



Línea atención sin costo
01 8000 423 695

Línea whatsapp
(604) 5603192



ASISK MOTOS



Condiciones Generales



Línea atención sin costo
01 8000 423 695

Línea whatsapp
(604) 5603192



Condiciones generales para la prestación del servicio

Introducción

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISK MOTOS** 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 **018000423695** ó comunicación a través de la línea de **WhatsApp (604) 5603192** habilitada las 24 horas del día para la atención de EL AFILIADO, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.





Asistencias las 24 horas los 365 días del año

Asistencias

Coberturas

Asistencia moto

Montos Máximos

Eventos Máximos

Servicio de traslado en remolque grúa por:

- Avería
- Accidente

Hasta \$400.000 por evento

2 eventos

Auxilio vial en caso de:

- Pinchadura de llanta o neumático
- Paso de corriente
- Suministro de combustible
- Mecánica ligera

Hasta \$200.000 por evento

2 eventos

Referencia de talleres mecánicos a nivel nacional:

Sin límite

Sin límite

Asistencia hogar

Montos Máximos

Eventos Máximos

Envío y pago de plomero por emergencia

Envío y pago de electricista por emergencia

Envío y pago de cerrajero por emergencia

Envío y pago de vidriero por emergencia

Hasta \$300.000 por evento

3 eventos

Asistencia médica

Montos Máximos

Eventos Máximos

Asesoría telefónica en caso de:

- Orientación médico general
- Orientación odontológica general
- Orientación nutricional general y de vida sana
- Información de clínicas y hospitales a nivel nacional
- Información de especialistas odontológicos
- Recordatorio de citas, análisis y medicamentos

Sin límite

6 eventos

Asistencia legal

Montos Máximos

Eventos Máximos

Asesoría telefónica en caso de:

- Robo del vehículo o domicilio
- Fallecimiento
- Pérdida o robo de documentos
- Materia civil, familiar y penal
- Trámites de venta de la motocicleta

Sin límite

Sin límite

Servicio de información

Montos Máximos

Eventos Máximos

Información carteleras de cine y espectáculos

Información de trámites

Noticias relevantes

Sin límite

Sin límite

Conexión con números de emergencia (Policía, bomberos, defensa civil, otros)

ASISK MOTOS



Servicio de asistencia a la moto

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán en todo el territorio de la República de Colombia. El servicio podrá prestarse con mayor celeridad en las principales ciudades del país y en las ciudades de menor tamaño o donde no se tenga infraestructura de prestadores, se recurrirá a los prestadores de las ciudades principales a su vez este servicio solo podrá hacer uso de los beneficios EL AFILIADO.

Los servicios de asistencia vehicular únicamente serán aplicables para las motocicletas adquiridas en LA EMPRESA. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a motos que no hayan sido adquiridas en LA EMPRESA o que por su estado de daño, no sea posible subirlas o remolcarlas en un vehículo de la red de asistencia vehicular. Los tiempos de demora del presente servicio dependerán de la infraestructura de grúas de la zona día y horario de la solicitud.

Todos los servicios de Asistencia Vial contarán con un límite máximo de cobertura y un número de eventos, aplica para 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:



Envío y pago de servicio de remolque en grúa:

Cuando a causa de un ACCIDENTE o EMERGENCIA VIAL el vehículo de EL AFILIADO no pueda circular autónomamente, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o similar hasta el taller mecánico o lugar más cercano indicado por EL AFILIADO dentro del radio y perímetro de la ciudad en la que se solicita el servicio da como resultado una cobertura en distancia de entre 130 y 180 Kilómetros desde el punto de recogida al lugar de destino que indique EL AFILIADO.

El SERVICIO se prestará siempre que el punto de recogida del vehículo esté dentro de un radio máximo entre 130 y 180 Kilómetros por carretera por fuera del perímetro urbano de la ciudad de DOMICILIO de EL AFILIADO.

A su vez, la distancia máxima cubierta entre el punto de recogida del vehículo y su punto de destino entre 130 y 180 Kilómetros por carretera.

No incluye servicios adicionales como horas de espera, maniobras, rescate y/o carro taller, solamente incluye traslado del vehículo por un trayecto.



Servicio de auxilio vial

Todos los servicios de Asistencia Vial contarán con un límite máximo de: Hasta \$200,000 por evento y hasta 2 EVENTOS durante los 6 meses de vigencia del programa por cada servicio. 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 a motos en:

Pinchadura de llanta o neumático:

Cuando la motocicleta de EL AFILIADO sufra un pinchazo en alguna de sus llantas que le imposibilite continuar la marcha, si EL AFILIADO cuenta con la llanta de repuesto, se cambiará en sitio; en caso de que no cuente con esta, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR de servicio de remolque en grúa que traslade el vehículo afectado al taller o montallantas más cercano. En todos los casos el PROVEEDOR de grúa hará lo posible por reparar la llanta pinchada en el lugar. El servicio y pago de la reparación del pinchazo 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 AFILIADO podrá solicitar el reembolso del costo de reparación al PRESTADOR, con copia del comprobante entregado por el taller o montallantas.

Paso de corriente:

Cuando la motocicleta de EL AFILIADO presente una avería mecánica por fallas en la batería, el PRESTADOR le enviará un PROVEEDOR técnico para que le brinde la asistencia mecánica requerida para restablecer la marcha del vehículo, siempre que las características de este lo permitan. El servicio no cubre el reemplazo ni la instalación de la batería, , no se encuentra en cobertura si el vehículo se encuentra en garantía con la marca por ende se remite al centro de servicios con el fin de proporcionar una solución para EL AFILIADO.

ASISK MOTOS

Suministro de combustible:

Cuando la motocicleta de EL AFILIADO presente una avería por falta de combustible, el prestador le enviará un PROVEEDOR para que le suministre un (1) galón para llegar a la estación de servicio más cercana, siempre que las normas así lo permitan, en caso contrario se trasladará la motocicleta en remolque a la estación de servicio más cercana.

Mecánica ligera:

Cuando la motocicleta de propiedad de EL AFILIADO sufra un desperfecto o avería que le impida continuar la marcha por sus propios medios; EL PRESTADOR enviará a la brevedad un PROVEEDOR mecánico al sitio, siempre y cuando la reparación sea sencilla y no requiera procedimientos o herramientas dentro de un taller.

Los límites y eventos no son acumulables para ser utilizados en el resto de los servicios. El excedente de los montos por EVENTO será cancelado de forma inmediata por EL AFILIADO con sus propios recursos al proveedor que enviará el PRESTADOR. EL AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación del SERVICIO.

Este servicio cubre la mano de obra de los repuestos que sean posibles de instalar en el sitio, entendiéndose, que el costo de los repuestos, deben ser costeados por EL AFILIADO. Solo en caso de ser posible, esta asistencia aplica para los siguientes servicios:

- Diagnóstico.
- Puesta en marcha.
- Montallantas móvil (aire para neumáticos).
- Cables de freno, embrague, acelerador.
- Transmisión (Tensado, Cambio de cadena, piñón y corona de transmisión) (MOTO).
- 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.

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



Referencias de talleres mecánicos:

Cuando EL AFILIADO lo solicite, EL PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información de referencia acerca de talleres mecánicos en las ciudades cubiertas dentro del ÁMBITO TERRITORIAL. El PRESTADOR no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados en el lugar referenciado.

Este servicio es estrictamente de referencia y coordinación. La responsabilidad de EL PRESTADOR se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Exclusiones en los servicios de asistencia vial:

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

1. Motos no adquiridas en LA EMPRESA (según los puntos descritos en la publicidad).
2. Motos fuera del período de cobertura.
3. Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio, como ubicación exacta, placa de la Moto, características, Cédula del Afiliado, etc.
4. Cuando EL AFILIADO no se identifique como AFILIADO del programa.
5. Cuando EL AFILIADO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.



ASISK MOTOS



Envío y pago de plomero por emergencia:

Cuando en el DOMICILIO de EL AFILIADO se presente rotura, taponamiento o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas a causa de una AVERÍA súbita e imprevista, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR especializado para restablecer el servicio o reparar la AVERÍA, siempre que el estado de las redes lo permitan.

Exclusiones del servicio de Plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura todas las AVERÍAS preexistentes, los trabajos de albañilería y la reparación y/o reposición de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas; aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda; arreglo de canales y bajantes, paredes exteriores del inmueble, reparación de goteras y todas las averías relacionadas con humedad por filtraciones. También quedan excluidas todo tipo de reparación en áreas comunes de edificios de apartamentos u oficinas, o en instalaciones de propiedad de la empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado. Solo se cubre el destaponamiento simple donde no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.



Envío y pago de cerrajero por emergencia:

Cuando EL AFILIADO esté imposibilitado para acceder a su RESIDENCIA PERMANENTE a través de la puerta principal por la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida su apertura, EL PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta. El monto de la cobertura incluye herramientas, traslado de EL PROVEEDOR y mano de obra.

Exclusiones del Servicio de Cerrajería:

Quedan excluidas del presente servicio la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades; así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates.

Igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como armarios, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa.



Envío y pago de electricista por emergencia:

Cuando en el DOMICILIO de EL AFILIADO se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una AVERÍA súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo, el PRESTADOR enviará un PROVEEDOR técnico para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan.

La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente se realizará cuando su daño provenga de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del DOMICILIO de EL AFILIADO.

Exclusiones del servicio de Electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de tomacorrientes, enchufes o elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía, la reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, disyuntores o fusibles.



Envío y pago de vidriero por emergencia:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior de la RESIDENCIA PERMANENTE de EL AFILIADO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud de EL AFILIADO se enviará con la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas, sábados de 08:00 a 12:00.

ASISK MOTOS

Excepcionalmente, EL AFILIADO tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención. En todos los casos deberá notificar con anterioridad a EL PRESTADOR de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de este. Una vez autorizados, EL AFILIADO deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al REEMBOLSO antes mencionado.

Exclusiones del servicio de Vidriería:

Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. No se cubre el cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.

Exclusiones generales al servicio de asistencia en el hogar:

Los servicios de emergencia sólo se prestarán en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO. Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del afiliado. También:

1. Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el DOMICILIO del AFILIADO, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad de EL AFILIADO.
2. No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la RESIDENCIA de EL AFILIADO.
3. Daños intencionales de EL AFILIADO, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
4. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
5. No se cubre los recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

6. En caso que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por EL AFILIADO, pagando directamente al PROVEEDOR del servicio.

Hasta \$300,000 por evento y hasta 3 EVENTOS durante los 6 meses de vigencia del programa por cada servicio.

Asistencia médica y odontológica

Se presta el servicio de atención médica telefónica para:

Orientación médica general:

Cuando EL AFILIADO requiera una CONSULTA MÉDICA, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto con un médico general para que le brinde orientación vía telefónica. Este solo podrá recetar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para EL AFILIADO y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con su estado de salud.

Orientación odontológica general:

Cuando EL AFILIADO requiera una CONSULTA ODONTOLÓGICA, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto con un odontólogo o médico general para que le brinde orientación vía telefónica. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para EL AFILIADO y en ningún caso comprometerá la responsabilidad de EL PRESTADOR con su estado de salud.

Orientación nutricional y de vida sana:

Cuando EL AFILIADO requiera orientación vía telefónica en temas nutricionales tales como: buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.), dietas y referenciación en estilos de vida saludable, EL PRESTADOR lo pondrá en contacto con un PROVEEDOR especializado en nutrición.

Este SERVICIO es ofrecido únicamente como orientación para EL AFILIADO y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del PRESTADOR con la salud de EL AFILIADO.

ASISK MOTOS



Referencias de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional

Cuando EL AFILIADO lo solicite, el PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información de referencia acerca de farmacias, clínicas y hospitales a nivel nacional. El PRESTADOR no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados en el lugar referenciado.



Información de especialistas odontológicos:

Cuando EL AFILIADO lo solicite, el PRESTADOR le proporcionará telefónicamente información de referencia acerca de especialistas odontológicos a nivel nacional. El PRESTADOR no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados en el lugar referenciado.



Recordatorio de citas, análisis y medicamentos

En caso de que EL AFILIADO tenga una cita médica, requiera un análisis, o necesite tomar medicamentos a una hora específica, EL PRESTADOR está en obligación de recordarle por vía telefónica al AFILIADO (si este lo requiere) para que cumpla efectivamente con los tiempos de cada evento.



Asistencia jurídica y legal

Asesoría telefónica en casos de:

- Robo del vehículo
- Fallecimiento
- Pérdida o robo de documentos
- Materia civil, familiar y penal
- Trámites de venta de la motocicleta

EL PRESTADOR conectará a EL AFILIADO con un abogado para que lo asista telefónicamente y 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.



Servicio de información



Información de carteleras de cines y espectáculos:

Cuando EL AFILIADO lo solicite, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre la cartelera de Cines y Espectáculos cercana al lugar que solicite EL AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el servicio únicamente en las principales ciudades del País, o donde se cuente con Carteleras de Cines y Espectáculos publicadas en los medios. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los Cines y Eventos de Espectáculos recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por EL AFILIADO.



Información de trámites:

Cuando EL AFILIADO lo solicite, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre los trámites determinados que solicite EL AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el servicio únicamente en las ciudades del País, donde se cuente con información publicada o medios para obtenerla. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de las entidades mencionada al afiliado para los mismos o por los cambios sin previo aviso de las entidades con relación a los tramites a realizar. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por EL AFILIADO.



Información de noticias relevantes:

Cuando EL AFILIADO lo solicite, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre las noticias relevantes o de interés nacional, no político, que solicite EL AFILIADO. EL PRESTADOR proporcionará el servicio únicamente cuando se cuente con información publicada o medios para obtenerla. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad.

ASISK MOTOS

Prestación de los servicios

Queda entendido que EL PRESTADOR podrá prestar los SERVICIOS en forma directa o a través de su red de PROVEEDORES. 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.

Proceso general de solicitud del servicio de asistencia

Cuando EL AFILIADO solicite alguno de los SERVICIOS contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a.** EL AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b.** Comunicarse con EL PRESTADOR a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia ó comunicación a través de la línea de WhatsApp (604) 5603192 habilitada las 24 horas del día los 365 días del año para la atención de EL AFILIADO.
- c.** EL AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el SERVICIO que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del EVENTO. En el momento de solicitar y/o recibir el SERVICIO de asistencia se le requerirá a EL AFILIADO un documento de identificación con fotografía.
- d.** Queda entendido que los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como EL AFILIADO activo, de conformidad con sus condiciones generales.

Obligaciones del afiliado

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

- a.** 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 al PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente. En caso de excederse el monto máximo de cobertura, EL AFILIADO deberá asumir el excedente.
- b.** Solicitar al PRESTADOR de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier SERVICIO cuyo REEMBOLSO pretenda solicitar posteriormente.
- c.** Dar aviso oportuno al PRESTADOR del cambio de DOMICILIO de EL AFILIADO. Queda entendido que en caso de que EL AFILIADO establezca su DOMICILIO por fuera del territorio de la República de Colombia, 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.
- e.** Identificarse ante los representantes del PRESTADOR o ante sus PROVEEDORES en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.

Exclusiones

Los servicios de asistencia no se prestarán cuando se presente alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o causas:

- a.** Cuando EL AFILIADO no se encuentre activo.
- b.** Cuando frente al SERVICIO solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c.** Cuando EL AFILIADO no se identifique plenamente ante el PRESTADOR o su PROVEEDOR como afiliado del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.
- d.** Cuando EL AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del PRESTADOR, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.

ASISK MOTOS

- e. La mala fe de EL AFILIADO comprobada por el personal del PRESTADOR
- f. Los EVENTOS originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- g. Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- h. Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.
- i. Los EVENTOS originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.
- j. Los EVENTOS originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.
- k. Los EVENTOS originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- l. Cuando no exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA que permita la prestación del SERVICIO en la zona
- m. Cuando EL AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- n. Cuando EL AFILIADO se reporte con morosidad en el pago de las cuotas de la TC de la empresa.
- o. Mascotas que no sean propiedad de EL AFILIADO.
- p. El PRESTADOR dará aviso inmediato a la EMPRESA de los SERVICIOS improcedentes por las causas antes citadas, pero si no se pudiera establecer comunicación inmediata se reportará al día hábil siguiente por escrito.
- q. El PRESTADOR y la EMPRESA quedan exentos de responsabilidad frente a EL AFILIADO, cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones,

circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.

- r. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.

Glosario de terminos

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

LA EMPRESA: RED ALKOMPRAR

AFILIADO: Es la persona titular de la asistencia y con derecho a acceder a los servicios del programa de asistencia cuyas condiciones generales quedan consignadas en el presente documento.

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.

DOMICILIO: Lugar de residencia de la persona con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por EL AFILIADO al momento de activar el servicio

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia que esté dentro de la cobertura del programa ASISK MOTOS

ASISK MOTOS

INFRAESTRUCTURA PRIVADA: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la prestación de la asistencia o el funcionamiento de una organización cualquiera.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor de EL AFILIADO cuando se presente un evento.

SERVICIOS: Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la asistencia a EL AFILIADO cuando se presente un evento.

AVERÍA: Daño o defecto mecánico, electrónico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.

COSTO PREFERENCIAL: Beneficio que tiene EL AFILIADO para recibir los servicios a una tarifa que intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado local.

REEMBOLSO: Dinero que se le devuelve A EL AFILIADO, persona natural cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este, de acuerdo con el condicionado general del producto adquirido.

EMERGENCIA: Situación de peligro o desastre latente o inminente; que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las personas involucradas, su seguridad física o la de sus bienes.

ACCIDENTE: Suceso, evento o acontecimiento; repentino, inesperado, involuntario que causa daño a una persona o a un bien (cosa) es ajeno a su voluntad.

URGENCIA: Situación de salud, peligro o desastre; que no compromete la vida de las personas o animales involucrados, ni su seguridad física o la de sus bienes; pero requiere una atención oportuna para evitar consecuencias graves.

INCIDENTE: Suceso, evento o acontecimiento; repentino, inesperado, involuntario; que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.

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

MATERIALES: Son aquellos aditamentos necesarios para la reparación de un daño comprendido en los límites de la cobertura. No implica repuestos.

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

ASISTENCIA LEGAL: Los servicios a prestar son telefónicos y en todos los casos se entiende como una obligación de medio (prestación) y no de resultados. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

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

