLAN CDI 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 transitada 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 transitada dentro del perímetro urbano en la ciudad y localidad de la velación. En la República Bolivariana de Venezuela y República de Panamá: hasta dos (2) vehículos de acompañamiento. 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 Venezuela.

- **Cuaderno de registro:** Entrega de un libro con aspectos relacionados con la asistencia a las honras fúnebres. Aplica para los servicios funerarios en la República de Colombia y República de Panamá.

Inhumación o Cremación: REDYPLAN CDI 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:** parcela hasta dos (2) puestos, en cementerio municipal o privado, en la República Bolivariana de Venezuela. Bóveda en cementerio, el espacio es individual y en alquiler por tres (3) años en cementerio distrital, municipal o privado en caso de haber disponibilidad, aplica para la República de Colombia y la República de Panamá.
- **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.
- **Encoframiento de las cenizas:** colocación de las cenizas en cofre, incluye cofre en material de madera estándar.

Esta asistencia tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima.

Asistencia bienestar emocional

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- **Orientación psicológica:** Brindar orientación al afiliado a través de un conjunto de medidas ordenadas por un psicólogo que se pone en práctica para el alivio o canalización de mejoras de un problema, cuando sus síntomas o dolencias requieren de orientación profesional; siempre que el cuadro presentado no coloque en riesgo la vida del afiliado, no implique la toma de decisiones y/o resolver problemas traumáticos, ni la evolución de una afectación emocional y psicológicamente declarada esté presente. Se utiliza la comunicación verbal a distancia para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, por los siguientes eventos:
 - ✓ Duelo por el fallecimiento de un integrante del grupo familiar en el periodo de vigencia
 - ✓ Padecimiento de enfermedad grave de un integrante del grupo familiar en el periodo de vigencia.

El servicio contempla la orientación a distancia a través del canal telefónico, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles, desde la solicitud del afiliado del servicio. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto.

La orientación que brinda REDYPLAN CDI no reemplaza a una consulta psicológica. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios generados por servicios en que participe el afiliado. Aplica cobertura máxima para esta asistencia, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos con vigencia anual indicado en la Tabla de Cobertura Máxima, que aplica para un (1) afiliado o beneficiario dentro del grupo familiar.

Asistencia legal

Los beneficios bajo esta asistencia serán proporcionados en horario laboral y en días hábiles, a través de los canales establecidos para la interacción con el afiliado y estando sujeto a todas las demás condiciones, exclusiones, y limitaciones establecidas en este documento.

- **Orientación legal:** Brindar asistencia al afiliado dirigida exclusivamente a responder y brindar orientación legal general de carácter personal. Se utiliza la comunicación verbal para obtener información, analizarla e interpretarla con fines de asesoramiento, en el caso de inquietudes en materia de:
 - ✓ Testamento: derechos hereditarios, peticiones de herencia y ocultamiento de testamento
 - ✓ Sucesiones: herencia, sucesiones, impuestos, trámites administrativos, asesorías en reclamación de seguros.

El servicio contempla el asesoramiento a distancia a través de la orientación telefónica, con previa coordinación de cita en veinticuatro horas (24) hábiles.

Aplica cobertura máxima para esta asistencia, esta cobertura tendrá límite en cantidad de eventos por asistencia con vigencia anual, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. La orientación será efectiva mediante la comunicación a través del canal seleccionado por el afiliado, donde en una (1) sesión con el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI, se entenderá como finalizado el evento al cese del efectivo contacto. REDYPLAN CDI deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el afiliado acepta que REDYPLAN CDI no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el afiliado.

La anterior descripción de servicios es referencial, ya que REDYPLAN CDI podrá adaptarlos a las necesidades, costumbres y tradiciones de los ritos funerarios que imperen en cada país donde se vayan a prestar éstos, garantizando en todos los casos que se prestarán servicios equivalentes en cuanto a calidad e infraestructura. Si el afiliado y/o familiares del fallecido requiriera de servicios especiales o de servicios adicionales cuyo alcance no esté amparado por la asistencia, el excedente sobre dicho límite o costo adicional será por cuenta del afiliado, beneficiario o en su defecto por los familiares del fallecido y contratados directamente con la funeraria, cementerio y/o proveedor.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Todas aquellas asistencias, servicios o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.2 Cantidades y montos mayores a las estipuladas específicamente en el numeral 12. TABLA DE COBERTURA MÁXIMA del plan y/o servicio.
- 4.3 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
- 4.4 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.5 Asistencia bajo suicidios o daños auto infligidos, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.6 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público, cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado y con ocasión de condena de presidio o prisión.
- 4.7 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.8 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra

- convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.9 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
 - 4.10 Uso de armas o materiales nucleares, biológicos o químicos.
 - 4.11 Enfermedades preexistentes.
 - 4.12 Enfermedades decretadas como epidémicas por el organismo público competente.
 - 4.13 Servicios causados por dolo o mala fe del afiliado, familiar o beneficiario.
 - 4.14 El afiliado intervenga activamente en acciones fraudulentas o criminales: duelos, riñas, apuestas, participación o comisión de actos delictivos, carreras de cualquier naturaleza, competencias de velocidad o resistencia.
 - 4.15 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.

Exclusiones Particulares

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

Servicios funerarios, inhumación y/o cremación y trámites legales

- 4.16 Costos por mantenimiento de parcela o bóveda en el cementerio.
- 4.17 Adquisición, compra, subasta o traspaso de parcela o bóveda.
- 4.18 Adquisición o compra directa de parcela a través de terceros o proveedor de servicio no perteneciente a REDYPLAN CDI.
- 4.19 Puesto adicional en parcela o bóveda, de acuerdo con lo indicado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.20 Gastos por robo, pérdida o mantenimiento de lapida y/o placa memorial.
- 4.21 Exhumación de los restos mortales.
- 4.22 Trámite para retiro de cuerpo en la morgue.
- 4.23 Gastos de transporte derivados de la asistencia funeraria, no contemplado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES o fuera del área de cobertura o fuera del perímetro urbano.
- 4.24 Traslado del fallecido entre ciudades o fuera del área de cobertura, no descritos en el numeral 3 BENEFICIOS Y ALCANCE.
- 4.25 Traslado aéreo del fallecido y/o familiares, dentro del área de cobertura nacional.
- 4.26 Mejoras o características especiales en el féretro, ataúd, y/o cofre que deseen realizar los familiares.
- 4.27 Muerte natural, cuando la cobertura contratada sea bajo el evento de fallecimiento por causas de accidente o enfermedad.
- 4.28 Rescate o recuperación de cuerpos.
- 4.29 Carrozas para el traslado de arreglos florales.
- 4.30 Decoración o arreglos florales para decoración de salas de velación, espacios para ceremonias religiosos.
- 4.31 La preservación del cuerpo en las instalaciones de la funeraria
- 4.32 No incluye los traslados fuera del área de cobertura, ni entre las ciudades del área de cobertura.

Asistencia bienestar emocional

- 4.33 Consulta y orientaciones por motivos preventivos o no contemplados específicamente en el alcance del numeral 3, BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.34 Consultas y orientaciones en intervención en crisis. emergencia y/o urgencia.
- 4.35 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.
- 4.36 Consulta y orientaciones por psiquiatría.
- 4.37 Asistencia en tratamientos de trastornos funcionales de la conducta (neurosis, angustia, fobias, psicosis, otros), deficiencias mentales y demencia.
- 4.38 Prescripción de medicamentos o solicitud de recetas médicas.
- 4.39 Tratamientos con medicamentos.
- 4.40 Gastos de transporte derivados de la asistencia psicológica.

Asistencia legal

- 4.41 Consultas, sesiones, orientación y /o diagnósticos interdisciplinarios.

- 4.42 Gastos de transporte derivados de la asistencia legal.
- 4.43 La preparación o entrega de respuestas escritas a la solicitud formulada por el afiliado.
- 4.44 La revisión de documentos o escritos enviados por el afiliado.
- 4.45 La redacción de ningún tipo de documentos o peticiones.
- 4.46 El acompañamiento o representación del afiliado ante entidades públicas o privadas, bien sea de manera presencial, por escrito, por correo electrónico o por vía telefónica.
- 4.47 La asistencia a reuniones con el afiliado o solicitadas por este.
- 4.48 La representación legal, judicial o extrajudicial del afiliado.
- 4.49 Asistencia legal empresarial o jurídica.
- 4.50 Asesoramiento presencial.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1 Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.2 Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3 Prestación de servicios dentro del plan de la asistencia funeraria con los proveedores de servicio de REDYPLAN CDI, sin previo consentimiento y en ningún caso se compensará con devolución de dinero u otra forma de pago.
- 5.4 No identificación previa a la atención por parte del afiliado al proveedor de servicio de REDYPLAN CDI.
- 5.5 Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.6 REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.7 Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.8 Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.9 Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle información, orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros proveedores de servicio consultados por el afiliado.
- 5.10 Cualquier negligencia por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de proveedores de servicio acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los proveedores de servicio en razón y con fundamento en los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, familiar.
- 5.11 Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.12 Los servicios que no estén evidenciadas por certificado de defunción avalado por el ente competente.
- 5.13 Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el

- incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 5.14 El servicio se basa en la entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado.
 - 5.15 No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
 - 5.16 Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.
 - 5.17 REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
 - 5.18 Si el afiliado estuviera inscrito en dos o más planes, REDYPLAN CDI será responsable por el cumplimiento de un solo servicio, y no se compensará en dinero u otra forma en ninguna circunstancia.
 - 5.19 El proveedor de servicio responderá por los servicios de asistencia funeraria de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente documento. En consecuencia, REDYPLAN CDI no será responsable de prestaciones adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores de servicio, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.
 - 5.20 REDYPLAN CDI queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del afiliado titular o de sus beneficiarios, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento.
 - 5.21 REDYPLAN CDI no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas del lugar del fallecimiento.
 - 5.22 Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. PROCEDIMIENTO PARA USO DEL SERVICIO

Protocolo para activar el plan

- El afiliado titular recibirá un correo con:
 - ✓ La confirmación de la afiliación completada con éxito del afiliado titular
 - ✓ El enlace para acceder al Formulario de afiliación de beneficiarios
 - ✓ Las credenciales: usuario y contraseña
- El afiliado debe ingresar en el enlace recibido y registra los datos de los beneficiarios, para finalizar la suscripción del grupo familiar.
- El afiliado debe ingresar las credenciales, en la página web www.quoslife.com

Protocolo para solicitar servicios

- 6.1. Cualquier persona responsable del fallecido deberá comunicarse de inmediato a REDYPLAN CDI e informar la muerte del afiliado. El afiliado o persona contacto deberá solicitar el servicio a la central de asistencia de REDYPLAN CDI, antes de contratar un servicio con cobertura por la asistencia directamente con una funeraria y/o cementerio.
- 6.2. El afiliado debe solicitar el servicio a la línea de la central de asistencia de REDYPLAN CDI, las 24 horas del día los 365 días del año, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslife.com

- 6.3. 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.
- 6.4. Recibida la solicitud, la central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
 - 6.5. La central de asistencia validara con el afiliado o familiar la tenencia del certificado de defunción y documento que avale la consanguinidad y edad del fallecido.
 - 6.6. La central de asistencia indicara al afiliado las funerarias y/o cementerios de la red de servicio disponibles de acuerdo con la localidad, para su elección.
 - 6.7. La central de asistencia de REDYPLAN CDI establece contacto con la funeraria seleccionada para el retiro del cuerpo.
 - 6.8. 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.
 - 6.9. La central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
 - 6.10. 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.

Protocolo para servicios de orientación telefónica

- El afiliado deberá contactar con la central de asistencia de REDYPLAN CDI, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslife.com

- El afiliado debe realizar la solicitud del servicio, indicando los siguientes datos para realizar el agendamiento de la cita:
 - ✓ Nombre completo del afiliado titular.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado titular.
 - ✓ Nombre completo del beneficiario.
 - ✓ Documento de identidad del beneficiario
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Tipo de canal para recibir el servicio solicitado.
 - ✓ Número de teléfono móvil.
 - ✓ Correo electrónico del afiliado.
- REDYPLAN CDI agendará cita con el proveedor de servicio, notificará fecha y hora de la cita.
- REDYPLAN CDI contactará al afiliado el día y hora de la cita agendada y conectará la llamada con el proveedor de servicio asignado.
- El afiliado recibirá la asistencia solicitada a través de la orientación profesional especializada.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por REDYPLAN CDI a:

- 7.1 El afiliado deberá solicitar el servicio a REDYPLAN CDI, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 7.2 El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.
- 7.3 En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse a través de los números contacto indicados.

- 7.4 Para obtener la asistencia funeraria por el presente plan, los afiliados deberán cumplir los siguientes requisitos y condiciones:
- ✓ Salud: Los afiliados al momento de ingresar deberán gozar de buena salud, no se cubrirá cuando el fallecimiento sea por una enfermedad preexistente.
 - ✓ Edad: Los afiliados al momento de ingresar deberán cumplir con las edades indicadas en el presente documento, acuerdo a su condición como afiliado titular o perteneciente al grupo familiar.
 - ✓ Parentesco: Los dependientes o grupo familiar deben estar comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad (hijos, padres y hermanos) y primer grado de afinidad (conyugue y suegro).
- 7.5 Al momento de solicitar los servicios de funeraria, se deberá estar al día con los pasos y presentar los siguientes recaudos para brindar la asistencia:
- ✓ Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular.
 - ✓ Certificado de defunción del fallecido original, debidamente llenado de acuerdo con la ley vigente.
 - ✓ Documento de identidad o certificado de nacimiento del fallecido.
 - ✓ Acta de defunción del fallecido, en casos de cremación.
- 7.6 El afiliado de no poder asistir a la cita para el servicio de orientación telefónica, deberá notificarlo a la central de asistencia al menos con ocho (8) horas de anticipación y así evitar cualquier tipo de penalidad que aplique.
- 7.7 El afiliado debe estar disponible por lo menos con cinco (5) minutos de antelación a la cita programada, en los servicios de orientación telefónica.

8. REEMBOLSO

El reembolso estará basado en las siguientes condiciones:

- Procede cuando la atención requerida sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. En aquellos casos en los cuales REDYPLAN CDI no pudieran facilitar la prestación de los servicios cubiertos en el presente documento, por no contar con un proveedor de servicio en la zona dentro de su red de servicios o por causa debidamente comprobada y justificada.
- Servicios realizados que estén circunscritos en el alcance de servicio de la asistencia contratada, bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este.
- Aplica para servicios circunscritos al alcance y será aplicable las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.
- El reclamo deberá ser notificado por escrito a REDYPLAN CDI dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del fallecimiento del afiliado.
- Como requisito para solicitar el beneficio contemplado por esta cobertura, deberá dentro de los treinta (30) días continuos de la ocurrencia del fallecimiento del afiliado, suministrar a REDYPLAN CDI los siguientes documentos:
 - a) Carta narrativa de las circunstancias de tiempo, lugar, y modo en que se produjo el fallecimiento.
 - b) Fotocopia del certificado de defunción y/o registro civil de defunción.
 - c) Informe del médico forense.
 - d) Fotocopia del documento de identidad del fallecido o partida de nacimiento en caso de menores de edad.
 - e) Fotocopia del documento de identidad del afiliado titular.
 - f) Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular.
 - g) Original y fotocopia de las facturas con los requerimientos exigidos por ley en el país donde ocurrió el fallecimiento, con el detalle de los servicios facturados.
 - h) Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento emitido por el banco donde se refleje nombre y número de cuenta.
 - i) Planilla de Solicitud de Reembolso, totalmente llena y firmada por el afiliado, con indicación de fecha de recepción y sello de la empresa aseguradora.
- El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación y REDYPLAN CDI podrá exigir la autopsia o la exhumación del cadáver del afiliado fallecido, debiendo el afiliado o familiar prestar su conformidad y su concurso. Todos los gastos que se produzcan serán pagados por el afiliado o familiar del fallecido.

- En aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario, podrá en una (1) oportunidad solicitar al afiliado información o documentación complementaria, en un tiempo máximo de treinta (30) días contados desde la fecha de entrega del último recaudo solicitado y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos.
- REDYPLAN CDI tendrá la obligación de notificar el monto a reembolsar por este plan o el rechazo dentro de un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días continuos, contados a partir de la fecha en que REDYPLAN CDI haya recibido el último recaudo por parte de la Empresa Aseguradora.
- Los gastos incurridos por el afiliado por los servicios descritos en el alcance del plan estarán sujetos y se reembolsarán bajo gastos razonables, dentro de la cobertura máxima para el servicio.
- El pago se realizará con transferencia o cheque a nombre de él afiliado.

9. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

10. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a evaluaciones y reconocimientos necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. PLAZOS DE ESPERA

Los servicios sólo tendrán cobertura una vez cumplido el período que se especifica a continuación:

1. Los eventos amparados que tengan origen en muerte por accidente de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplida las veinticuatro (24) horas desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.
2. Los eventos amparados tendrán cobertura cumplidos treinta (30) días desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el alcance y cobertura de la presente asistencia, las personas que presenten las siguientes condiciones para conformar el grupo familiar:

- El afiliado titular que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años y con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
- Cónyuge o compañero(a) permanente que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, y con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
- Hijos del afiliado titular desde los treinta (30) días de nacido, con permanencia hasta los veinticinco (25) años cumplidos.
- Padres del afiliado titular, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años.
- Padres del cónyuge del afiliado titular, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años.



Parentescos definidos: hijos, padres, cónyuge y suegros bajo las condiciones de edad anteriormente indicadas. Los padres o suegros hasta dos (2) beneficiarios dentro del grupo familiar.

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI y de la Empresa Aseguradora y/o Administradora de Salud, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

Asistencia	SERVICIOS	COBERTURA MAXIMA
Funeraria	Funerarios	Hasta 1.000 US\$
	Inhumación o Cremación	
Bienestar Emocional	Orientación telefónica	1 evento para 1 afiliado del grupo familiar
Legal	Orientación telefónica	1 evento para 1 afiliado del grupo familiar

PLAN REPATRIACION A VENEZUELA

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE, y de común acuerdo se establecen las condiciones para la prestación de los servicios de repatriación del cuerpo o cenizas del afiliado de nacionalidad venezolana desde la zona geográfica y hasta el lugar de destino indicado en el área de cobertura, prestado por una entidad legalmente establecida para la prestación de estos servicios. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a las definiciones, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que el número de eventos y montos en cada periodo de vigencia por plan no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

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

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia a sus afiliados.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

AFILIADO TITULAR: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

BENEFICIARIO: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

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 REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los procedimientos, orientaciones y/o asistencias que presta el proveedor de servicio contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance descrito en este documento, para la prestación de servicio al afiliado.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

PROVEEDOR DE SERVICIO: Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI 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.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones, cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 6. *PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SERVICIO* del presente documento.

AREA DE COBERTURA: El derecho a la prestación del servicio se extiende a la situación de asistencia para los afiliados que se encuentren dentro del ámbito territorial de la República de Colombia o la República de Panamá donde tendrá cobertura los hechos que en el ocurran, siendo el lugar de destino la ciudad que defina la familia del afiliado fallecido en el ámbito territorial de la República Bolivariana de Venezuela. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país dentro del perímetro urbano.

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

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación, ciudad y país plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

SERVICIO DE REPATRIACIÓN: Se entiende como tal el conjunto de elementos y servicios mínimos que son requeridos por los diferentes países del mundo, para efectuar la repatriación de los restos de la persona fallecida hacia su país de domicilio habitual.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, grave, los accidentes tal y como se define este concepto.

ENFERMEDAD GRAVE: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo. Para efectos del presente documento se indican las siguientes enfermedades como graves: cáncer (leucemia, linfoma, enfermedad de hodgkin, tumores, retinoblastomas, sarcomas, otras neoplasias graves), virus de inmunodeficiencia humana (VIH), apoplejía, infarto al miocardio, trasplantes órganos vitales, insuficiencia renal, lupus eritematoso sistémico (LES), aplasia medular grave, neutropenias, hemoglobinopatías, esclerosis múltiple, accidentes cerebrovasculares.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI su comprobación:

- ✓ Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- ✓ Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- ✓ Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- ✓ Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

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.

PLAZO DE ESPERA: Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual REDYPLAN CDI no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, 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.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

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.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

REDYPLAN CDI asume, ante el fallecimiento de uno de los afiliados vinculados 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, siempre y cuando el servicio solicitado cumpla las condiciones y términos aquí previstos.

REDYPLAN CDI 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 y/o beneficiario que conforme el grupo familiar, y solo el afiliado reseñado en dicha base de datos será el beneficiario del alcance y cobertura del servicio de repatriación, 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 los proveedores que conforman la red de servicio de REDYPLAN CDI. Los beneficios bajo este plan serán proporcionados previo conocimiento inmediato del fallecimiento del afiliado, a través de notificación directa a REDYPLAN CDI por los canales establecidos, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

La asistencia se brindará a causa de uno de los eventos que se indican a continuación:

- ✓ Fallecimiento por causa de accidente.
- ✓ Fallecimiento por causa de enfermedad.

Servicio de repatriación de restos mortales: REDYPLAN CDI coordinará las tramitaciones, servicios y gastos de transporte que demande el traslado de los restos por fallecimiento del afiliado en el área de cobertura, durante el periodo de vigencia y las circunstancias del fallecimiento sea imputable dentro de las condiciones de la asistencia; la repatriación se coordinará desde el aeropuerto internacional del área de cobertura indicada en este documento, hasta la República Bolivariana de Venezuela, en la ciudad de destino donde se efectuará la inhumación y/o cremación de los restos mortales. El servicio incluye:

- **Trámites legales**
 - ✓ Registro civil de defunción.
 - ✓ Licencia para el traslado del cuerpo a la República Bolivariana de Venezuela.
- **Preparación del cuerpo:** tanatopraxia y embalsamado.
- **Ataúd y/o cofre:** caja provisoria, hermética y de metal, a través de embalaje especial para el traslado, ajustado a los requisitos de normativa internacional de transporte de restos mortales.
- **Trasporte aéreo:** en vuelo regular de aerolínea comercial, hasta el aeropuerto de aquellas ciudades que tengan autorizado la recepción de vuelos internacionales.
- **Trasporte terrestre:** el alcance comprende la coordinación del traslado del cuerpo con sanidad y gastos por el flete terrestre.
- **Traslado aéreo o terrestre hasta la ciudad destino:** el alcance comprende la coordinación del traslado desde el aeropuerto hasta la ciudad de destino que se haya definido con la familia del afiliado.

Quedando a exclusivo criterio de REDYPLAN CDI la elección del medio de transporte a utilizar para el traslado de los restos. Los gastos en la asistencia funeraria descritos en este documento dentro del área de cobertura para el afiliado fallecido, en el caso de que funerarias u otros terceros intervengan antes que REDYPLAN CDI, ésta queda relevada de prestar sus servicios y no se hará responsable del traslado de los restos mortales del fallecido.

Este servicio tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima.

Auxilio por fuerza mayor: Cuando por fuerza mayor, según lo indicado en el presente documento, REDYPLAN CDI no pueda prestar los servicios de repatriación, se tramitará bajo la modalidad de reembolso los gastos incurridos de acuerdo con lo establecido en el numeral 8. REEMBOLSO contra facturas originales, bajo el monto de cobertura indicado en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.

Se definen como circunstancias de FUERZA MAYOR los siguientes eventos:

1. Las especiales características administrativas o políticas de un país determinado, eventos de la naturaleza, condiciones de guerra, actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, y cualquier otro hecho que no se califique como frecuente o periódico, y contemple los caracteres de imprevisible e irresistible, es decir, que además de no haberse podido prever, sea imposible evitar que el hecho suceda, y que generen como efecto o resultado una imposibilidad en REDYPLAN CDI para intervenir en la prestación del servicio solicitado.
2. Cuando ocurran las fallas en las redes externas de telecomunicaciones, comprobables ante la empresa de comunicaciones del lugar, que imposibiliten a los familiares o acompañantes del cliente titular fallecido solicitar de manera inmediata la asistencia a los canales contacto de REDYPLAN CDI.
3. Cuando REDYPLAN CDI no puede autorizar el servicio por no poder verificar la afiliación o determinar las causas de fallecimiento y se define posteriormente que si tiene derecho.
4. Cuando la identificación del cliente titular fallecido esté sujeta a investigación adelantada por parte del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
5. Cuando la Red de Servicio de REDYPLAN CDI no cuente con una entidad prestadora de servicio en alguna localidad del país donde sea requerida la asistencia.

Este servicio tendrá un límite en monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El valor correspondiente será reconocido previa presentación de las facturas originales y de una explicación escrita comprobable de la circunstancia de fuerza mayor.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Todas aquellas asistencias, servicios o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.2 Cantidades y montos mayores a las estipuladas específicamente en el numeral 12. TABLA DE COBERTURA MÁXIMA del plan y/o servicio.
- 4.3 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
- 4.4 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.5 Asistencia bajo suicidios o daños auto infligidos, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.6 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público, cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado y con ocasión de condena de presidio o prisión.
- 4.7 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.8 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.9 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.10 Uso de armas o materiales nucleares, biológicos o químicos.
- 4.11 Enfermedades preexistentes.
- 4.12 Enfermedades decretadas como epidémicas por el organismo público competente.
- 4.13 Servicios causados por dolo o mala fe del afiliado, familiar o beneficiario.
- 4.14 El afiliado intervenga activamente en acciones fraudulentas o criminales: duelos, riñas, apuestas, participación o comisión de actos delictivos, carreras de cualquier naturaleza, competencias de velocidad o resistencia.
- 4.15 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.

Exclusiones Particulares

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

- 4.16 Exhumación de los restos mortales.
- 4.17 Trámite para retiro de cuerpo en la morgue.
- 4.18 Gastos de transporte derivados de la asistencia funeraria, no contemplado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES o fuera del área de cobertura o fuera del perímetro urbano.
- 4.19 Traslado del fallecido entre ciudades o fuera del área de cobertura, no descritos en el numeral 3 BENEFICIOS Y ALCANCE.
- 4.20 Traslado aéreo o terrestre de familiares, dentro del área de cobertura nacional.
- 4.21 Mejoras o características especiales en el féretro, ataúd, y/o cofre que deseen realizar los familiares.
- 4.22 Muerte natural, cuando la cobertura contratada sea bajo el evento de fallecimiento por causas de accidente o enfermedad.
- 4.23 Rescate o recuperación de cuerpos.
- 4.24 La preservación del cuerpo en las instalaciones de la funeraria
- 4.25 No incluye los traslados fuera del área de cobertura, ni entre las ciudades del área de

cobertura.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1 Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.2 Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3 Prestación de servicios dentro del plan de la asistencia funeraria con los proveedores de servicio de REDYPLAN CDI, sin previo consentimiento y en ningún caso se compensará con devolución de dinero u otra forma de pago.
- 5.4 No identificación previa a la atención por parte del afiliado al proveedor de servicio de REDYPLAN CDI.
- 5.5 Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.6 REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.7 Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.8 Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.9 Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle información, orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros proveedores de servicio consultados por el afiliado.
- 5.10 Cualquier negligencia por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de proveedores de servicio acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los proveedores de servicio en razón y con fundamento en los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, familiar.
- 5.11 Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.12 Los servicios que no estén evidenciadas por certificado de defunción avalado por el ente competente.
- 5.13 Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 5.14 El servicio se basa en la entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado.
- 5.15 No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.

- 5.16 Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.
- 5.17 REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
- 5.18 Si el afiliado estuviera inscrito en dos o más planes, REDYPLAN CDI será responsable por el cumplimiento de un solo servicio, y no se compensará en dinero u otra forma en ninguna circunstancia.
- 5.19 El proveedor de servicio responderá por los servicios de asistencia funeraria de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente documento. En consecuencia, REDYPLAN CDI no será responsable de prestaciones adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores de servicio, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.
- 5.20 REDYPLAN CDI queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del afiliado titular o de sus beneficiarios, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento.
- 5.21 REDYPLAN CDI no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas del lugar del fallecimiento.
- 5.22 Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. PROCEDIMIENTO PARA USO DEL SERVICIO

- 6.1. Cualquier persona responsable del fallecido deberá comunicares de inmediato a REDYPLAN CDI e informar la muerte del afiliado. El afiliado o persona contacto deberá solicitar el servicio a la central de asistencia de REDYPLAN CDI, antes de contratar un servicio con cobertura por la asistencia directamente con un proveedor.
- 6.2. El afiliado debe solicitar el servicio a la línea de la central de asistencia de REDYPLAN CDI, las 24 horas del día los 365 días del año, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslif.com

- 6.3. 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.
- 6.4. Recibida la solicitud, la central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
- 6.5. La central de asistencia validará con el afiliado o familiar la tenencia del certificado de defunción, edad del fallecido y documento que avale la consanguinidad (en los casos de planes familiares).
- 6.6. La central de asistencia indicará al afiliado el proveedor de la red de servicio disponibles de acuerdo con la localidad.
- 6.7. 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.
- 6.8. La central de asistencia de REDYPLAN CDI 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 el proveedor para que no indique estatus del servicio.
- 6.9. 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.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por REDYPLAN CDI a:

- 7.1. El afiliado deberá solicitar el servicio a REDYPLAN CDI, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 7.2. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.
- 7.3. En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse a través de los números contacto indicados.
- 7.4. Para obtener la asistencia por el presente plan, los afiliados deberán cumplir los siguientes requisitos y condiciones:
 - ✓ Salud: Los afiliados al momento de ingresar deberán gozar de buena salud, no se cubrirá cuando el fallecimiento sea por una enfermedad preexistente.
 - ✓ Edad: Los afiliados al momento de ingresar deberán cumplir con las edades indicadas en el presente documento, acuerdo a su condición como afiliado titular o perteneciente al grupo familiar.
 - ✓ Parentesco: Los dependientes o grupo familiar deben estar comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad (hijos, padres y hermanos) y primer grado de afinidad (conyugue y suegro).
- 7.5. Al momento de solicitar los servicios de repatriación, se deberá estar al día con los pasos y presentar los siguientes recaudos para brindar la asistencia:
 - ✓ Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular (en caso de plan familiar).
 - ✓ Certificado de defunción del fallecido original, debidamente llenado de acuerdo con la ley vigente.
 - ✓ Documento de identidad o certificado de nacimiento del fallecido.
 - ✓ Acta de defunción del fallecido.

8. REEMBOLSO

El reembolso estará basado en las siguientes condiciones:

- Procede cuando la atención requerida sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. En aquellos casos en los cuales REDYPLAN CDI no pudieran facilitar la prestación de los servicios cubiertos en el presente documento, por no contar con un proveedor de servicio en la zona dentro de su red de servicios o por causa debidamente comprobada y justificada.
- Servicios realizados que estén circunscritos en el alcance de servicio de la asistencia contratada, bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este.
- Aplica para servicios circunscritos al alcance y será aplicable las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.
- El reclamo deberá ser notificado por escrito a REDYPLAN CDI dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del fallecimiento del afiliado.
- Como requisito para solicitar el beneficio contemplado por esta cobertura, deberá dentro de los treinta (30) días continuos de la ocurrencia del fallecimiento del afiliado, suministrar a REDYPLAN CDI los siguientes documentos:
 - a) Carta narrativa de las circunstancias de tiempo, lugar, y modo en que se produjo el fallecimiento.
 - b) Fotocopia del certificado de defunción y/o registro civil de defunción.
 - c) Informe del médico forense.
 - d) Fotocopia del documento de identidad del fallecido o partida de nacimiento en caso de menores de edad.
 - e) Fotocopia del documento de identidad del afiliado titular.
 - f) Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular.

- g) Original y fotocopia de las facturas con los requerimientos exigidos por ley en el país donde ocurrió el fallecimiento, con el detalle de los servicios facturados.
 - h) Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento emitido por el banco donde se refleje nombre y número de cuenta.
 - i) Planilla de Solicitud de Reembolso, totalmente llena y firmada por el afiliado, con indicación de fecha de recepción y sello de la empresa aseguradora.
- El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación y REDYPLAN CDI podrá exigir la autopsia o la exhumación del cadáver del afiliado fallecido, debiendo el afiliado o familiar prestar su conformidad y su concurso. Todos los gastos que se produzcan serán pagados por el afiliado o familiar del fallecido.
 - En aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario, podrá en una (1) oportunidad solicitar al afiliado información o documentación complementaria, en un tiempo máximo de treinta (30) días contados desde la fecha de entrega del último recaudo solicitado y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos.
 - REDYPLAN CDI tendrá la obligación de notificar el monto a reembolsar por este plan o el rechazo dentro de un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días continuos, contados a partir de la fecha en que REDYPLAN CDI haya recibido el último recaudo por parte de la Empresa Aseguradora.
 - Los gastos incurridos por el afiliado por los servicios descritos en el alcance del plan estarán sujetos y se reembolsarán bajo gastos razonables, dentro de la cobertura máxima para el servicio.
 - El pago se realizará con transferencia o cheque a nombre de él afiliado.

9. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

10. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a evaluaciones y reconocimientos necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. PLAZOS DE ESPERA

Los servicios sólo tendrán cobertura una vez cumplido el período que se especifica a continuación:

1. Los eventos amparados que tengan origen en muerte por accidente de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplida las veinticuatro (24) horas desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.
2. Los eventos amparados que tengan origen en una enfermedad de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplidos cuarenta y cinco (45) días desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.
3. Los eventos amparados que sean originados por cáncer y/o sida, tendrán cobertura cumplidos ciento ochenta (180) días desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el alcance y cobertura de la presente asistencia, las personas que presenten las siguientes condiciones:

Plan EXEQUIAL PREMIUM INDIVIDUAL

- El afiliado titular que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.

Plan EXEQUIAL PREMIUM FAMILIAR o Plan PRIMUS EXEQUIAL

- El afiliado titular que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
- Cónyuge o compañero(a) permanente que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, y con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
- Hijos del afiliado titular desde un año (1) año, con permanencia hasta los veinticinco (25) años cumplidos.
- Hermanos del afiliado titular desde un año (1) año, con permanencia hasta los veinticinco (25) años cumplidos.
- Padres del afiliado titular que al momento del ingreso sea menor de sesenta y cinco (65) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
- Suegros del afiliado titular que al momento del ingreso sea menor de sesenta y cinco (65) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
Los padres o suegros hasta dos (2) beneficiarios dentro del grupo familiar.

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

SERVICIOS	COBERTURA MAXIMA
Repatriación de restos mortales	Hasta 1.000 US\$
Auxilio de Fuerza Mayor	Hasta 1.000 US\$

PLAN REPATRIACION EXEQUIAL INTERNACIONAL INDIVIDUAL

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE, y de común acuerdo se establecen las condiciones para la prestación de los servicios de repatriación del cuerpo o cenizas del afiliado de nacionalidad latinoamericana desde la zona geográfica y hasta el lugar de destino indicado en el área de cobertura, prestado por una entidad legalmente establecida para la prestación de estos servicios. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a las definiciones, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que el número de eventos y montos en cada periodo de vigencia por plan no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

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

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia a sus afiliados.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los procedimientos, orientaciones y/o asistencias que presta el proveedor de servicio contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance descrito en este documento, para la prestación de servicio al afiliado.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

PROVEEDOR DE SERVICIO: Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI 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.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorio) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones,

cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 6. *PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SERVICIO* del presente documento.

AREA DE COBERTURA: Desde el país de domicilio habitual del afiliado donde tendrá cobertura los hechos que en el ocurran, hasta el lugar de destino siendo el país de origen y ciudad que defina la familia del afiliado fallecido a realizar la prestación del servicio que se extiende al ámbito territorial de Latinoamérica, en los siguientes países: Argentina, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guayana, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Paraguay, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Surinam, Uruguay y Venezuela. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país dentro del perímetro urbano.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiéndose 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 de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación, ciudad y país plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

SERVICIO DE REPATRIACIÓN: Se entiende como tal el conjunto de elementos y servicios mínimos que son requeridos por los diferentes países del mundo, para efectuar la repatriación de los restos de la persona fallecida hacia su país de domicilio habitual.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, grave, los accidentes tal y como se define este concepto.

ENFERMEDAD GRAVE: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo. Para efectos del presente documento se indican las siguientes enfermedades como graves: cáncer (leucemia, linfoma, enfermedad de hodgkin, tumores, retinoblastomas, sarcomas, otras neoplasias graves), virus de inmunodeficiencia humana (VIH), apoplejía, infarto al miocardio, trasplantes órganos vitales, insuficiencia renal, lupus eritematoso sistémico (LES), aplasia medular grave, neutropenias, hemoglobinopatías, esclerosis múltiple, accidentes cerebrovasculares.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI su comprobación:

- ✓ Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.
- ✓ Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- ✓ Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- ✓ Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

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.

PLAZO DE ESPERA: Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual REDYPLAN CDI no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, 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.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

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.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

REDYPLAN CDI asume, ante el fallecimiento del afiliado vinculados 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, siempre y cuando el servicio solicitado cumpla las condiciones y términos aquí previstos.

REDYPLAN CDI 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, y solo el afiliado reseñado en dicha base de datos será el beneficiario del alcance y cobertura del servicio de repatriación, 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 los proveedores que conforman la red de servicio de REDYPLAN CDI. Los beneficios bajo este plan serán proporcionados previo conocimiento inmediato del fallecimiento del afiliado, a través de notificación directa a REDYPLAN CDI por los canales establecidos, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

La asistencia se brindará a causa de uno de los eventos que se indican a continuación:

- ✓ Fallecimiento por causa de accidente.
- ✓ Fallecimiento por causa de enfermedad.

Servicio de repatriación de restos mortales: REDYPLAN CDI coordinará las tramitaciones, servicios y gastos de transporte que demande el traslado de los restos por fallecimiento del afiliado en el área de cobertura, durante el periodo de vigencia y las circunstancias del fallecimiento sea imputable dentro de las condiciones de la asistencia; la repatriación se coordinará desde el aeropuerto internacional del área de cobertura indicada en este documento, hasta el país dentro

del área de cobertura y la ciudad de destino donde se efectuará la inhumación y/o cremación de los restos mortales. El servicio incluye:

- **Trámites legales**
 - ✓ Registro civil de defunción.
 - ✓ Licencia para el traslado del cuerpo al país de origen.
- **Preparación del cuerpo:** tanatopraxia y embalsamado.
- **Ataúd y/o cofre:** caja provisoria, hermética y de metal, a través de embalaje especial para el traslado, ajustado a los requisitos de normativa internacional de transporte de restos mortales.
- **Trasporte aéreo:** en vuelo regular de aerolínea comercial, hasta el aeropuerto de aquellas ciudades que tengan autorizado la recepción de vuelos internacionales.
- **Trasporte terrestre:** el alcance comprende la coordinación del traslado del cuerpo con sanidad y gastos por el flete terrestre.
- **Traslado aéreo o terrestre hasta la ciudad destino:** el alcance comprende la coordinación del traslado desde el aeropuerto hasta la ciudad de destino que se haya definido con la familia del afiliado.

Quedando a exclusivo criterio de REDYPLAN CDI la elección del medio de transporte a utilizar para el traslado de los restos. Los gastos en la asistencia funeraria descritos en este documento dentro del área de cobertura para el afiliado fallecido, en el caso de que funerarias u otros terceros intervengan antes que REDYPLAN CDI, ésta queda relevada de prestar sus servicios y no se hará responsable del traslado de los restos mortales del fallecido.

Este servicio tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima.

Auxilio por fuerza mayor: Cuando por fuerza mayor, según lo indicado en el presente documento, REDYPLAN CDI no pueda prestar los servicios de repatriación, se tramitará bajo la modalidad de reembolso los gastos incurridos de acuerdo con lo establecido en el numeral 8. REEMBOLSO contra facturas originales, bajo el monto de cobertura indicado en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.

Se definen como circunstancias de FUERZA MAYOR los siguientes eventos:

1. Las especiales características administrativas o políticas de un país determinado, eventos de la naturaleza, condiciones de guerra, actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, y cualquier otro hecho que no se califique como frecuente o periódico, y contemple los caracteres de imprevisible e irresistible, es decir, que además de no haberse podido prever, sea imposible evitar que el hecho suceda, y que generen como efecto o resultado una imposibilidad en REDYPLAN CDI para intervenir en la prestación del servicio solicitado.
2. Cuando ocurran las fallas en las redes externas de telecomunicaciones, comprobables ante la empresa de comunicaciones del lugar, que imposibiliten a los familiares o acompañantes del cliente titular fallecido solicitar de manera inmediata la asistencia a los canales contacto de REDYPLAN CDI.
3. Cuando REDYPLAN CDI no puede autorizar el servicio por no poder verificar la afiliación o determinar las causas de fallecimiento y se define posteriormente que si tiene derecho.
4. Cuando la identificación del cliente titular fallecido esté sujeta a investigación adelantada por parte del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
5. Cuando la Red de Servicio de REDYPLAN CDI no cuente con una entidad prestadora de servicio en alguna localidad del país donde sea requerida la asistencia.

Este servicio tendrá un límite en monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El valor correspondiente será reconocido previa presentación de las facturas originales y de una explicación escrita comprobable de la circunstancia de fuerza mayor.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Todas aquellas asistencias, servicios o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.2 Cantidades y montos mayores a las estipuladas específicamente en el numeral 12. TABLA DE COBERTURA MÁXIMA del plan y/o servicio.
- 4.3 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
- 4.4 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.5 Asistencia bajo suicidios o daños auto infligidos, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.6 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público, cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado y con ocasión de condena de presidio o prisión.
- 4.7 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.8 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.9 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.10 Uso de armas o materiales nucleares, biológicos o químicos.
- 4.11 Enfermedades preexistentes.
- 4.12 Enfermedades decretadas como epidémicas por el organismo público competente.
- 4.13 Servicios causados por dolo o mala fe del afiliado, familiar o beneficiario.
- 4.14 El afiliado intervenga activamente en acciones fraudulentas o criminales: duelos, riñas, apuestas, participación o comisión de actos delictivos, carreras de cualquier naturaleza, competencias de velocidad o resistencia.
- 4.15 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.

Exclusiones Particulares

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

- 4.16 Exhumación de los restos mortales.
- 4.17 Trámite para retiro de cuerpo en la morgue.
- 4.18 Gastos de transporte derivados de la asistencia funeraria, no contemplado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES o fuera del área de cobertura o fuera del perímetro urbano.
- 4.19 Traslado del fallecido entre ciudades o fuera del área de cobertura, no descritos en el numeral 3 BENEFICIOS Y ALCANCE.
- 4.20 Traslado aéreo o terrestre de familiares, dentro del área de cobertura nacional.
- 4.21 Mejoras o características especiales en el féretro, ataúd, y/o cofre que deseen realizar los familiares.
- 4.22 Muerte natural, cuando la cobertura contratada sea bajo el evento de fallecimiento por causas de accidente o enfermedad.
- 4.23 Rescate o recuperación de cuerpos.
- 4.24 La preservación del cuerpo en las instalaciones de la funeraria
- 4.25 No incluye los traslados fuera del área de cobertura, ni entre las ciudades del área de cobertura.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1 Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.

- 5.2 Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3 Prestación de servicios dentro del plan de la asistencia funeraria con los proveedores de servicio de REDYPLAN CDI, sin previo consentimiento y en ningún caso se compensará con devolución de dinero u otra forma de pago.
- 5.4 No identificación previa a la atención por parte del afiliado al proveedor de servicio de REDYPLAN CDI.
- 5.5 Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.6 REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.7 Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.8 Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.9 Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle información, orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros proveedores de servicio consultados por el afiliado.
- 5.10 Cualquier negligencia por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de proveedores de servicio acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los proveedores de servicio en razón y con fundamento en los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, familiar.
- 5.11 Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.12 Los servicios que no estén evidenciadas por certificado de defunción avalado por el ente competente.
- 5.13 Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 5.14 El servicio se basa en la entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado.
- 5.15 No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
- 5.16 Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.
- 5.17 REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
- 5.18 Si el afiliado estuviera inscrito en dos o más planes, REDYPLAN CDI será responsable por el cumplimiento de un solo servicio, y no se compensará en dinero u otra forma en ninguna circunstancia.
- 5.19 El proveedor de servicio responderá por los servicios de asistencia funeraria de conformidad a

la definición que de los mismos trae el presente documento. En consecuencia, REDYPLAN CDI no será responsable de prestaciones adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores de servicio, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.

- 5.20 REDYPLAN CDI queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del afiliado titular o de sus beneficiarios, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento.
- 5.21 REDYPLAN CDI no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas del lugar del fallecimiento.
- 5.22 Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. PROCEDIMIENTO PARA USO DEL SERVICIO

- 6.1 Cualquier persona responsable del fallecido deberá comunicares de inmediato a REDYPLAN CDI e informar la muerte del afiliado. El afiliado o persona contacto deberá solicitar el servicio a la central de asistencia de REDYPLAN CDI, antes de contratar un servicio con cobertura por la asistencia directamente con un proveedor.
- 6.2 El afiliado debe solicitar el servicio a la línea de la central de asistencia de REDYPLAN CDI, las 24 horas del día los 365 días del año, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslif.com

- 6.3 El afiliado debe suministrar los siguientes datos:
 - ✓ Nombre completo del afiliado titular.
 - ✓ Documento de identidad del afiliado titular.
 - ✓ Ubicación donde se encuentra el fallecido.
 - ✓ Tipo de servicio que requiere.
 - ✓ Número de teléfono móvil del familiar o contacto.
- 6.4 Recibida la solicitud, la central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
- 6.5 La central de asistencia validará con el afiliado o familiar la tenencia del certificado de defunción, edad del fallecido y documento que avale la consanguinidad (en los casos de planes familiares).
- 6.6 La central de asistencia indicará al afiliado el proveedor de la red de servicio disponibles de acuerdo con la localidad.
- 6.7 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.
- 6.8 La central de asistencia de REDYPLAN CDI 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 el proveedor para que no indique estatus del servicio.
- 6.9 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.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por REDYPLAN CDI a:

- 7.1 El afiliado deberá solicitar el servicio a REDYPLAN CDI, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 7.2 El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.

- 7.3 En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse a través de los números contacto indicados.
- 7.4 Para obtener la asistencia por el presente plan, los afiliados deberán cumplir los siguientes requisitos y condiciones:
- ✓ Salud: Los afiliados al momento de ingresar deberán gozar de buena salud, no se cubrirá cuando el fallecimiento sea por una enfermedad preexistente.
 - ✓ Edad: Los afiliados al momento de ingresar deberán cumplir con las edades indicadas en el presente documento, acuerdo a su condición como afiliado titular o perteneciente al grupo familiar.
- 7.5 Al momento de solicitar los servicios de repatriación, se deberá estar al día con los pasos y presentar los siguientes recaudos para brindar la asistencia:
- ✓ Certificado de defunción del fallecido original, debidamente llenado de acuerdo con la ley vigente.
 - ✓ Documento de identidad o certificado de nacimiento del fallecido.
 - ✓ Acta de defunción del fallecido.

8. REEMBOLSO

El reembolso estará basado en las siguientes condiciones:

- Procede cuando la atención requerida sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. En aquellos casos en los cuales REDYPLAN CDI no pudieran facilitar la prestación de los servicios cubiertos en el presente documento, por no contar con un proveedor de servicio en la zona dentro de su red de servicios o por causa debidamente comprobada y justificada.
- Servicios realizados que estén circunscritos en el alcance de servicio de la asistencia contratada, bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este.
- Aplica para servicios circunscritos al alcance y será aplicable las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.
- El reclamo deberá ser notificado por escrito a REDYPLAN CDI dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del fallecimiento del afiliado.
- Como requisito para solicitar el beneficio contemplado por esta cobertura, deberá dentro de los treinta (30) días continuos de la ocurrencia del fallecimiento del afiliado, suministrar a REDYPLAN CDI los siguientes documentos:
 - a) Carta narrativa de las circunstancias de tiempo, lugar, y modo en que se produjo el fallecimiento.
 - b) Fotocopia del certificado de defunción y/o registro civil de defunción.
 - c) Informe del médico forense.
 - d) Fotocopia del documento de identidad del fallecido o partida de nacimiento en caso de menores de edad.
 - e) Fotocopia del documento de identidad del afiliado titular.
 - f) Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular.
 - g) Original y fotocopia de las facturas con los requerimientos exigidos por ley en el país donde ocurrió el fallecimiento, con el detalle de los servicios facturados.
 - h) Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento emitido por el banco donde se refleje nombre y número de cuenta.
 - i) Planilla de Solicitud de Reembolso, totalmente llena y firmada por el afiliado, con indicación de fecha de recepción y sello de la empresa aseguradora.
- El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación y REDYPLAN CDI podrá exigir la autopsia o la exhumación del cadáver del afiliado fallecido, debiendo el afiliado o familiar prestar su conformidad y su concurso. Todos los gastos que se produzcan serán pagados por el afiliado o familiar del fallecido.
- En aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario, podrá en una (1) oportunidad solicitar al afiliado información o documentación complementaria, en un tiempo máximo de treinta (30) días contados desde la fecha de entrega del último recaudo solicitado y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos.
- REDYPLAN CDI tendrá la obligación de notificar el monto a reembolsar por este plan o el rechazo dentro de un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días continuos, contados a



partir de la fecha en que REDYPLAN CDI haya recibido el último recaudo por parte de la Empresa Aseguradora.

- Los gastos incurridos por el afiliado por los servicios descritos en el alcance del plan estarán sujetos y se reembolsarán bajo gastos razonables, dentro de la cobertura máxima para el servicio.
- El pago se realizará con transferencia o cheque a nombre de él afiliado.

9. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

10. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a evaluaciones y reconocimientos necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. PLAZOS DE ESPERA

Los servicios sólo tendrán cobertura una vez cumplido el período que se especifica a continuación:

1. Los eventos amparados que tengan origen en muerte por accidente de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplida las veinticuatro (24) horas desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.
2. Los eventos amparados que tengan origen en una enfermedad de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplidos cuarenta y cinco (45) días desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.
3. Los eventos amparados que sean originados por cáncer y/o sida, tendrán cobertura cumplidos ciento ochenta (180) días desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el alcance y cobertura de la presente asistencia, las personas que presenten las siguientes condiciones:

- El afiliado titular que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.



15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

SERVICIOS	COBERTURA MAXIMA
Repatriación de restos mortales	Hasta 2.000 US\$
Auxilio de Fuerza Mayor	Hasta 2.000 US\$

PLAN REPATRIACION EXEQUIAL INTERNACIONAL FAMILIAR

1. OBJETO

Bajo el presente condicionado y durante la vigencia del plan, REDYPLAN CDI cubre los servicios que se enumeran taxativamente en el numeral del presente documento denominado BENEFICIOS Y ALCANCE, y de común acuerdo se establecen las condiciones para la prestación de los servicios de repatriación del cuerpo o cenizas del afiliado de nacionalidad latinoamericana, desde la zona geográfica y hasta el lugar de destino indicado en el área de cobertura, prestado por una entidad legalmente establecida para la prestación de estos servicios. Las coberturas otorgadas por este plan estarán sujetas a las definiciones, condiciones particulares, vigencia, límites, plazo de espera y cobertura máxima pactados en este documento o los anexos. A efecto de las coberturas otorgadas en el presente plan, queda entendido que el número de eventos y montos en cada periodo de vigencia por plan no tienen carácter acumulativo en los sucesivos periodos de renovación.

2. DEFINICIONES

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

REDYPLAN CDI: Empresa especializada en productos, servicios y asistencia a sus afiliados.

PRESTACION DEL SERVICIO: Queda entendido que REDYPLAN CDI podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate. Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de REDYPLAN CDI y/o su red de servicio y en ningún caso reembolsará al afiliado las sumas que este hubiera erogado.

AFILIADO: Todas las personas físicas natural, que se encuentran registrados como titular y/o beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

AFILIADO TITULAR: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como titular en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

BENEFICIARIO: Es la persona física natural, que se encuentra registrado como beneficiario en la base de datos que recibe REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

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 REDYPLAN CDI, quienes podrán gozar de los servicios a los que tiene conformidad con los términos, alcance, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

SERVICIOS: Son los procedimientos, orientaciones y/o asistencias que presta el proveedor de servicio contemplados en el plan que haya sido contratado por el afiliado y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

PLAN: Conjunto de servicios que conforman el alcance descrito en este documento, para la prestación de servicio al afiliado.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un afiliado que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

COORDINACION: Actividad administrativa provista por REDYPLAN CDI, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación con los servicios de la asistencia.

PROVEEDOR DE SERVICIO: Instituciones proveedoras de servicios que estén gestionando los servicios a los afiliados por cuenta de REDYPLAN CDI 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.

RED DE SERVICIO: Es el proveedor de servicio de REDYPLAN CDI o subcontratado por REDYPLAN CDI registrado en la base de datos (directorío) de REDYPLAN CDI, apropiado para prestar el servicio a un afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

CENTRAL DE ASISTENCIA: Es el centro de atención telefónica que pone a disposición REDYPLAN CDI para la atención de los llamados del afiliado en caso de la necesidad de solicitar alguno de las asistencias y/o servicios establecidos en el presente documento, o reclamaciones, cuyo número de teléfono será indicado en el numeral 6. *PROCEDIMIENTO PARA EL USO DEL SERVICIO* del presente documento.

AREA DE COBERTURA: Desde el país de domicilio habitual del afiliado donde tendrá cobertura los hechos que en el ocurran, hasta el lugar de destino siendo el país de origen y ciudad que defina la familia del afiliado fallecido a realizar la prestación del servicio que se extiende al ámbito territorial de Latinoamérica, en los siguientes países: Argentina, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guayana, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Paraguay, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Surinam, Uruguay y Venezuela. El derecho a la prestación del servicio se limita a las ciudades principales del país dentro del perímetro urbano.

PERIMETRO URBANO: Es toda vía pública situada dentro de los límites del área urbana de las principales ciudades del área de cobertura, entendiéndose 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 de comunicación, escuela secundaria y centros médicos de atención hospitalaria.

DOMICILIO HABITUAL: Es la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado en el momento de haber contratado el servicio, registrado bajo una dirección, ubicación, ciudad y país plenamente identificada dentro del área de cobertura en la base de datos. En caso de cambiar de residencia, el afiliado debe comunicarse con la empresa aseguradora para realizar dicho cambio en las bases de datos.

SERVICIO DE REPATRIACIÓN: Se entiende como tal el conjunto de elementos y servicios mínimos que son requeridos por los diferentes países del mundo, para efectuar la repatriación de los restos de la persona fallecida hacia su país de domicilio habitual.

ACCIDENTE: Todo evento súbito, imprevisto y externo a la intencionalidad del afiliado que provoque la muerte, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad previa y la preexistencia) que ocurra durante la vigencia de los servicios.

ENFERMEDAD: Alteración leve o grave de la salud del afiliado que resulte de la acción de agentes de origen interno o externo al organismo, que produce reducción de su capacidad funcional y que requiere de tratamiento médico. Para efectos del presente documento dicha alteración de la salud no debe ser preexistente, grave, los accidentes tal y como se define este concepto.

ENFERMEDAD GRAVE: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo. Para efectos del presente documento se indican las siguientes enfermedades como graves: cáncer (leucemia, linfoma, enfermedad de Hodgkin, tumores, retinoblastomas, sarcomas, otras neoplasias graves), virus de inmunodeficiencia humana (VIH), apoplejía, infarto al miocardio, trasplantes órganos vitales, insuficiencia renal, lupus eritematoso sistémico (LES), aplasia medular grave, neutropenias, hemoglobinopatías, esclerosis múltiple, accidentes cerebrovasculares.

PREEXISTENTE: Es todo estado, condición, dolencia, enfermedad o lesión corporal visible o no, que pueda comprobarse que ha sido adquirida y/o diagnosticada con anterioridad a la fecha de vigencia de este plan y que sea conocida o no por el afiliado. Por lo anterior y a criterio de REDYPLAN CDI no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar, pero sin limitar y a entera discreción de REDYPLAN CDI su comprobación:

- ✓ Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico en el momento y determine su preexistencia.

- ✓ Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- ✓ Que, por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- ✓ Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.

Cuando REDYPLAN CDI alegue que una determinada enfermedad es preexistente deberá probarlo. El afiliado estará obligado a autorizar la realización de los exámenes, que razonablemente le sean requeridos por REDYPLAN CDI a costa de éste, con la finalidad de comprobar la preexistencia. En caso de duda, se considerará que la enfermedad no es preexistente.

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.

PLAZO DE ESPERA: Tiempo que, contando desde el inicio de la vigencia del plan, durante el cual REDYPLAN CDI no reconocerá las asistencias, servicios o asesoramiento requeridos por el afiliado, de conformidad con las condiciones indicadas en este documento.

COBERTURA MAXIMA: Es el límite máximo que será cubierto por REDYPLAN CDI, asociado a la prestación del servicio, evento o plan del afiliado de acuerdo con los términos y condiciones que aluden en el presente documento, he indicado en la tabla de cobertura máxima. Si el valor de la prestación es superior a este límite, la diferencia será a cargo del afiliado.

TABLA COBERTURA MAXIMA: Tabla donde se indica la cobertura máxima del servicio, evento y/o plan de acuerdo con las condiciones contratadas.

GASTO RAZONABLE: Son los costos promedios calculados por REDYPLAN CDI, 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.

DOCUMENTACION ADICIONAL: Son todos aquellos documentos de carácter adicional a los ya previstos en este plan, que razonablemente pueda requerir REDYPLAN CDI al afiliado, según sea el caso, por una sola vez, con referencia a la reclamación presentada.

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.

3. BENEFICIOS Y ALCANCES

REDYPLAN CDI asume, ante el fallecimiento de los afiliados vinculados 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, siempre y cuando el servicio solicitado cumpla las condiciones y términos aquí previstos.

REDYPLAN CDI 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 y/o beneficiario que conforme el grupo familiar, y solo el afiliado reseñado en dicha base de datos será el beneficiario del alcance y cobertura del servicio de repatriación, 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 los proveedores que conforman la red de servicio de REDYPLAN CDI. Los beneficios bajo este plan serán proporcionados previo

conocimiento inmediato del fallecimiento del afiliado, a través de notificación directa a REDYPLAN CDI por los canales establecidos, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

La asistencia se brindará a causa de uno de los eventos que se indican a continuación:

- ✓ Fallecimiento por causa de accidente.
- ✓ Fallecimiento por causa de enfermedad.

Servicio de repatriación de restos mortales: REDYPLAN CDI coordinará las tramitaciones, servicios y gastos de transporte que demande el traslado de los restos por fallecimiento del afiliado en el área de cobertura, durante el periodo de vigencia y las circunstancias del fallecimiento sea imputable dentro de las condiciones de la asistencia; la repatriación se coordinará desde el aeropuerto internacional del área de cobertura indicada en este documento, hasta el país dentro del área de cobertura y la ciudad de destino donde se efectuará la inhumación y/o cremación de los restos mortales. El servicio incluye:

- **Trámites legales**
 - ✓ Registro civil de defunción.
 - ✓ Licencia para el traslado del cuerpo al país de origen
- **Preparación del cuerpo:** tanatopraxia y embalsamado.
- **Ataúd y/o cofre:** caja provisoria, hermética y de metal, a través de embalaje especial para el traslado, ajustado a los requisitos de normativa internacional de transporte de restos mortales.
- **Trasporte aéreo:** en vuelo regular de aerolínea comercial, hasta el aeropuerto de aquellas ciudades que tengan autorizado la recepción de vuelos internacionales.
- **Trasporte terrestre:** el alcance comprende la coordinación del traslado del cuerpo con sanidad y gastos por el flete terrestre.
- **Traslado aéreo o terrestre hasta la ciudad destino:** el alcance comprende la coordinación del traslado desde el aeropuerto hasta la ciudad de destino que se haya definido con la familia del afiliado.

Quedando a exclusivo criterio de REDYPLAN CDI la elección del medio de transporte a utilizar para el traslado de los restos. Los gastos en la asistencia funeraria descritos en este documento dentro del área de cobertura para el afiliado fallecido, en el caso de que funerarias u otros terceros intervengan antes que REDYPLAN CDI, ésta queda relevada de prestar sus servicios y no se hará responsable del traslado de los restos mortales del fallecido.

Este servicio tendrá un límite en cantidad de eventos y monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima.

Auxilio por fuerza mayor: Cuando por fuerza mayor, según lo indicado en el presente documento, REDYPLAN CDI no pueda prestar los servicios de repatriación, se tramitará bajo la modalidad de reembolso los gastos incurridos de acuerdo con lo establecido en el numeral 8. REEMBOLSO contra facturas originales, bajo el monto de cobertura indicado en el numeral 15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA.

Se definen como circunstancias de FUERZA MAYOR los siguientes eventos:

1. Las especiales características administrativas o políticas de un país determinado, eventos de la naturaleza, condiciones de guerra, actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, y cualquier otro hecho que no se califique como frecuente o periódico, y contemple los caracteres de imprevisible e irresistible, es decir, que además de no haberse podido prever, sea imposible evitar que el hecho suceda, y que generen como efecto o resultado una imposibilidad en REDYPLAN CDI para intervenir en la prestación del servicio solicitado.
2. Cuando ocurran las fallas en las redes externas de telecomunicaciones, comprobables ante la empresa de comunicaciones del lugar, que imposibiliten a los familiares o acompañantes del cliente titular fallecido solicitar de manera inmediata la asistencia a los canales contacto de REDYPLAN CDI.
3. Cuando REDYPLAN CDI no puede autorizar el servicio por no poder verificar la afiliación o determinar las causas de fallecimiento y se define posteriormente que si tiene derecho.

4. Cuando la identificación del cliente titular fallecido esté sujeta a investigación adelantada por parte del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
5. Cuando la Red de Servicio de REDYPLAN CDI no cuente con una entidad prestadora de servicio en alguna localidad del país donde sea requerida la asistencia.

Este servicio tendrá un límite en monto máximo por servicio con periodo de vigencia, indicado en la Tabla de Cobertura Máxima. El valor correspondiente será reconocido previa presentación de las facturas originales y de una explicación escrita comprobable de la circunstancia de fuerza mayor.

4. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

Este plan el alcance no procederá, si la solicitud se basa en:

- 4.1 Todas aquellas asistencias, servicios o eventos, no contemplados específicamente en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES.
- 4.2 Cantidades y montos mayores a las estipuladas específicamente en el numeral 12. TABLA DE COBERTURA MÁXIMA del plan y/o servicio.
- 4.3 Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
- 4.4 Afiliado bajo la influencia de drogas o alcohol.
- 4.5 Asistencia bajo suicidios o daños auto infligidos, ya sea en estado de cordura o pérdida de la razón.
- 4.6 Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público, cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado y con ocasión de condena de presidio o prisión.
- 4.7 Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- 4.8 Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- 4.9 Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
- 4.10 Uso de armas o materiales nucleares, biológicos o químicos.
- 4.11 Enfermedades preexistentes.
- 4.12 Enfermedades decretadas como epidémicas por el organismo público competente.
- 4.13 Servicios causados por dolo o mala fe del afiliado, familiar o beneficiario.
- 4.14 El afiliado intervenga activamente en acciones fraudulentas o criminales: duelos, riñas, apuestas, participación o comisión de actos delictivos, carreras de cualquier naturaleza, competencias de velocidad o resistencia.
- 4.15 Servicios requeridos fuera del área de cobertura.

Exclusiones Particulares

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

- 4.16 Exhumación de los restos mortales.
- 4.17 Trámite para retiro de cuerpo en la morgue.
- 4.18 Gastos de transporte derivados de la asistencia funeraria, no contemplado en el numeral 3. BENEFICIOS Y ALCANCES o fuera del área de cobertura o fuera del perímetro urbano.
- 4.19 Traslado del fallecido entre ciudades o fuera del área de cobertura, no descritos en el numeral 3 BENEFICIOS Y ALCANCE.
- 4.20 Traslado aéreo o terrestre de familiares, dentro del área de cobertura nacional.
- 4.21 Mejoras o características especiales en el féretro, ataúd, y/o cofre que deseen realizar los familiares.
- 4.22 Muerte natural, cuando la cobertura contratada sea bajo el evento de fallecimiento por causas

- de accidente o enfermedad.
- 4.23 Rescate o recuperación de cuerpos.
- 4.24 La preservación del cuerpo en las instalaciones de la funeraria
- 4.25 No incluye los traslados fuera del área de cobertura, ni entre las ciudades del área de cobertura.

5. EXONERACION DE RESPONSABILIDAD

REDYPLAN CDI no asumirá responsabilidad alguna sobre el servicio recibido por el afiliado y las consecuencias de este, cuando:

- 5.1 Los servicios que el afiliado haya concertado o realizado por su cuenta sin el previo consentimiento de REDYPLAN CDI, salvo en causa de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con REDYPLAN CDI.
- 5.2 Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el proveedor de servicio bajo cuenta y riesgo.
- 5.3 Prestación de servicios dentro del plan de la asistencia funeraria con los proveedores de servicio de REDYPLAN CDI, sin previo consentimiento y en ningún caso se compensará con devolución de dinero u otra forma de pago.
- 5.4 No identificación previa a la atención por parte del afiliado al proveedor de servicio de REDYPLAN CDI.
- 5.5 Si el servicio se inicia antes de la vigencia del plan y continúa después de que los riesgos hayan comenzado a correr por cuenta del afiliado.
- 5.6 REDYPLAN CDI queda relevada de responsabilidad cuando por causa mayor o decisión autónoma del afiliado o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento, así como de los eventuales retrasos debido a contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológicos u orden público que provoque una ocupación preferente y masiva de los reparadores destinados a tales servicios, así como tampoco cuando se presenten daños en las líneas telefónicas o en general en los sistemas de comunicación.
- 5.7 Si el afiliado causare o provocare el servicio con dolo.
- 5.8 Si el afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este presenta una reclamación fraudulenta o engañosa, o si en cualquier tiempo emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar el servicio o para derivar otros beneficios relacionados con el plan.
- 5.9 Los servicios que se proporcione al afiliado solo pretenden entregarle información, orientación o guía para que el afiliado pueda tomar las decisiones y acciones que considere pertinentes. No se acepta responsabilidad alguna si llegaren a presentarse diferencias de opinión o criterio entre nuestro proveedor de servicio y otros proveedores de servicio consultados por el afiliado.
- 5.10 Cualquier negligencia por parte del proveedor de servicio, quedando estos de asumir la responsabilidad frente al afiliado. Por cuanto los servicios que se brindan deben estar a cargo de proveedores de servicio acreditados, quienes actúan en libre ejercicio de sus facultades y experiencia profesional, es clara y perfectamente entendido que la responsabilidad contractual aquí asumida por REDYPLAN CDI en ninguno de los casos y bajo ninguna circunstancia se extiende a cubrir la responsabilidad profesional que le corresponda a los proveedores de servicio en razón y con fundamento en los servicios que practique o haga al afiliado, beneficiario, familiar.
- 5.11 Las complicaciones y secuelas generadas, así como los gastos adicionales que se llegaran a ocasionar, cuando el afiliado no cumpla con los requisitos y recaudos, así como las instrucciones y condiciones aquí establecidas.
- 5.12 Los servicios que no estén evidenciadas por certificado de defunción avalado por el ente competente.
- 5.13 Si el afiliado o actuando en nombre de este no notificare o no entregare los documentos requeridos por REDYPLAN CDI, dentro de los plazos señalados, a menos que el incumplimiento se deba a causa extraña no imputable al afiliado u otra que lo exonere de responsabilidad.
- 5.14 El servicio se basa en la entera y solamente en los hechos y la información proporcionada por el afiliado al formular su solicitud. REDYPLAN CDI no tienen manera de verificar la veracidad de dicha información. En ningún caso REDYPLAN CDI será responsable de los daños

- causados por el servicio en base a información falsa suministrada por el afiliado.
- 5.15 No se garantiza el resultado sobre la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en los casos de no lograrse el objetivo total o parcial pretendido por el afiliado.
 - 5.16 Se deja expresa constancia que REDYPLAN CDI no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en el área de cobertura, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados como diseño exclusivo.
 - 5.17 REDYPLAN CDI se reserva el derecho de prestar directamente el servicio objeto de la presente cobertura, en aquellos sitios donde su propio juicio lo estime conveniente.
 - 5.18 Si el afiliado estuviera inscrito en dos o más planes, REDYPLAN CDI será responsable por el cumplimiento de un solo servicio, y no se compensará en dinero u otra forma en ninguna circunstancia.
 - 5.19 El proveedor de servicio responderá por los servicios de asistencia funeraria de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente documento. En consecuencia, REDYPLAN CDI no será responsable de prestaciones adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores de servicio, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.
 - 5.20 REDYPLAN CDI queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del afiliado titular o de sus beneficiarios, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este documento.
 - 5.21 REDYPLAN CDI no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas del lugar del fallecimiento.
 - 5.22 Otras exoneraciones de responsabilidad establecidas en las condiciones del presente documento.

6. PROCEDIMIENTO PARA USO DEL SERVICIO

- 6.1 Cualquier persona responsable del fallecido deberá comunicarse de inmediato a REDYPLAN CDI e informar la muerte del afiliado. El afiliado o persona contacto deberá solicitar el servicio a la central de asistencia de REDYPLAN CDI, antes de contratar un servicio con cobertura por la asistencia directamente con un proveedor.
- 6.2 El afiliado debe solicitar el servicio a la línea de la central de asistencia de REDYPLAN CDI, las 24 horas del día los 365 días del año, a través del siguiente número telefónico:

País	Número
Venezuela	0800 – 2347331 / 0500 – 2347331 / 0212 – 3007750
Colombia	Bogotá 1 7421816 / 018000180042
Panamá	800-2341
Resto del mundo	Llamada desde página web: www.quoslifec.com

- 6.3 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.
- 6.4 Recibida la solicitud, la central de asistencia de REDYPLAN CDI 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.
- 6.5 La central de asistencia validará con el afiliado o familiar la tenencia del certificado de defunción, edad del fallecido y documento que avale la consanguinidad (en los casos de planes familiares).
- 6.6 La central de asistencia indicará al afiliado el proveedor de la red de servicio disponibles de acuerdo con la localidad.
- 6.7 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.

- 6.8 La central de asistencia de REDYPLAN CDI 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 el proveedor para que no indique estatus del servicio.
- 6.9 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.

7. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por REDYPLAN CDI a:

- 7.1 El afiliado deberá solicitar el servicio a REDYPLAN CDI, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- 7.2 El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por REDYPLAN CDI, frente a los servicios que solicite.
- 7.3 En caso de problemas inherentes a la comunicación con el proveedor de servicio deberá comunicarse a través de los números contacto indicados.
- 7.4 Para obtener la asistencia por el presente plan, los afiliados deberán cumplir los siguientes requisitos y condiciones:
 - ✓ Salud: Los afiliados al momento de ingresar deberán gozar de buena salud, no se cubrirá cuando el fallecimiento sea por una enfermedad preexistente.
 - ✓ Edad: Los afiliados al momento de ingresar deberán cumplir con las edades indicadas en el presente documento, acuerdo a su condición como afiliado titular o perteneciente al grupo familiar.
 - ✓ Parentesco: Los dependientes o grupo familiar deben estar comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad (hijos, padres y hermanos) y primer grado de afinidad (conyuge y suegro).
- 7.5 Al momento de solicitar los servicios de repatriación, se deberá estar al día con los pasos y presentar los siguientes recaudos para brindar la asistencia:
 - ✓ Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular (en caso de plan familiar).
 - ✓ Certificado de defunción del fallecido original, debidamente llenado de acuerdo con la ley vigente.
 - ✓ Documento de identidad o certificado de nacimiento del fallecido.
 - ✓ Acta de defunción del fallecido.

8. REEMBOLSO

El reembolso estará basado en las siguientes condiciones:

- Procede cuando la atención requerida sea tramitada y autorizada a través de REDYPLAN CDI. En aquellos casos en los cuales REDYPLAN CDI no pudieran facilitar la prestación de los servicios cubiertos en el presente documento, por no contar con un proveedor de servicio en la zona dentro de su red de servicios o por causa debidamente comprobada y justificada.
- Servicios realizados que estén circunscritos en el alcance de servicio de la asistencia contratada, bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia de este.
- Aplica para servicios circunscritos al alcance y será aplicable las exclusiones y exoneraciones definidas en el presente documento.
- El reclamo deberá ser notificado por escrito a REDYPLAN CDI dentro de los quince (15) días continuos seguidos a la ocurrencia del fallecimiento del afiliado.
- Como requisito para solicitar el beneficio contemplado por esta cobertura, deberá dentro de los treinta (30) días continuos de la ocurrencia del fallecimiento del afiliado, suministrar a REDYPLAN CDI los siguientes documentos:
 - a) Carta narrativa de las circunstancias de tiempo, lugar, y modo en que se produjo el fallecimiento.
 - b) Fotocopia del certificado de defunción y/o registro civil de defunción.
 - c) Informe del médico forense.

- d) Fotocopia del documento de identidad del fallecido o partida de nacimiento en caso de menores de edad.
 - e) Fotocopia del documento de identidad del afiliado titular.
 - f) Documento que avale el grado de consanguinidad o afinidad del fallecido con el titular.
 - g) Original y fotocopia de las facturas con los requerimientos exigidos por ley en el país donde ocurrió el fallecimiento, con el detalle de los servicios facturados.
 - h) Documento de validación de datos bancarios, deberá consignar algún documento emitido por el banco donde se refleje nombre y número de cuenta.
 - i) Planilla de Solicitud de Reembolso, totalmente llena y firmada por el afiliado, con indicación de fecha de recepción y sello de la empresa aseguradora.
- El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación y REDYPLAN CDI podrá exigir la autopsia o la exhumación del cadáver del afiliado fallecido, debiendo el afiliado o familiar prestar su conformidad y su concurso. Todos los gastos que se produzcan serán pagados por el afiliado o familiar del fallecido.
 - En aquellos casos que REDYPLAN CDI considere necesario, podrá en una (1) oportunidad solicitar al afiliado información o documentación complementaria, en un tiempo máximo de treinta (30) días contados desde la fecha de entrega del último recaudo solicitado y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de quince (15) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos.
 - REDYPLAN CDI tendrá la obligación de notificar el monto a reembolsar por este plan o el rechazo dentro de un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días continuos, contados a partir de la fecha en que REDYPLAN CDI haya recibido el último recaudo por parte de la Empresa Aseguradora.
 - Los gastos incurridos por el afiliado por los servicios descritos en el alcance del plan estarán sujetos y se reembolsarán bajo gastos razonables, dentro de la cobertura máxima para el servicio.
 - El pago se realizará con transferencia o cheque a nombre de él afiliado.

9. PLAZO PARA RECLAMACION

Cualquier reclamación, observación o queja con relación a los servicios prestados deberán ser realizadas por escrito y en un lapso no mayor de cinco (5) días hábiles de haber tenido conocimiento a la ocurrencia de la causa que origina la reclamación o después de haber recibido el servicio, esto debe estar identificado con los datos puntuales del afiliado afectado.

10. FALSEDADES Y RETICENCIAS DE MALA FE

Las falsedades y reticencias de mala fe o dolo por parte del afiliado o cualquier persona actuando en nombre de este, debidamente probadas, serán causa de nulidad absoluta de la cobertura del plan.

11. EXAMEN Y RECONOCIMIENTO MEDICO

REDYPLAN CDI tiene derecho a someter al afiliado a evaluaciones y reconocimientos necesarios y razonables, para la evaluación de cualquier servicio presentado, siendo por su cuenta los gastos que se originen por tal concepto.

12. PLAZOS DE ESPERA

Los servicios sólo tendrán cobertura una vez cumplido el período que se especifica a continuación:

1. Los eventos amparados que tengan origen en muerte por accidente de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplida las veinticuatro (24) horas desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.
2. Los eventos amparados que tengan origen en una enfermedad de acuerdo con la definición indicada en el presente documento, tendrán cobertura cumplidos cuarenta y cinco (45) días



desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.

3. Los eventos amparados que sean originados por cáncer y/o sida, tendrán cobertura cumplidos ciento ochenta (180) días desde la fecha de inicio de la vigencia o la fecha de inclusión para personas que se incorporan posteriormente.

13. PERSONAS ELEGIBLES

Son elegibles bajo el alcance y cobertura de la presente asistencia, las personas que presenten las siguientes condiciones:

- El afiliado titular que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
 - Cónyuge o compañero(a) permanente que al momento del ingreso sea mayor de dieciocho (18) años y menor de sesenta y cinco (65) años, y con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
 - Hijos del afiliado titular desde un año (1) año, con permanencia hasta los veinticinco (25) años cumplidos.
 - Hermanos del afiliado titular desde un año (1) año, con permanencia hasta los veinticinco (25) años cumplidos.
 - Padres del afiliado titular que al momento del ingreso sea menor de sesenta y cinco (65) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
 - Suegros del afiliado titular que al momento del ingreso sea menor de sesenta y cinco (65) años, con permanencia hasta los setenta y cinco (75) años cumplidos.
- Los padres o suegros hasta dos (2) beneficiarios dentro del grupo familiar.

14. CONFIDENCIALIDAD

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI, por lo que no puede ser divulgada o transmitida a personas distintas sin previa autorización por escrito de las partes.

15. TABLA DE COBERTURA MAXIMA

SERVICIOS	COBERTURA MAXIMA
Repatriación de restos mortales	Hasta 2.000 US\$
Auxilio de Fuerza Mayor	Hasta 2.000 US\$