

AP ASISTENCIAS SUPER SOAT – FALABELLA-SEGUROS MUNDIAL
LINEAS DE ATENCION TELEFÓNICA 24 HORAS:
#899 - Línea Nacional: 018000975815

SERVICIOS	COBERTURA	EVENTOS
ASISTENCIA CAMBIO DE LLANTA	HASTA UN TOPE DE COBERTURA DE \$150.000 POR EVENTO.	1 EVENTO ANUAL
SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE	HASTA UN TOPE MAXIMO DE 2 GALONES DE GASOLINA .	1 EVENTO ANUAL
REVISIÓN BASICA DE FRENO	HASTA UN TOPE DE COBERTURA DE \$150.000 POR EVENTO	1 EVENTO ANUAL
ASESORIA Y DESCUENTO EN PARQUEADEROS	HASTA UN 10% DE DESCUENTO EN NUESTRA RED DE PARQUEADEROS.	ILIMITADO

* Para la prestación de cualquiera de los servicios el Usuario siempre debe comunicarse con la línea de Asistencia seguros mundial las 24 horas los 7 días de la semana.

* Obtener la autorización expresa de A365 Colombia, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.

* No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el Usuario que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de A365 Colombia.

ASISTENCIA DE CAMBIO DE LLANTA:

En caso de que el afiliado reporte a A365 una avería relacionada que provoque la pinchadura del vehículo, A365, gestionará el cambio de llanta averiada por la llanta de repuesto del vehículo por un técnico el cual le realizará dicho cambio.

Aplica únicamente para vehículo.

Este servicio se prestará bajo la disponibilidad y estado de la llanta de repuesto del vehículo, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano

LÍMITE DE EVENTOS: 1 evento anual, hasta un tope de \$150.000 por evento.

ASISTENCIA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE

En caso de que el afiliado reporte a A365 que requiere suministro de combustible para desvare de su vehículo, A365 coordinará previa solicitud del afiliado el envío de un auxilio de combustible de 2 galones de gasolina corriente para vehículo tipo automóvil o camioneta.

En caso de que el vehículo no encienda se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del afiliado con recursos propios.

LÍMITE DE EVENTOS: 1 evento anual, hasta un tope de 2 galones de gasolina.

REVISIÓN BASICA DE FRENOS

A365 Colombia pone a disposición del Usuario el servicio de revisión básica de frenos para el vehículo inscrito, el servicio contempla una revisión en un taller o serviteca autorizado dentro de la red de prestadores de A365 Colombia con la intención de verificar el sistema de frenos, en la revisión se analizará el estado de las bandas, las pastillas y el líquido de frenos. **Este servicio se podrá solicitar con mínimo 24 horas en ciudades principales y 72 horas en municipios.**

Para la prestación del servicio están incluidos automóviles familiares, camperos y camionetas, autos de servicio público (taxi). No contempla servicio para vehículos de 7 o más pasajeros, vehículos de carga o mixtos, microbuses, vehículos especiales ambulancias, buses escolares ni de transporte masivo de personas o intermunicipales.

El horario para la prestación del servicio será desde las 07:00 am hasta las 05:00 pm de lunes a sábados. Es posible coordinar el servicio en el domicilio del usuario o informarle el lugar para desplazarse y recibir el servicio.

Para la prestación del servicio se solicitará que el usuario tenga toda la documentación del vehículo al día.

En caso de presentar una inconformidad con el servicio recibido, reportar un daño o pérdida de algún elemento posterior a la prestación del servicio, el usuario podrá comunicarse a la línea de atención disponible 24/7 para reportar su reclamación, el tiempo máximo que tendrá el usuario para presentar dicha reclamación es de máximo 5 días calendario posteriores a la prestación del servicio, únicamente a través de la línea de atención posterior a este tiempo no se recibirán reclamaciones del servicio.

LÍMITE DE EVENTOS: 1 evento anual, hasta un tope de \$150.000 por evento.

ASESORIA Y DESCUENTO EN PARQUEADEROS

A365 pone a disponibilidad del usuario el servicio de descuento en la red de parqueaderos propia, este servicio contempla el 10% de descuento en las primeras 3 horas del parqueadero.

LÍMITE DE EVENTOS: Ilimitado

OBLIGACIONES DEL USUARIO

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión “Usuario”, se entenderá de acuerdo a definición mencionada en el glosario de términos y que haya adquirido y pagado previamente alguno de los planes detallados anteriormente.

El Usuario estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por A365 Colombia a:

- a) **Obtener la autorización expresa de A365 Colombia, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.**
- b) **El Usuario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por A365 Colombia, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.**

PROCESO DE ATENCIÓN PARA ASISTENCIA A365 COLOMBIA

La central de operaciones de A365 Colombia, estará disponible las 24 horas del día, 365 días del año, y contempla las siguientes actividades:

- 1-. Usuario se comunica con A365 Colombia. (Multicanalidad).
- 2-. A365 Colombia recibe solicitud y atiende servicio.
- 3-. A365 realiza la búsqueda del mejor proveedor para la prestación del servicio.
- 4-. Usuario recibe SMS con datos del proveedor que lo atenderá.
- 5-. Durante la prestación del servicio, se realizará seguimiento constante de la central de operaciones hacia el usuario y proveedor para cumplimiento de los tiempos.
- 6-. Prestación del servicio por parte del técnico o profesional.
- 7-. Posterior a la atención se realizará una llamada de satisfacción al usuario.

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA A365.

- Que el USUARIO no se encuentre en la base de datos entregada por Seguros Mundial.
- También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el Usuario que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de A365 Colombia.
- Cuando el USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en el domicilio del usuario.

OTRAS EXCLUSIONES GENERALES.

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) La mala fe, fraude o abuso de confianza del Usuario, comprobada por el personal de A365.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c) Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) La ingestión de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- f) Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES.

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

USUARIO: Es la persona física que haya contratado a través de A365 los SERVICIOS de asistencia que presta A365, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto a A365.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que hayan sido contratado por el USUARIO y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una SITUACION DE ASISTENCIA reportada por un USUARIO que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS estarán a disposición de los USUARIOS, que será a partir de la fecha en que Seguros Mundial reporte a A365 los usuarios que tengan el beneficio por comprar el SEGURO.

RESIDENCIA HABITUAL: El domicilio permanente que manifieste tener un USUARIO, en el momento de haber contratado el SERVICIO.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los USUARIO por cuenta de A365, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: Es el costo máximo que será cubierto por A365, asociado a la prestación de un SERVICIO. Si el valor de la prestación es superior a este MONTO POR EVENTO, la diferencia será de cargo del Usuario.

PROVEEDOR: Es el EQUIPO TECNICO de A365, o subcontratado por A365, apropiado para prestar los SERVICIOS a un USUARIO de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

VIGENCIA: Tiempo durante el cual el USUARIO tiene activo el programa que para este caso será de 2 meses a partir de la compra del Seguro Todo Riesgo. Servicios aplican para un único vehículo.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que **A365** podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate.

Los servicios a que se refiere el presente documento, configuran la única obligación a cargo de **A365** y/o su red de prestadores y en ningún caso reembolsará al **CLIENTE** las sumas que este hubiera erogado.