

CONDICIONES GENERALES

Asistencia Vehicular



Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

1. INTRODUCCIÓN

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 423742, 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

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.

LA EMPRESA: FLAMINGO

TC: TARJETA DE CREDITO emitida por LA EMPRESA.

AFILIADO: Es la persona física titular de la TC o préstamo que se haya afiliado al programa.

TITULAR: AFILIADO titular de la TC con la que se efectúa el pago del programa MEFÍA ASISTENCIA.

PESOS COP: La moneda de curso legal vigente en la República de Colombia.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho, acto, accidente, avería o falla en la vivienda de un AFILIADO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en las condiciones generales, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia o urgencia y por el cual un técnico, empleado, médico, profesional, operador de EL PRESTADOR se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los SERVICIOS.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un BENEFICIARIO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente

REFERENCIA: Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por EL PRESTADOR telefónicamente al AFILIADO TITULAR a su solicitud.

COORDINACIÓN: Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL AFILIADO TITULAR en relación a los rubros detallados en el presente.

GESTIÓN: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

COSTO PREFERENCIAL: EL PRESTADOR trasladará a sus afiliados las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

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 período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el beneficiario tiene derecho a obtener los servicios de asistencia.

PROVEEDOR: Empresa, profesional o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los SERVICIOS descritos en las presentes condiciones generales.

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se devuelve.

SERVICIOS: Los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa de MEFÍA ASISTENCIA.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

PROVEEDOR: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de EL PRESTADOR asista a EL AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece EL PRESTADOR estarán a disposición de los AFILIADOS del programa que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de estas Condiciones Generales, el territorio de la República de Colombia.

REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante de EL AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

RESIDENCIA PERMANENTE: Domicilio dentro del ÁMBITO TERRITORIAL que manifieste tener un AFILIADO, el cual es notificado en la primera llamada. Domicilio que será considerado como el de EL AFILIADO para los efectos de los SERVICIOS de asistencia objeto de estas condiciones generales. Para este punto se tomarán dentro de la instalación, el domicilio el cual se debe estar ubicado en el casco urbano del domicilio que se haya notificado como RESIDENCIA permanente.

ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los Asegurados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Soacha, 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; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Calarcá; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Loricá; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja; Tolima: Ibagué, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto; 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.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA



ASISTENCIA VEHICULAR (CARRO O MOTO)



ASISTENCIAS

COBERTURAS

ASISTENCIA CARRO O MOTO	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
TRASLADO Y REMOLQUE EN GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE:	HASTA \$300.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
AUXILIO VIAL EN CASO DE:		
- PASO DE CORRIENTE		
- ENVÍO DE COMBUSTIBLE	HASTA \$200.000 POR EVENTO	4 EVENTOS POR AÑO
- DESPINCHADURA / MECÁNICA LIGERA		
COORDINACIÓN Y MENSAJERÍA PARA ENVÍO DE REPUESTOS	HASTA \$75.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
ENVÍO DE CERRAJERO PARA APERTURA DEL VEHÍCULO O SERVICIO DE MENSAJERÍA PARA BÚSQUEDA DUPLICADO LLAVE	HASTA \$150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR AÑO
REFERENCIAS CON TALLERES MECÁNICOS A NIVEL NACIONAL	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
AYUDA EN GASTOS PARA LA REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS POR HURTO CALIFICADO DURANTE EL TRAYECO		
- CÉDULA DE CIUDADANÍA Y/O EXTRANJERÍA		
- LICENCIA DE CONDUCCIÓN	HASTA \$150.000 POR EVENTO	1 EVENTO POR AÑO
- TARJETA DE PROPIEDAD DEL VEHÍCULO)		
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN LOS TRÁMITES PARA REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN LEGAL SOBRE EL NUEVO CÓDIGO DE POLICIA SOBRE MASCOTAS		
ASISTENCIA JURÍDICA	MONTO MÁXIMO	EVENTO MÁXIMO
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA PARA TRÁMITES DE VENTA DE LA MOTO CARRO		
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE LA MOTO O AL HOGAR		
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO O PÉRDIDA DE DOCUMENTOS		
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE O DAÑOS A TERCEROS		
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN:		
- MATERIA CIVIL		
- MATERIA FAMILIAR		
- MATERIA PENAL		

ASISTENCIA VEHICULAR

TRASLADO Y REMOLQUE EN GRÚA POR AVERÍA O ACCIDENTE.

En caso de accidente o avería vehicular que no permita la circulación autónoma del vehículo del AFILIADO, 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 AFILIADO más cercano, dentro del radio y perímetro de la ciudad donde se solicita el servicio. En caso de haber un excedente de cobertura por la distancia, le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, el cual deberá ser pagado por EL AFILIADO. En todos los casos, EL AFILIADO 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 él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Queda entendido que el

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos que no sea posible subirlos o remolcarlos en un vehículo de la red de asistencia vehicular.

AUXILIO VIAL EN CASO DE:

Todos los servicios de Asistencia Vial contarán con un límite máximo de cobertura y un número de eventos, aplica para carro o moto. Los límites y eventos no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por EL AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR que enviará EL PRESTADOR. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de este servicio. Para el presente servicio EL PRESTADOR brindará los servicios de asistencia en:

a. PASO DE CORRIENTE

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

b. ENVÍO DE COMBUSTIBLE

En caso de quedar la moto o carro sin suministro de combustible, EL PRESTADOR enviará a la brevedad posible, un proveedor que suministrará el combustible necesario para que EL AFILIADO llegue a la estación de servicio o bomba más cercana. La cantidad a suministrar es 1 Galón de combustible (El AFILIADO debe indicar el tipo de combustible que suministra el vehículo), siempre y cuando las leyes así lo permitan, en caso contrario se trasladará la moto o el carro a la bomba de servicio más cercana.

c. DESPINCHADURA/MECÁNICA LIGERA

En caso de sufrir un desperfecto mecánico que imposibilite al AFILIADO continuar la marcha por sus propios medios en la moto o carro, EL PRESTADOR enviará a la brevedad un técnico automatizado el cual intentará hacer la reparación, siempre y cuando sea sencilla y no requiera un trabajo que por falta de herramientas no se pueda realizar. Este servicio cubre la mano de obra de los repuestos que sean posibles de instalar in situ, entendiéndose, que el costo de los repuestos, deben ser costeados por EL AFILIADO.

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 pérdida de la misma en caso de ser posible.
- Solución de problemas de alarma/inmovilizador de motor.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

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

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. Automóviles de más de 15 años de antigüedad.
3. Si el vehículo no corresponde a la inscrita en el momento de la compra de la asistencia.
4. Cuando en el momento de la prestación del servicio, la documentación del vehículo no esté vigente (SOAT y tecno-mecánica).

COORDINACIÓN PARA ENVÍO DE REPUESTOS.

A solicitud del AFILIADO, EL PRESTADOR se encargará de la coordinación de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y asumirá los gastos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo hasta un máximo de 20 kilos, siempre que estén a la venta en Colombia. Serán por cuenta del AFILIADO el costo de las piezas de repuesto. Para la coordinación del servicio se solicitará el envío de la constancia o certificación de la reparación del vehículo por parte del taller.

ENVÍO DE CERRAJERO PARA APERTURA DEL VEHÍCULO O SERVICIO DE MENSAJERIA PARA BÚSQUEDA DE DUPLICADO DE LLAVE

En caso de que el vehículo (carro o moto) 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 AFILIADO solicite el envío del duplicado de la llave del vehículo, EL PRESTADOR coordinará el servicio.

REFERENCIAS CON TALLERES MECÁNICOS A NIVEL NACIONAL.

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR le proporcionará en forma inmediata información actualizada sobre los talleres mecánicos a nivel nacional. EL PRESTADOR proporcionará el servicio indicado únicamente en las PRINCIPALES CIUDADES o donde LA EMPRESA tenga taller. En las demás ciudades de la República, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar a EL AFILIADO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación de la moto deberán ser pagados por EL AFILIADO.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

ASISTENCIA POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS.

AYUDA EN GASTOS PARA LA REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS POR HURTO CALIFICADO (CÉDULA DE CIUDADANÍA Y/O EXTRANJERÍA, LICENCIA DE CONDUCCIÓN, TARJETA DE PROPIEDAD DEL VEHICULO) CARRO O MOTO.

En caso que EL AFILIADO sea objeto de hurto calificado, de acuerdo con su definición legal, de los documentos como cédula de ciudadanía/extranjería, licencia de conducción o tarjeta de propiedad del vehículo; EL PRESTADOR, brindará un auxilio económico para la reposición de los mismos, hasta los límites máximos indicados en la cobertura aquí expuesta.

ORIENTACIÓN TELEFONICA EN LOS TRÁMITES PARA REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS

En caso de que EL AFILIADO sea objeto de hurto calificado; EL PRESTADOR se encargará de brindar la orientación necesaria para que EL AFILIADO realice los tramites correspondientes para la reposición de los mismos, las 24 horas de los 365 días del año. Es un servicio de medios y no de resultados.

ASISTENCIA JURÍDICA.

ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA.

A solicitud de EL AFILIADO, EL PRESTADOR brindará, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en caso de:

- trámites de venta de la moto o carro
- robo de la moto/carro o al hogar
- robo o pérdida de documentos
- accidente o daños a terceros
- fallecimiento
- Materia civil
- Materia familiar
- Materia penal

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 las diligencias dependiendo de cada caso solicitado por EL AFILIADO. EL PRESTADOR no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente EL AFILIADO. 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.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

4. OBLIGACIONES DE EL AFILIADO

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

- 1) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- 2) Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO 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 AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y EL AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- 3) Identificarse como AFILIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

5. EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

- Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio.
- Cuando EL AFILIADO no tenga en su poder los siguientes documentos: cédula de ciudadanía, tarjeta de propiedad del vehículo, SOAT y licencia de conducción vigentes.

6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- EL AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08

un servicio. Al momento de recibir al prestador EL AFILIADO 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 AFILIADO activo. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO/ BENEFICIARIO 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 AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados las Condiciones Generales.
- Enviar en caso de ser necesario, las fotografías de la avería que se le soliciten, para una mejor prestación del servicio.

7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS; debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Fecha de Elaboración 2021-01-25
Línea atención sin costo 01 8000 423742	Fecha de Actualización 2021-03-08