



Términos y condiciones

movistar
ELIGE TODO



Tú vehículo

Prestación de servicios de "asistencia movistar". Tú vehículo

FONO TALLER

A365 entregará un programa de asistencia que incluye atención las 24 Hrs los 365 días del año. De un mecánico de acuerdo a la gama del vehículo, el cual en base a la descripción entregada por el cliente podrá identificar telefónicamente y entregar un posible diagnóstico del inconveniente.

LÍMITE DE EVENTOS: Sin límite de evento

ASISTENCIA CONDUCTOR AEROPUERTO

A365 coordinará un conductor el cual lo acompañará desde el lugar de residencia al parqueadero del aeropuerto. El servicio debe solicitarse con 4 horas de antelación.

LÍMITE DE EVENTOS: 2 eventos al año con un tope máximo de \$100.000 por evento, a partir del 3° evento con un copago de \$25.000 por evento (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos)

*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.

*Este producto cuenta con un periodo de carencia de 30 días calendario, es decir podrá ser utilizado después de 30 días de haber realizado la compra de su producto.

GRÚA O CONDUCTOR PROFESIONAL PARA LLEVAR VEHÍCULO A MANTENIMIENTO (dentro del perímetro urbano).

En caso de que el cliente requiera el servicio de traslado de su vehículo para llevarlo a mantenimiento dentro del perímetro urbano de su residencia habitual. A365 enviará una grúa o conductor profesional para el retiro de su vehículo en el lugar de residencia hasta un taller autorizado; una vez confirmado punto de destino y servicio agendado de acuerdo a la disponibilidad del servicio.

Este servicio debe ser solicitado con 4 horas de anticipación y se prestará dentro del perímetro urbano, únicamente corresponde al trayecto de entrega del vehículo al servicio técnico. Una vez terminado el servicio de mantenimiento el cliente deberá retirar su vehículo de manera personal.

LÍMITE DE EVENTOS: 1 evento al año con un tope máximo de \$200.000 por evento, a partir del 3° evento con un copago de \$25.000 por evento (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos).

*Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual, este servicio tiene un periodo de carencia de 30 días.



ASISTENCIA ENVÍO DE GRÚA O MOTO GRÚA POR AVERÍA MECÁNICA MAYOR (dentro del perímetro urbano).

En caso de avería mecánica mayor que no involucre accidente de tránsito con heridos y no permita la circulación autónoma del vehículo del titular. A365 cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o moto grúa hasta el taller mecánico más cercano, que para tal efecto sugiere por parte del equipo técnico de A365. Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, A365 se compromete a comunicar al afiliado, el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el titular con sus propios recursos al proveedor. En todos los casos, el titular deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo del afiliado hasta el taller de destino.

***El servicio de moto grúa únicamente se encuentra en ciudades principales, Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, y barranquilla, en caso de no contar con el servicio de moto grúa se le hará envío de grúa al cliente.**

LÍMITE DE EVENTOS: 5 eventos al año con tope máximo de \$300.000 por evento, con un copago de \$25.000 por evento, desde el primer evento y para pago en efectivo (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo al índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos

***Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.**

ASISTENCIA VIAL

A365 asignará un técnico en caso de averías ligeras tales como: Pinchadura, agotamiento de batería, apertura de vehículo en caso de extravió de llaves y suministro de combustible:

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.**

ASISTENCIA DE PASO DE CORRIENTE:

En caso de que el afiliado reporte a A365 agotamiento de la batería del vehículo. A365, gestionará el envío de un técnico que se encargará del paso de corriente al vehículo para lograr el encendido. 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.

***Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.**



ASISTENCIA DE CERRAJERÍA VIAL:

En caso de que el afiliado extravíe las llaves de su vehículo, A365 coordinará el envío de un técnico previa solicitud del afiliado para apertura del mismo. Quedan excluidos de este servicio cualquier reparación relacionada con el sistema de apertura del vehículo (llaves inteligentes, telecomandos, cerraduras, sistema de bloqueo central y alarma) En caso de que el vehículo no apertura 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.

***Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.**

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 1 galón de gasolina corriente en caso de vehículo tipo motocicleta, y 2 galones para vehículo tipo automóvil o camioneta. Este servicio se prestará en un radio de más de 2 kilómetros de su lugar de residencia habitual.

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: 4 eventos al año por cliente del servicio que elija mencionados anteriormente, a partir del 5º evento un copago de \$30.000 por evento a excepción del servicio de suministro de combustible. Hasta un tope de cobertura de \$300.000 mil pesos por evento

***Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.**

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

Se pondrá a disposición del usuario los servicios de asesoría legal telefónica, para cualquier consulta, relacionada con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares. Siempre y cuando exista un proceso de demanda notificado por la autoridad competente, en el territorio colombiano, en A365 Colombia únicamente cubrirá los servicios de asesoría telefónica, por lo tanto todos los costos asociados que pudiesen ser necesarios serán a cargo del empleado o beneficiario.

Por este servicio A365 brindará al empleado o beneficiario, previa solicitud, vía telefónica, los servicios de referencia, asesoría y consultoría legal en, las áreas comerciales, laborales, civiles y familiares en horario lunes a viernes de 8 m a 5 pm.

LÍMITE DE EVENTOS: Este servicio se prestará sin límite de eventos.



COORDINACIÓN DE CONDUCTORELEGIDO:

A365 realizará el servicio de coordinación de conductor elegido al usuario previa solicitud del cliente a la central de operaciones de A365, este servicio debe ser solicitado con 3 horas de anticipación. Este servicio solo aplica referenciación el costo derivado de esta asistencia será cancelados por el usuario con recursos propios.

***A365 no se ha responsable del pago de este servicio.**

LÍMITE DE EVENTOS: Este servicio se prestará sin límite de eventos, con costo preferencial.

***Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.**

***Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano, de acuerdo a la residencia habitual.**

OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión "afiliado", se entenderá de acuerdo a definición mencionada en el glosario de términos y que haya adquirido y pagado previamente alguno de los planes detallados al final de estas condiciones generales.

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por A365

- a: Obtener la autorización expresa de A365, 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 afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por A365, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.

EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA MOVISTAR.

- Que el solicitante no se identifique como usuario de Asistencia MOVISTAR.
- Que el usuario no se encuentre al día en sus pagos o se encuentre suspendido del servicio de Asistencia MOVISTAR.
- Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- La atención del servicio adquiridos por el aliado estarán vigentes a partir de las 72 horas hábiles después de haber realizado su afiliación.
- 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.



- Cualquier servicio que sea contratado directamente por el usuario MOVISTAR a través de terceros.
- Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Autolesiones o participación del usuario en actos delictuosos ya sea culpable o dolosamente. La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- La práctica de deportes como profesional, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones. La participación del usuario en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y exhibiciones o pruebas y/o contiendas de seguridad y/o de resistencia.
- 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 asegurado o beneficiarios.
- Quedan excluidos los servicios para vehículos de carga pesada y servicios públicos.

OTRAS EXCLUSIONES GENERALES

Nos 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) Enfermedades Psiquiátricas y/o mentales.
- g) Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.
- h) Accidentes o lesiones causados por la práctica de deportes de alto riesgo nombrados, pero no limitados a: Paracaidismo, surf, bungee jumping, snowboard, alpinismo o montañismo, motocross, parapente, aladeltismo, rafting, buceo deportivo, esquí, ciclismo de montaña, skateboard, kitesurf, esquí acuático, cuatriciclo, motonáutica, windsurf, Snowboard, moto de nieve, planeador o soaring, kayak, canotaje, lancha, globo aerostático, catamarán, vela,



i) Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.

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.

AFILIADO: 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 haya 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.

URGENCIA: Es la aparición fortuita de un problema de etiología diversa y de gravedad variable, que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto o de sus allegados (OMS). Desde el punto de vista médico, podemos definirla también como toda aquella patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que obligatoriamente su atención no debe retrasarse más de seis horas.

EVENTO: Es una SITUACIÓN 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.

ACCIDENTE: Todo evento súbito e imprevisto que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece A365 estarán a disposición de los USUARIOS, que será a partir de las 72 horas hábiles posterior a la afiliación del usuario.

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio permanente que manifieste tener un AFILIADO en el formulario de asistencia.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los USUARIOS 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 TÉCNICO 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.

COPAGO: Deducible o pago parcial que el afiliado debe cancelar para adquirir un servicio.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

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