

TÉRMINOS Y CONDICIONES

SUSCRIPCIÓN A PLATAFORMA GEHNIOS PARA SERVICIOS DE ASISTENCIA

RTASSISTANCE G-360

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

- Orientaciones médicas telefónicas ilimitadas realizada por médico general;
- Visitas médicas domiciliarias por urgencias;
- Tele-asistencias médica programada con especialista por enfermedad: Pediatría, Medicina interna;
- 1 sesión de valoración psicológica por trimestre;
- 1 sesión de valoración de terapia física, ocupacional y fonoaudiología por trimestre;
- Transporte de ambulancia;
- Cobertura en las principales ciudades capitales y poblaciones aledañas;

2. Condiciones

- Se otorgan los beneficios de la suscripción únicamente a Rappitenderos activos en la plataforma Rappi;
- Los servicios son de asistencias de urgencias, que se definen como alteraciones a la integridad física causada por trauma o enfermedad;
- 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 opciones de vigencia de afiliación de 3, 6 y 12 meses;
- La activación de la suscripción ocurre el primer día calendario del siguiente mes posterior a la fecha de pago siempre y cuando el afiliado se encuentre activo como Rappitendero al inicio de la vigencia;
- Los servicios no podrán ser usados si la suscripción no ha sido previamente pagada;
- Los beneficios de la suscripción son extensibles solo a miembros de la familia en primer grado de consanguinidad (Cónyuge, hijos y padres) siempre y cuando sean añadidos como dependiente del suscriptor principal;
- El afiliado solo podrá tener una suscripción activa a la vez la cual no podrá ser modificada (para incluir nuevos dependientes) durante su vigencia;
- El límite máximo de edad para la suscripción y permanencia 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 los canales establecidos;
 - GEHNIOS solicita valoración telefónica a través de plataforma digital a nombre del afiliado;
 - El 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;
- 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 completo 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;
- GEHNIOS podrá realizar, a su discreción, ajustes individuales de las condiciones de los beneficios otorgados y/o a las tarifas a partir de la segunda suscripción dependiendo del uso histórico de sus beneficios;
- 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;
- Canales de atención:
 - Línea Nacional de servicios +57 (1) 508 7478
 - Chat Online disponible en el sitio web de la compañía
 - WhatsApp corporativo +57 (316) 671 8080
 - Correo electrónico servicio@gehnios.com
 - Plataforma digital <https://app.gehnios.com> disponible para solicitud de servicios
- Horarios de atención:
 - Atención en el centro de servicios:
 - lunes a viernes → 5am a 10pm
 - Sábados y Domingos → 8am a 5pm
- Beneficios Adicionales:
 - Descuento a afiliados en servicios adicionales ofrecidos en la plataforma

GEHNIOS (Médicos generales y especialistas, Nutricionistas, Servicios de Enfermería, Terapias ocupacionales y de lenguaje)

- Boletín semanal de la salud G-News
- Tarifas preferenciales en Laboratorios y clínicas odontológicas para tratamientos no cubiertos por el plan asistencial

Exclusiones:

- Tratamientos y procedimientos estéticos para fines de embellecimiento;
- Medicamentos y exámenes de diagnóstico;
- Condiciones pre-existentes originadas antes del inicio de la cobertura del plan;
- Tratamientos originados en enfermedades mentales y lesiones sufridas por el asegurado cuando este se encuentre bajo efectos de sustancias psicotrópicas, alcohólicas o en estados de enajenación mental de cualquier etiología;
- Lesiones o enfermedades sufridas en guerra, declarada o no, rebelión, sedición y asonada bajo la definición que de ellas se establece en el ordenamiento penal colombiano, cuando el asegurado sea participe de estas;
- Lesiones autoinflingidas y/ o intento de suicidio;