

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### SUSCRIPCIÓN A PLATAFORMA GEHNIOS PARA SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA G-360

#### 1. Características de los servicios ofrecidos por tu suscripción a la plataforma Gehnios

- Orientaciones médicas telefónicas ilimitadas 24 horas realizada por médico general;
- Visitas médicas domiciliarias por urgencias;
- Transporte de ambulancia;
- Cobertura extensible a miembros de la familia en primer grado de consanguinidad;
- Cobertura en las principales ciudades capitales y poblaciones aledañas;
- Teleconsultas programadas con especialista por enfermedad: Pediatría, Medicina interna;
- 1 sesión de valoración psicológica por año;
- 1 sesión de valoración de terapia física, ocupacional y fonoaudiología por año;

#### 2. Condiciones

- Se otorga el uso no exclusivo y no transferible de la plataforma que GEHNIOS dispone para la prestación de los servicios cubiertos por la suscripción y de acuerdo con los términos y condiciones propios de la plataforma indicados en <https://app.gehnios.com/terminos-y-condiciones/>.
- La suscripción tendrá una duración mínima de 1 año y será renovada automáticamente en períodos iguales;
- El pago de la suscripción se hará mensualmente con cargo al saldo de Rappi;
- La fecha de inicio de los servicios cubiertos por la suscripción es el día siguiente al primer mes;
- Los servicios de la suscripción podrán ser suspendidos de manera inmediata en caso de incumplimiento en los pagos mensuales;
- Después del primer año no se harán devoluciones prorrateadas en caso de cancelación de la suscripción, no obstante, la cobertura de servicios continuará vigente hasta el final del mes en el que se hace efectiva la cancelación;
- El límite máximo de edad para la suscripción y permanencia de usuarios es de 70 años;
- Para hacer uso de los beneficios de los servicios asistenciales cubiertos por la suscripción, los clientes deben identificarse con su documento de identidad ante el prestador del servicio para validar su elegibilidad;
- Para hacer uso de los beneficios de la suscripción, el usuario debe seguir el siguiente proceso:
  - Solicitar asistencia a Gehnios a través de la plataforma <https://app.gehnios.com> o en su defecto a través de los canales establecidos:
    - Línea nacional de atención: +57 (1) 508 7478
    - WhatsApp corporativos +57 (316) 671 8080 / +57 (1) 508 7478
    - [operaciones@gehnios.com](mailto:operaciones@gehnios.com)
  - GEHNIOS solicita valoración telefónica a través de plataforma digital a nombre del cliente;
  - Profesional suscrito a la plataforma GEHNIOS se comunica telefónicamente, realiza la valoración médica y deja reporte de valoración en plataforma;
  - Según la valoración telefónica, GEHNIOS tramita una consulta domiciliaria, y/o traslado en caso de que el profesional lo considere necesario y coordina directamente con el usuario;
  - El profesional deja las indicaciones del servicio en la plataforma y el usuario puede accederlas en cualquier momento;
  - Si el usuario así lo requiere, puede solicitar su medicamento u órdenes de exámenes a través de la plataforma y GEHNIOS coordinará a través de sus aliados lo requerido para entrega de medicamentos y coordinación de tomas a costos preferenciales;
- GEHNIOS podrá realizar auditorías en cualquier momento para verificar que el servicio fue prestado a un usuario elegible. En caso de encontrarse que la asistencia fue usada para una persona no elegible, el usuario principal de la cuenta deberá cancelar el costo de la asistencia y GEHNIOS podrá finalizar la suscripción sin derecho a ningún reembolso al usuario;
- GEHNIOS podrá declinar en cualquier momento la afiliación de usuarios que no cumplan con los criterios de elegibilidad arriba descritos;



[www.gehnios.com](http://www.gehnios.com)

- No se realizará ningún tipo de reembolso o pago por servicios que no hayan sido agendados a través de la plataforma GEHNIOS o alguno de sus canales de servicio;
- Los afiliados deberán cumplir de manera puntual a las citas agendadas de lo contrario GEHNIOS podrá aplicar una penalidad igual al 50% del servicio ofrecido por la plataforma de manera individual;
- Las urgencias se definen como alteraciones a la integridad física causada por trauma o enfermedad;
- Si el usuario requiere tratamientos no cubiertos por la suscripción, tendrá acceso a descuentos especiales sobre las tarifas particulares establecidas por la red prestadores de los servicios. Estos descuento no serán acumulables con otros descuentos y promociones vigentes;