CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA VEHICULAR

Landing page www.globalassistgroup.com/cobelén/	Fecha de Elaboración 2018-08-17
Línea atención sin costo 01 8000 413630	Fecha de Actualización 2021-03-08

Versión 2

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. INTRODUCCION.

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIA VEHICULAR** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 01 8000 413630, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:
ASOCIADO: Es la persona titular de la asistencia, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estás Condiciones Generales.
COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL ASOCIADO en relación a los rubros detallados en el presente.
EVENTO: Es cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual EL PRESTADOR deba coordinar los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia, qué será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.
MATERIALES: Son aquellos repuestos necesarios para la reparación de un daño.
PROVEEDOR: Empresa o persona física especializada en la prestación de servicio de asistencias, que en representación de EL PRESTADOR asiste al ASOCIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que la persona pueda recibir el servicio de la asistencia. Para las asistencias descritas, se definió un periodo de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.
PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el ASOCIADO tiene derecho a obtener los servicios de asistencia
RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual en la República de Colombia que manifieste tener un ASOCIADO o cualquier otro domicilio que EL ASOCIADO haya notificado a EL PRESTADOR. Domicilio que será considerado como el de EL ASOCIADO para los efectos de los servicios de asistencia.
CONTACTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del ASOCIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un ASOCIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un ASOCIADO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.
AVERÍA: Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto o mecanismo, así como sus elementos componente.
AMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los ASOCIADOs que se encuentran en

el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Lorica; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa; Tolima: Ibagué, Flandes, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto, Ipiales; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas, más no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

ASISTENCIA VEHICULAR (MOTO O CARRO)

ASISTENCIAS	COBERTURA	
ASITENCIA AL VEHÍCULO	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
TRASLADO Y REMOLQUE EN GRÚA POR ACCIDENTE: - POR ACCIDENTE - POR AVERÍA	HASTA $ 300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CASO DE TRASLADO EN GRÚA DEL VEHÍCULO	***HASTA $ 150.000 POR EVENTO***	***2 EVENTOS POR AÑO***
AUXILIO VÍAL EN CASO DE: - PASO DE CORRIENTE - ENVÍO DE COMBUSTIBLE	HASTA $ 150.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
MONTALLANTAS: - DESPINCHADURA O VULCANIZADA	HASTA $ 50.000 POR EVENTO	
ENVÍO DE CERRAJERO PARA APERTURA DEL VEHÍCULO	***HASTA $ 150.000 POR EVENTO***	***2 EVENTOS POR AÑO***
SERVICIO DE MENSAJERIA PARA BÚSQUEDA DE DUPLICADO DE LLAVE		
LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE REPUESTOS (SERVICIO DE COORINACIÓN)	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
PEQUEÑOS ACCESORIOS	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
VIDRIO LATERAL	***HASTA $ 200.000 POR EVENTO***	***1 EVENTO POR AÑO***
PELÍCULA DE SEGURIDAD		
TAPA DE GASOLINA		
BRAZO LIMPIAPARABRISA		
BOMBILLO EXTERIOR		
LUNA DE ESPEJO EXTERIOR		
MANIJA DE PUERTA EXTERIOR		
EMBLEMA O BOCEL EXTERIOR		
LLANTAS ESTALLADAS	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
CORTES	***HASTA $ 200.000 POR EVENTO***	***1 EVENTO POR AÑO***
IMPACTOS CON OBJETOS CONTUNDENTES		
FRACTURAS		
PINCHAZOS (CLAVOS, TORNILLOS Y VIDRIOS)		
PIEDRAS		
IMPACTO POR BACHE O HUECO		
ASISTENCIA LEGAL	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA PARA TRÁMITES DE VENTA DE LA MOTO O CARRO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE LA MOTO O CARRO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O DAÑOS A TERCEROS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL DOMICILIO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN: - MATERIA CIVÍL - MATERIA FAMILIAR - MATERIA PENAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

ASISTENCIA AL VEHÍCULO

Los servicios establecidos en este punto se prestarán solo en el ÁMBITO TERRITORIAL. Para efectos de este programa de servicio, se considera EMERGENCIA una situación accidental y/o fortuita que imposibilite al ASOCIADO continuar la marcha por sus propios medios en la vehículo. En caso de no poderse solucionar el acontecimiento en el lugar del hecho, se gestionará el traslado del vehiculo hasta el domicilio del ASOCIADO o hasta la dirección que este lo indique.

TRASLADO Y REMOLQUE EN GRÚA:

- **POR ACCIDENTE:**

En caso de accidente vehicular que no permita la circulación autónoma del vehiculo del ASOCIADO; a solicitud de éste, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar, hasta el taller mecánico o el lugar indicado por EL ASOCIADO más cercano, dentro del radio y perímetro de la ciudad donde se solicita el servicio. La cobertura del servicio es hasta 180 Kilómetros lineales de traslado. EL PRESTADOR se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente de cobertura por la distancia, le comunicará al ASOCIADO el monto del mismo para su autorización, el cual deberá ser pagado por EL ASOCIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR (GRÚA o REMOLQUE). En todos los casos, EL ASOCIADO deberá acompañar a la grúa o remolque durante todo el trayecto de traslado hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que EL ASOCIADO tenga que ser trasladado a un centro hospitalario o clínica, o que se encuentren imposibilitado para acompañar el vehículo. Los tiempos de demora del presente servicio dependerán de la infraestructura de grúas de la zona, día y horario de la solicitud.

- **POR AVERÍA:**

En caso de sufrir el vehiculo una avería, que no permita su circulación autónoma y a solicitud de EL ASOCIADO, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar, hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el de EL ASOCIADO más cercano, dentro del radio y perímetro de la ciudad donde se solicita el servicio. La cobertura del servicio es hasta 180 Kilómetros lineales de traslado. EL PRESTADOR se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente de cobertura por la distancia, le comunicará al ASOCIADO el monto del mismo para su autorización, el cual deberá ser pagado por EL ASOCIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR (GRÚA o REMOLQUE). En todos los casos, EL ASOCIADO deberá acompañar a la grúa o remolque durante todo el trayecto de traslado hasta el taller de destino o lugar indicado, exceptuando los casos en que EL ASOCIADO tenga que ser trasladado a un centro hospitalario o clínica, o que se encuentren imposibilitado para acompañar el vehículo. Los tiempos de demora del presente servicio dependerán de la infraestructura de grúas de la zona, día y horario de la solicitud.

TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CASO DE TRASLADO EN GRÚA DEL VEHÍCULO.

En caso de accidente o emergencia vial, y se haya generado el envío del automóvil al domicilio al taller por medio de una grúa, EL PRESTADOR coordinará un medio de transporte para los pasajeros involucrados**.**

AUXILIO VIAL EN CASO DE:

EL ASOCIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. Para el presente servicio EL PRESTADOR brindará los servicios de asistencia en:

- **PASO DE CORRIENTE**

En caso de necesitar EL ASOCIADO, por falta de corriente, que le pasen carga a la batería del vehículo, EL PRESTADOR enviará a la brevedad un PROVEEDOR que pasará corriente al vehículo de la manera adecuada para que pueda arrancar y continuar por sus propios medios, se podrá realizar siempre y cuando las características del vehículo lo permitan. El presente servicio no incluye cambio de batería o colocar una nueva.

- **ENVÍO DE COMBUSTIBLE**

En caso de quedar el vehículo sin suministro de combustible, EL PRESTADOR enviará a la brevedad posible, un PROVEEDOR que suministrará el combustible necesario para que el ASOCIADO llegue a la estación de servicio o bomba más cercana. La cantidad a suministrar es 1 Galón de combustible, siempre y cuando las leyes así lo permitan, en caso contrario se trasladará el vehículo a la bomba de servicio más cercana.

Aplica para los siguientes servicios:

- Diagnóstico.
- Puesta en marcha.
- Gomería móvil (aire para neumáticos, cámaras de rueda).
- Cables de freno, embrague, acelerador.
- Transmisión (Tensado, Cambio de cadena, piñón y corona de transmisión).
- Provisión de repuestos en el momento (bujías, cables, guayas, cadenas y/o neumático).
- Arranque de emergencia por tambor de llave trabada o perdida de la misma en caso de ser posible.
- Solución de problemas de alarma/inmovilizador de motor.

El presente servicio solo se podrá prestar si el trabajo no afecta la garantía de fábrica del vehículo. En caso tal EL PRESTADOR no estará obligado a prestar el servicio para no afectar dicha garantía.

MONTALLANTAS.

En caso de sufrir EL ASOCIADO una pinchadura en su vehículo que le imposibilite continuar por sus propios medios a un taller cercano, EL PRESTADOR enviará a la brevedad posible, dependiendo de la localidad, un servicio de remolque en grúa que traslada el vehículo afectado al centro especializado o taller más cercano. Para todos los casos EL PROVEEDOR hará lo posible por reparar la llanta pinchada en el lugar, en caso de no poderse realizar, se realizará el remolque del vehículo a la gomería más cercana para **despinchar y/o vulcanizar la llanta**. El servicio y pago de la reparación de pinchadura podrá ser cubierto por EL

PRESTADOR, siempre y cuando el PROVEEDOR de grúa pueda hacerse cargo del pago en el momento. En caso contrario, EL ASOCIADO podrá solicitar el reembolso del costo de reparación a LA PRESTADORA, con copia del comprobante entregado por Taller de llantas.

ENVÍO DE CERRAJERO PARA APERTURA DEL VEHÍCULO.

En caso de que el vehículo requiera del servicio de un cerrajero por extravío de las llaves o de quedarse éstas dentro del vehículo, EL PRESTADOR organizará y asumirá el costo del envío de un proveedor de servicios para solucionar la eventualidad. La apertura del vehículo se realizará siempre y cuando ésta fuere posible sin causar daños adicionales. En caso de que EL ASOCIADO solicite el envío del duplicado de la llave del vehículo, El PRESTADOR coordinará el servicio.

SERVICIO DE MENSAJERIA PARA BÚSQUEDA DE DUPLICADO DE LLAVE.

En caso de que EL ASOCIADO solicite el envió del duplicado de la llave del vehículo, El PRESTADOR coordinará el servicio

LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE REPUESTOS (SERVICIO DE COORDINACIÓN)

En caso de necesitar EL ASOCIADO un repuesto para su vehículo, EL PRESTADOR le proporcionará la coordinación de la consecución y envío, desde donde se encuentre disponible, hasta el lugar su ubicación. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado únicamente en las principales ciudades. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o calidad del repuesto. En todo caso, los gastos en que se incurran derivados de la prestación del servicio, deberán ser pagados por EL ASOCIADO. Entiéndase que es un servicio de medios y no de resultados.

Exclusiones para los servicios de asistencia vial:

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

1. Motos de más de 10 años de antigüedad.
2. Carros de mas de 15 años de antigüedad.
3. Si el vehículo no corresponde al inscrito en el momento de la compra del servicio.
4. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).

PEQUEÑOS ACCESORIOS.

Si el ASOCIADO requiere el cambio o reemplazo de los siguientes elementos que sufra por hurto calificado: Vidrio lateral, Película de seguridad, Tapa de gasolina, Brazo limpiaparabrisa, Bombillo exterior, Luna de

espejo exterior, Manija de puerta exterior, Emblema o bocel exterior, EL PRESTADOR se hará cargo de la sustitución de los anteriores elementos en la red de talleres prevista para tal fin, hasta el monto y número de eventos definidos. Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra e instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
Para efectos del presente servicio; el ASOCIADO debe presentar la denuncia correspondiente a los hechos (no es valida la de internet).

LLANTAS ESTALLADAS

En caso de sufrir el vehículo del ASOCIADO algún **Corte, Impactos con objetos contundentes, Fracturas, Pinchazos (clavos, tornillos y vidrios), Piedras, Impacto por bache o hueco** en su vehículo que le imposibilite continuar por sus propios medios se llevara a una gomería o taller más cercano, LA PRESTADORA enviara a la brevedad posible, un servicio de remolque en grúa o similar que trasladará el vehículo afectado al centro especializado o gomería más cercana. El servicio y pago de la asistencia podrá ser cubierto por LA PRESTADORA, siempre y cuando el PROVEEDOR de grúa pueda hacerse cargo del pago en el momento. En caso contrario, el AFILIADO podrá solicitar el reembolso del costo de reparación a LA PRESTADORA, con copia del comprobante entregado por el Taller de llantas.

SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA PARA TRÁMITES DE VENTA DEL VEHICULO.

Si el cliente necesita realizar trámites para la venta de su vehículo, a solicitud de este, EL PRESTADOR conectará con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos lo necesario para la venta de la misma. Situaciones de consulta que pueden variar entre los siguientes: procesos de traspaso de propiedad, impuestos, multas y consulta de multas en entes regulatorios, pago de trámites, tiempos de espera, entidades encargadas, entre otros. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DEL VEHICULO

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de robo del vehículo. EL PRESTADOR conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente para gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, Organismos de Investigación Judicial y otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate

directamente EL ASOCIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O DAÑOS A TERCEROS

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de accidente automovilístico o daños a terceros. EL PRESTADOR conectará a este con un abogado para que lo asista telefónicamente, para gestionar todos los trámites que fueran necesarios. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL ASOCIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ROBO DEL DOMICILIO

A solicitud del ASOCIADO se brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de robo al domicilio. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL ASOCIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, mas no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

ASESORÍA LEGAL VÍA TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL, FAMILIAR Y PENAL

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR brindará vía telefónica, los servicios de referencia y consultoría legal exclusivamente y limitado a las materias: civil, familiar y penal, las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (356) días del año sobre: divorcios, sucesiones, pensiones alimenticias, cobro de cheques o pagarés, entre otros. En todo caso, los gastos en que incurra el ASOCIADO por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados con sus propios recursos. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL ASOCIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE DOCUMENTOS

A solicitud del ASOCIADO se brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de pérdida o robo de documentos. Así mismo se coordinará la transmisión de mensajes urgentes derivados de la pérdida o el robo de la documentación en situaciones de emergencia en las cuales el ASOCIADO necesite de la asistencia. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el ASOCIADO. EL PRESTADOR sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descritos de la asistencia prestada, más no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado.

4. CASOS DE EXCEPCIÓN.

No son objeto de los SERVICIOS**,** las situaciones que presenten las siguientes causas:

- La mala fe de EL ASOCIADO, comprobada por el personal de EL PRESTADOR.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, asonada.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.

EL PRESTADOR avisará a LA EMPRESA de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

5. EXCLUSIONES.

- Cuando EL ASOCIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando EL ASOCIADO no se identifique como ASOCIADO del programa.
- Cuando EL ASOCIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

6. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

Con el fin que EL ASOCIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL ASOCIADO realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE de EL ASOCIADO. Queda entendido que en caso de que EL ASOCIADO establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los SERVICIOS, la relación entre EL PRESTADOR y el ASOCIADO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.
- Identificarse como ASOCIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

En caso de que un ASOCIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. El ASOCIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
2. El ASOCIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como ASOCIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL ASOCIADO, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por ASOCIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al PRESTADOR a EL ASOCIADO deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como ASOCIADOS en la última lista de ASOCIADOS activos de LA EMPRESA. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al ASOCIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el ASOCIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en las Condiciones Generales.

8. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

LA PRESTADORA prestará los servicios ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por LA PRESTADORA y sus proveedores, queda entendido que EL PRESTADOR coordinará los servicios en forma directa, o a través de terceros, bajo su responsabilidad. EL ASOCIADO deberá notificar previamente a LA PRESTADORA, el tipo de necesidad

que presente, de no ser así, LA PRESTADORA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en las condiciones generales.

IMPORTANTE: En caso de que EL ASOCIADO solicite darse de baja en el programa, se realizará devolución de dinero de manera proporcional y no en su totalidad solo sí no usó la asistencia, si solicitó servicios de asistencia no se realizará devolución.