

AQUA  SHIELD

ASSISTANCE +



1. INTRODUCCIÓN	3
2. PRODUCTO	3
2.1 APLICACIÓN DE CERAMICO PANORÁMICO WINDSHIELD	4
2.2 GASTOS PARA CAMBIO O REEMPLAZO DE ACCESORIOS	4
2.3 REPARACION DE FISURAS O CAMBIO DE PANORAMICO	5
2.4 REPARACION DE RASPONES (AQUASHIELD)	6
2.5 ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA	7
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIOS	8
4. AMBITO TERRITORAL	8
5. PROCESO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA	8
6. REEMBOLSOS	9
7. DEBERES DEL USUARIO	9
8. EXCLUSIONES GENERALES	10
9. GLOSARIO	11
10. LINEAS DE ATENCION	12

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

AQUASHIELD o EL PRESTADOR, con su **ASISTENCIA AQUASHIELD ASSISTANCE +** le atiende 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 a los números 018000413816, dispondremos todos los recursos necesarios para asistirle, directamente y/o a través de nuestra red de proveedores, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia del programa.

2. PRODUCTO

Monto máximo: Se refiere al monto máximo establecido por la compañía por un periodo de un año el cual el cliente podrá utilizar, si la asistencia supera este monto el cliente deberá asumir el excedente de este.

Eventos Anuales: Se refiere al tiempo que el cliente podrá utilizar las asistencias especificadas hasta el monto máximo establecido.

ASISTENCIAS	COBERTURA	
	MONTO MÁXIMO	EVENTOS ANUALES
APLICACIÓN DE CERAMICO PANORÁMICO WINDSHIELD (APLICACIÓN INMEDIATA EN EL MOMENTO DE LA COMPRA DEL PAQUETE)	\$ 150.000	1
AYUDA EN GASTOS PARA CAMBIO O REEMPLAZADO DE ACCESORIOS POR ROTURA Y/O ROBO: ESPEJOS RETROVISORES, LAS MANIGUETAS, BOMBILLOS EXTERIORES (LUZ DELANTERA, TRASERA Y DE GIRO, EMBLEMAS)	\$ 1.000.000	Hasta el limite del monto
SANACIÓN Y CAMBIO DE PANORÁMICO	\$ 1.000.000	
REPARACIÓN DE RASPONES DE PINTURA, PINTURA PARCIAL + APLICACIÓN PRODUCTO AQUASHIELD	\$ 400.000	
ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA VEHICULAR (FOTO MULTAS, MULTAS, TRASPASO, PERDIDA DE DOCUMENTOS)	Ilimitado	\$ 12

AQUASHIELD ASSISTENCE +

La asistencia será tanto para los usuarios de Aquashield, como para usuarios nuevos que nunca han tomado un servicio con Aquashield. Para proceder con la prestación del servicio, se validará el registro del vehículo mediante los siguientes datos: Nombre del usuario, Cédula, teléfono, evidencia visual del vehículo (fotos y/o videos), modelo, marca y la placa correspondiente.

El tiempo máximo para solicitar alguno de los servicios en cobertura es de 5 días hábiles contadas a partir del momento del accidente.

Los servicios de asistencia vehicular únicamente serán aplicables a vehículos tipo automóvil, camioneta, campero de servicio particular.

2.1 APLICACIÓN DE CERAMICO PANORÁMICO WINDSHIELD

En el momento que el usuario tome el producto AQUASHIELD ASSISTENCE +, se le realizara la aplicación de windshield que es un producto para proteger y mejorar la visibilidad del panorámico del vehículo

2.2 GASTOS PARA CAMBIO O REEMPLAZO DE ACCESORIOS

Cuando el usuario requiera el reemplazo de alguno de los siguientes accesorios para su vehículo: Espejos retrovisores, maniguetas, bombillos exteriores (luz delantera, trasera y de giro) o emblemas, a causa de hurto o rotura por accidente, el prestador asumirá el valor del repuesto original (nuevo).

Si el accesorio solicitado no está disponible en el mercado nacional debido a discontinuación, alta demanda, exclusividad de diseño o necesidad de importación, el prestador podrá gestionar la adquisición de un repuesto genérico (nuevo) con previa autorización del prestador.

- La solicitud se puede realizar al contact center, en cualquier horario o día las 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- El tiempo máximo de la prestación del servicio es de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

Requisitos para acceder al servicio:

- Hurto: El usuario deberá presentar una denuncia formal ante la Fiscalía o la Policía Nacional, y Únicamente se aceptará una denuncia sin modificaciones para proceder con la asistencia.
- Accidente: Será necesario aportar evidencia fotográfica del incidente, que permita corroborar la rotura del accesorio.
- Solicitud de reembolso: Si el usuario decide proceder con un proveedor de confianza, deberá remitir la factura correspondiente para gestionar el reembolso. Lo anterior con previa autorización del prestador

Exclusiones específicas del servicio

Quedan expresamente excluidos:

- Costos asociados a la mano de obra por la instalación del accesorio
- Accesorios no originales o que hayan sido modificados para el modelo del vehículo, tales como luces exploradoras, luces halógenas, luces estroboscópicas, espejos panorámicos, elementos personalizados o cualquier accesorio no especificado.
- Daños o robos preexistentes
- Accesorios sujetos a desgaste naturales
- Daños no relacionados con accidente o hurto
- Denuncias incompletas, con inconsistencias o sin la información mínima requerida para corroborar el evento

2.3 REPARACION DE FISURAS O CAMBIO DE PANORAMICO

Cuando el usuario requiera reparación o el reemplazo de vidrio panorámico a causa de un accidente. Se prestará el servicio de reparación o cambio de panorámico dependiendo del tipo y severidad del daño.

- La solicitud se puede realizar al contact center, en cualquier horario o día las 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- El horario de atención del proveedor es, entre las 08:00 y las 17:00 horas, los días hábiles.
- El tiempo máximo de agendamiento es de 3 días hábiles a partir de la fecha de la solicitud
- El tiempo máximo de la prestación del servicio cuando es por reparación es de 10 días hábiles a partir de la fecha de agendamiento, en caso de cambio de panorámico estará sujeto a la disponibilidad y tiempo de envío.

La reparación tratará fisuras pequeñas (estrellas, dianas y mixtas) en el panorámico.

El reemplazo del vidrio panorámico estará bajo criterio del técnico del taller de nuestros aliados y es quien definirá si el daño es total por lo cual deberá ser cambiado.

Exclusiones específicas

Quedan expresamente excluidos:

- Arañazos superficiales, marcas de limpieza inapropiada o defectos que no afecten la seguridad o visibilidad del conductor
- Fisuras o grietas provocadas por el uso inadecuado del vehículo
- Todo daño generado por terceros que pueda imputarse por actos de malicia, negligencia, irresponsables o intencionados
- Panorámicos tratados previamente con productos químicos o tintes que dificulten la reparación o sustitución
- Daños causados por eventos no súbitos
- Reparación por Acumulación de suciedad corrosiva (excremento de aves, savia de árboles, insectos)

2.4 REPARACION DE RASPONES (AQUASHIELD)

Cuando el usuario requiera reparar daños estéticos en la pintura de su vehículo debido a raspones leves, el prestador corregirá daños superficiales que no afecten la estructura metálica del vehículo ni presenten óxido visible.

Cuando los daños superen los simples raspones, pero no afecten grandes áreas del vehículo, se realizará una pintura parcial. Como beneficio adicional, se incluirá la aplicación de un recubrimiento especializado Aquashield.

Se encuentran en cobertura puertas, capó, tapa baúl y capota.

Es importante tener cuenta que el proveedor evaluará la magnitud y el tipo de daño para determinar si la reparación se encuentra dentro de la cobertura.

La solicitud se puede realizar al contact center, en cualquier horario o día las 24 horas al día, los 7 días de la semana. El horario de atención del proveedor es, entre las 08:00 y las 17:00 horas, los días hábiles. El tiempo máximo de agendamiento es de 1 día hábil a partir de la fecha de la solicitud la cual será la cita de valoración del daño. El tiempo máximo de la prestación del servicio (Reparación) es de 5 días hábiles a partir de la fecha de agendamiento de la cita de reparación.

Exclusiones específicas del servicio

- Reparaciones en áreas con daños estructurales o corrosión avanzada
- Reparación en bómper trasero y/o delantero
- Pintura total del vehículo o cambios de color
- Rayones o daños ocasionados por estacionar en lugares no autorizados
- Daños por el transporte inadecuado de cargas o materiales
- Reparación por uso del vehículo en condiciones extremas no recomendadas
- Reparación por participar en actividades deportivas o callejeras (carreras, rallys)
- Reparación por daños derivados de no atender alertas de mantenimiento
- Reparación por acumulación de suciedad corrosiva (excremento de aves, savia de árboles, insectos, entre otros.)
- Reparación por manchas por contaminación: Residuos industriales
- Reparación de zonas previamente tratadas con productos o pinturas incompatibles que afecten la aplicación del producto Aquashield.
- Reparaciones en áreas no visibles, como interiores de puertas, baúl o partes cubiertas.
- Daños preexistentes
- Reparación por daños generado por terceros que pueda imputarse por actos de malicia, negligencia, irresponsables o intencionados

2.5 ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA

Cuando el usuario requiera asesoría legal en aspectos relacionados con trámites vehiculares, tales como compra-venta (traspaso), resolución de foto multas, pago o apelación de multas, y gestión por pérdida de documentos, el prestador lo contactará telefónicamente con un abogado que le brindará la orientación telefónica necesaria.

El tiempo máximo en línea será de 60 minutos por evento, se brindará la asistencia en cualquier ciudad, es importante tener en cuenta que el usuario debe tener buena recepción telefónica, en la asesoría no se incluye elaboración o revisión de documentos.

- La solicitud se puede realizar al contact center, en cualquier horario o día, 24 horas al día, los 7 días a la semana.
- El horario de atención del proveedor es, entre las 08:00 y las 17:00 horas, los días hábiles.
- El tiempo máximo de la prestación del servicio es de 3 días hábiles a partir de la fecha de la solicitud

La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la prestación del servicio dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado y no hace responsable al prestador por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrates de forma particular.

Exclusiones para los servicios de asistencia vial:

Quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

1. Automóviles de más de 12 años de antigüedad.
2. Daños ocasionados por grafitis o vandalismo intencional
3. Si el vehículo no corresponde al inscrito en el momento de la compra de la asistencia.
4. Daños ocasionados por fenómenos naturales, tales como granizo, inundaciones, tormentas eléctricas, fuertes vientos, caída de árboles o ramas, avalanchas, deslizamientos de tierra, erupciones volcánicas, terremotos, entre otros eventos naturales que puedan impactar directamente el vehículo.

El prestador le solicitará usuario todos los documentos que considere necesarios para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la asistencia.

3. PRESTACIÓN DEL 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.

Para las asistencias se definió un período de carencia de quince (15) días hábiles para gastos para cambio o remplazo de accesorios, reparación de pequeñas fisuras o cambio de vidrio panorámico y asistencia legal telefónica, y para reparación de raspones de pintura (Aquashield) se podrá utilizar al siguiente día de tomar el programa.

4. AMBITO TERRITORAL

Los servicios de Reparación y cambio de panorámico, Ayuda en gastos para cambio o reemplazo de accesorios por rotura y/o robo y Reparación de raspones de pintura, pintura parcial + aplicación del producto Aquashield estará disponible en la ciudad de Medellín y área metropolitana. El usuario deberá verificar la disponibilidad del servicio en su ubicación llamando a la línea de asistencia al momento de la solicitud.

El servicio de Asistencia legal telefónica vehicular se prestará telefónicamente a nivel nacional.

5. PROCESO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de que el usuario requiera alguno de los servicios contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a. El usuario que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b. El usuario procederá a suministrarle al representante del 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 al usuario un documento de identificación con fotografía.
- c. Queda entendido que los servicios de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el usuario) activo, de conformidad con sus condiciones generales.
- d. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del proveedor y mano de obra.
- e. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

6. REEMBOLSOS

- a. Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
- b. Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
- c. En caso que el usuario requiera proceder con su proveedor de confianza usuario deberá solicitar siempre previa autorización al prestador
- d. El usuario cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación de el prestador para radicar los documentos
- e. Todos los documentos deben presentarse falta alguna
- f. En situaciones en las que no se cuente con disponibilidad de la red de proveedores, el prestador procederá a autorizar el reembolso por un monto de hasta el máximo de cobertura permitido.

En todo caso el usuario deberá solicitar previa autorización al prestador, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicador para prestar la asistencia. En ningún caso el prestador realizará reembolso sin que el usuario haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados al usuario en el momento de tener la autorización por parte del prestador.

En todo caso el prestador es autónomo de decidir si autoriza o no con el reembolso.

7. DEBERES DEL USUARIO

Con el fin de que el usuario pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con los siguientes deberes:

- a. Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el prestador, es decir cuando por alguna circunstancia el usuario realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al prestador a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- 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 del usuario. Queda entendido que en caso de que el usuario establezca su domicilio por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el usuario se tendrá por extinta, con lo cual el prestador se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.
- d. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.

8. EXCLUSIONES GENERALES

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

- a. Cuando el usuario 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 usuario no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor la placa registrada en el programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa.
- d. Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
- e. La mala fe del usuario comprobada por el personal del prestador.
- f. Los eventos originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, 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 hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.
- k. Cuando no exista la infraestructura privada que permita la prestación del servicio en la zona.
- l. Cuando el usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- m. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al usuario y terceros 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.
- n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al usuario y terceros 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.
- o. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

9. GLOSARIO

Los términos especiales utilizados en las presentes Condiciones Generales, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

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

LA EMPRESA: AQUASHIELD

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

ACCIDENTE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria.

ACCIDENTE GRAVE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario de riesgo vital a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria

ÁMBITO TERRITORIAL: Es la zona geográfica en la que se hacen efectivas las asistencias previstas en las condiciones generales.

ASISTENCIA: Prestación de ayuda al usuario que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un evento que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el prestador y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.

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 del usuario con relación a las asistencias del programa.

COSTO PREFERENCIAL: El prestador trasladará a sus usuarios 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.

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 la persona o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador telefónico, del prestador gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.

FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los usuarios a la empresa (Ver período de carencia).

GARANTÍA: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. Se definió una garantía de 60 días desde el momento que finaliza el servicio exceptuando la Ayuda en gastos para cambio o reemplazado de accesorios por rotura y/o robo y Asistencia legal telefónica vehicular

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

INFRAESTRUCTURA PRIVADA: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.

MONTO MÁXIMO POR EVENTO: Cantidad máxima que pagará el prestador en caso de presentarse un evento.

PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el usuario puede hacer uso de la asistencia. Se definió un período de carencia dependiendo de la asistencia.

PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el usuario tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.

PREEXISTENCIA: Existencia de una reparación, daño a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del prestador, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

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

RASPONES LEVES: Se denomina leves a raspones o rasguños en la carrocería, en su mayoría ocasionados por estacionarse de manera incorrecta o en espacio reducidos, por choques con otros vehículos de bajo impacto o por terceros con algún objeto.

REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se le devuelve al usuario cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa asistencias.

VEHÍCULO: Se entiende por vehículo, para efectos de esta cobertura, cualquier automotor terrestre de uso particular clasificado como automóvil, camioneta o campero, destinado al transporte de personas.

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

10. LINEAS DE ATENCION

Línea de atención:

- 018000413816
- 6045400508

Sitio Web: https://www.gag.com.co/micrositios/aquashield	Fecha de elaboración: 01/02/2025
Fecha de actualización: 07/04/2025	Versión: 02