

CONDICIONADO DE SERVICIOS TE ASISTO - CASA TORO

Mediante el presente condicionado, **ASISYA**, en adelante la Compañía, garantiza la prestación de los servicios de asistencia contenidos en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL CONDICIONADO

ASISYA garantiza al Beneficiario la prestación de asistencia material inmediata, ya sea en forma de servicio o ayuda económica, cuando éste se encuentre en una situación de dificultad derivada de un evento fortuito o de una necesidad cubierta conforme a los servicios establecidos en el presente documento. La asistencia se prestará en relación con el vehículo registrado o con las personas beneficiarias, según corresponda, y bajo los términos, condiciones y riesgos definidos en este condicionado.

SEGUNDA: DEFINICIONES

Se entenderá por:

1. **Beneficiario:** Persona a quien corresponden los derechos derivados del condicionado. Tienen la condición de beneficiario, el conductor del vehículo y los ocupantes del vehículo hasta la cantidad máxima legal permitida para cada tipo de vehículo.
2. **Domicilio:** Lugar en donde el beneficiario establece su residencia habitual.
3. **Vehículo registrado:** Vehículo amparado: Se entiende por tal el vehículo que se designe en la carátula de la póliza, siempre que no se trate de vehículos destinados al transporte público de personas o mercancías, vehículos de alquiler con o sin conductor o cuyo peso máximo autorizado sobrepase los 3.500 Kg.
4. **Ciudades Principales:** Se entiende por ciudades principales las capitales de Departamento señaladas a continuación: Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Cartagena, Pereira, Armenia, Manizales, Barranquilla, Ibagué, Sogamoso, Tunja, Sincelejo, Montería, Neiva.
5. **Mantenimiento:** Se entiende como el conjunto de revisiones, ajustes y/o sustitución de piezas, elementos o fluidos del vehículo, realizados con el fin de conservar su correcto funcionamiento, seguridad y rendimiento, conforme a las recomendaciones del fabricante o a las condiciones de uso del vehículo.
6. **Inspección pre viaje:** Corresponde a la verificación preventiva del estado general del vehículo antes de iniciar un desplazamiento, que incluye la revisión de niveles de fluidos, estado de neumáticos, sistema de frenos, luces, elementos de seguridad y demás aspectos básicos que garanticen un viaje seguro y sin contratiempos.

TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL

Los servicios se prestarán en todo el territorio nacional de la República de Colombia,

Asistencias y servicios automatizados YA S.A.S. – Nit: 901783463 – 4

Cr 56 No. 9 – 17 Centro Empresarial Bog Américas

exceptuando aquellos lugares en donde no existe un acceso transitable por carretera, dado el caso que se requiera servicio de grúa para el vehículo y no exista inconveniente o riesgo de seguridad por cualquier situación externa o de fuerza al margen de la ley, Guerrilla, Autodefensas o cualquier otro.

CUARTA: SERVICIO Y COBERTURAS

a. CAMINO SEGURO (Inspección Pre-viaje):

Viaja ya tranquilo corresponde a una inspección del vehículo por parte de ASISYA ya bajo la modalidad a domicilio sujeta a la disponibilidad de técnicos especializados por ciudad o en los talleres avalados y autorizados por ASISYA, en donde se ejecuta la verificación preventiva del estado general del vehículo antes de iniciar un desplazamiento, que incluye la revisión de niveles de fluidos, estado de neumáticos, sistema de frenos, luces, elementos de seguridad y demás aspectos básicos que garanticen un viaje seguro y sin contratiempos.

Para el acceso a este servicio, se requiere que el beneficiario se comuniqué con al menos dos (2) días hábiles de anterioridad para realizar la programación del servicio, y este servicio solo se prestará en días hábiles, de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y los días sábados de 8:00 am a 12:00pm

Límites de Cobertura: Máximo hasta 5 eventos durante la vigencia del contrato y hasta \$150.000 COP por evento.

b. VEHÍCULO DE REEMPLAZO AMPLIADO:

Corresponde a la disposición de un vehículo de reemplazo asignado por ASISYA, aplicable exclusivamente como extensión del período de cobertura otorgado por una compañía de seguros debidamente constituida en Colombia, frente a un siniestro amparado por la respectiva póliza.

El presente servicio será procedente únicamente en los casos de avería o accidente que den lugar a la activación de la póliza de seguro con la que cuente el Beneficiario.

El Beneficiario deberá aportar los soportes documentales que acrediten la activación del siniestro, requisito indispensable para la aprobación y prestación del servicio.

Asimismo, el Beneficiario deberá suscribir el contrato de asignación del vehículo de reemplazo, en el cual, a la fecha de la prestación del servicio, se establecerán las condiciones de uso, responsabilidades y obligaciones asumidas por el Beneficiario respecto del vehículo entregado.

Límites de cobertura: La cobertura contempla un máximo de cinco (5) días adicionales de uso del vehículo de reemplazo, contados a partir de la finalización del período concedido por la aseguradora.

c. SERVICIO DE GRÚA PARA MANTENIMIENTO:

Corresponde a la prestación de un servicio de grúa de alcance local, limitado a las ciudades principales, mediante el cual ASISYA dispondrá del recurso necesario para trasladar el

vehículo del Beneficiario desde su lugar de residencia hasta el taller previamente seleccionado por el cliente. Este servicio se prestará únicamente para la ejecución de servicios de mantenimiento, y estará condicionado a que el Beneficiario haya programado con antelación la cita correspondiente con el concesionario o taller autorizado.

Se excluyen expresamente los servicios de grúa derivados de averías, accidentes, inmovilizaciones del vehículo o cualquier otra situación distinta a su traslado al taller para mantenimiento preventivo o correctivo programado.

El Beneficiario será responsable de agendar la cita con el taller y deberá comunicarse con la línea de asistencia con una antelación mínima de un (1) día, a fin de coordinar la programación del servicio.

Límites de cobertura: Hasta un máximo de dos (2) eventos durante la vigencia del contrato y por un valor de hasta \$150.000 COP por evento.

d. CONTENIDO PROTEGIDO

Corresponde a un servicio que opera bajo la modalidad de reembolso, hasta por un valor máximo de quinientos mil pesos (\$500.000 COP), otorgado cuando, como consecuencia de un hurto calificado, sean sustraídos del vehículo amparado elementos personales tales como cartera, billetera o maleta de viaje, que se encontraban dentro del mismo al momento del hecho.

El beneficio también será aplicable en caso de hurto total del vehículo, siempre que los elementos mencionados se encuentren en su interior.

Será responsabilidad del Beneficiario presentar la denuncia formal del hecho ante la autoridad competente, y cumplir con lo dispuesto en la cláusula “Novena: Reembolsos” del presente documento, requisito indispensable para la evaluación y eventual reconocimiento del reembolso.

Límites de Cobertura: Hasta un máximo de dos (2) eventos durante la vigencia del contrato y por un valor acumulado de hasta quinientos mil pesos (\$500.000 COP) por vigencia del contrato.

e. TRASLADO AL AEROPUERTO

Corresponde a un servicio de transporte de pasajeros, mediante el cual el Beneficiario podrá solicitar el traslado hacia el aeropuerto, siempre que tenga un viaje programado y requiera dicho desplazamiento. ASISYA dispondrá de un vehículo asignado por la Compañía para la prestación del servicio.

Para acceder a este beneficio, el Beneficiario deberá solicitar el servicio con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas, y presentar los documentos que acrediten la programación del viaje (por ejemplo, tiquete o reserva confirmada).

El recorrido cubierto por el servicio no podrá exceder los cuarenta (40) kilómetros de distancia desde el punto de recogida hasta el aeropuerto.

Límites de Cobertura: Hasta un máximo de tres (3) eventos durante la vigencia del

contrato y por un valor de hasta \$90.000 COP por evento.

f. LLANTA PROTEGIDA

Corresponde a un servicio de amparo al Beneficiario, orientado a resarcir, bajo la modalidad de reembolso, los gastos derivados de la adquisición de una o varias llantas cuando, como consecuencia de una avería súbita e imprevista —tales como pinchazo, impacto con un borde u objeto contundente, o cualquier otra causa similar—, se produzca el estallido de la llanta del vehículo, impidiendo la continuidad de su movilidad.

La cobertura comprende el costo de reposición de la llanta afectada, hasta el límite máximo establecido en el presente condicionado.

Será responsabilidad del Beneficiario presentar la documentación soporte requerida y cumplir con lo dispuesto en la cláusula “Novena: Reembolsos” del presente documento, requisito indispensable para la evaluación y eventual reconocimiento del reembolso.

Adicionalmente, el Beneficiario deberá remitir un registro fotográfico del suceso, con el fin de acreditar la veracidad de la información suministrada.

Este servicio cuenta con un periodo de carencia de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato; en consecuencia, solo podrá ser solicitado una vez transcurrido dicho plazo.

Límites de cobertura: Hasta un máximo de tres (3) eventos durante la vigencia del contrato y por un valor acumulado de hasta quince (15) Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes (SMDLV) por vigencia del contrato.

g. TELEMEDICINA MÉDICO GENERAL

Corresponde a un servicio de orientación médica, brindado a través de comunicación telefónica o videollamada, sujeto a la disponibilidad del prestador y del Beneficiario, con acceso las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

Podrán acceder a este servicio el Beneficiario titular y sus familiares en primer grado de consanguinidad.

El servicio incluye la prescripción digital cuando sea aplicable y conforme a la evaluación efectuada por el profesional de la salud asignado.

Límites de cobertura: Sin límite de eventos.

h. VIAJA TRANQUILO PASE LO QUE PASE - TRANSPORTE DE PASAJEROS POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO

Corresponde a un servicio de transporte de pasajeros derivado de la inmovilización del vehículo del Beneficiario, mediante el cual ASISYA dispondrá de un vehículo destinado a trasladar a los ocupantes hasta su destino o domicilio.

El presente servicio no estará sujeto a las limitaciones establecidas en la cláusula Quinta: “Exclusiones”, literal F, del presente documento.

El servicio contempla un límite de distancia de hasta cincuenta (50) kilómetros desde el punto de origen del evento. A partir de dicha distancia, el Beneficiario deberá asumir el costo del trayecto excedente, conforme a las tarifas vigentes definidas por ASISYA al momento de la prestación del servicio.

Límites de cobertura: Hasta un máximo de tres (3) eventos durante la vigencia del contrato y por un valor de hasta doscientos mil pesos (\$200.000 COP) por evento.

i. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA: “SEGURO CONTIGO”

Corresponde a un servicio de orientación telefónica prestado por ASISYA, mediante el cual se brinda al Beneficiario información general sobre su producto de seguros y las coberturas de su póliza, siempre y cuando ésta haya sido adquirida en el concesionario y a través del corredor de seguros PROMOTEC.

Esta orientación no sustituye la atención directa del asegurador, pero tiene como finalidad guiar al usuario sobre los pasos a seguir, canales de contacto y procedimientos básicos relacionados con su póliza de seguro.

Límites de cobertura: Sin límite de eventos.

j. PLANIFICA TU RUTA VERDE - ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE UBICACIÓN DE CARGADORES ELÉCTRICOS

Corresponde a un servicio de orientación telefónica prestado por ASISYA, mediante el cual se brinda al Beneficiario información y georreferenciación de estaciones de carga eléctrica (electrolineras), tanto públicas como privadas, disponibles para la recarga de vehículos eléctricos o híbridos enchufables.

Límites de cobertura: Sin límite de eventos.

QUINTA: EXCLUSIONES

No son objeto de la cobertura de este condicionado las prestaciones y hechos que se mencionan a continuación:

- a)** Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de ASISYA; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía.
- b)** Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el prestador del servicio de asistencia bajo su cuenta y riesgo.
- c)** Los servicios que deban prestarse en zonas rojas, que puedan comprometer la seguridad de los aliados, proveedores o terceros avalados por ASISYA.
- d)** Los servicios que deban prestarse en aquellos lugares donde no exista un acceso transitable por carretera, dado el caso que se requiera transporte de grúa para el vehículo.

- e) Los servicios derivados de la mala fe del beneficiario o conductor.
- f) Los servicios derivados de la infracción por parte del beneficiario o por el conductor de las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos legales de tránsito y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente, de la avería o inmovilización.
- g) Los servicios derivados de la participación del beneficiario en apuestas o desafíos.
- h) Los servicios derivados por la participación del vehículo en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- i) Los servicios derivados de la participación del vehículo registrado en actos criminales.
- j) Los servicios derivados de la modificación, preparación y uso del vehículo para cualquier competición automovilística.
- k) El movimiento de vehículos de un taller a otro.

Además estarán excluidos los servicios derivados por consecuencia directa o indirecta de:

- a) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- b) Los hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- c) Los hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- d) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

SEXTA: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En caso de un evento cubierto por el presente condicionado, el beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia a los números de asistencia indicados, los cuáles son: #280 - 018000189189 - 601 7429022, debiendo informar los datos del vehículo, el nombre del beneficiario, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de teléfono y el tipo de asistencia que requiere.

En caso que el beneficiario se auto asista, ASISYA se abstiene de hacer efectivos el pago de reembolsos a servicios prestados por terceros ajenos o no autorizados por la compañía.

PARÁGRAFO: La única forma de acceder a los beneficios de este servicio es a través de las líneas telefónicas indicadas, y sólo se considerará la excepción a este párrafo si el beneficiario demuestra caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le haya impedido comunicarse con la compañía.

SÉPTIMA: INCUMPLIMIENTO

Asistencias y servicios automatizados YA S.A.S. – Nit: 901783463 – 4

Cr 56 No. 9 – 17 Centro Empresarial Bog Américas

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

OCTAVA: LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La compañía responde por los servicios de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente condicionado. En consecuencia no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, terceros o aliados autorizados por parte de ASISYA, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.

NOVENA: REEMBOLSOS

Si la compañía no puede prestar el servicio a través de su red de proveedores, le reembolsará al beneficiario el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos cubiertos, hasta los límites indicados en cada uno de ellos, siempre y cuando cumpla con las siguientes obligaciones:

- Ya sea por solicitud directa del beneficiario a la línea de asistencia en operar bajo la modalidad de reembolso, o que la línea de asistencia de ASISYA le ofrezca de forma directa al cliente, operar bajo este modelo.
- El beneficiario deberá enviar un correo electrónico a la cuenta de correo:
 - servicioalcliente@asisya.com

Indicando la siguiente información:

- Nombre completo del beneficiario.
 - Placa del vehículo amparado o cubierto.
 - Número de cédula del beneficiario.
 - Teléfono de contacto del beneficiario.
 - Certificación bancaria del beneficiario titular.
 - Una breve descripción de los hechos por los cuáles se solicita el reembolso.
 - Factura legal (que cumplan los requisitos de ley) debidamente emitida por una empresa legalmente constituida en el territorio Colombiano con el detalle de los servicios prestados.
 - Cuenta de cobro a nombre de ASISTENCIAS Y SERVICIOS AUTOMATIZADOS YA S.A.S., con NIT 901.783.463-4
- Una vez recibida la solicitud de reembolso, ASISYA dará inicio al proceso de verificación y análisis, revisando la documentación e información aportada por el Beneficiario. Dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, la Compañía comunicará al solicitante la procedencia o negación del reembolso. Durante este

Asistencias y servicios automatizados YA S.A.S. – Nit: 901783463 – 4

período, ASISYA podrá requerir información o soportes adicionales que resulten necesarios para la evaluación y decisión final del caso.

- En caso de que el reembolso sea autorizado, el pago correspondiente se efectuará dentro de un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir de la fecha de autorización definitiva del reembolso.
- El USUARIO debe adjuntar y enviar toda la documentación solicitada en un tiempo no mayor a sesenta (60) días posteriores a la ocurrencia del evento, dentro de los cuales deberá hacer el envío a ASISYA de la totalidad de los documentos solicitados. Si transcurrido este período el Usuario no envía la documentación requerida, se entiende que renuncia a la solicitud reembolso, por tanto, ASISYA no se verá obligado a tramitarla.
- La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de ASISYA para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Usuario.

De cualquier manera, la compañía se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.