MAS MR

SERVICIOS

COLOMBIA

TÉRMINOS &

CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA PLUS VEHICULOS DEMO

AUTECO MOBILITY

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 3
II. VALIDEZ GEOGRÁFICA 3
III. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA 5
IV. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS 6
V. DETALLADO TIPO DE SERVICIOS 6
VI. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS 9
VII. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS 9

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Hacemos de su conocimiento que, MAS SERVICIOS podrá tratar sus datos personales únicamente los que corresponden derivado de los servicios aquí descritos, por lo que, en caso de no enviar su solicitud de derechos ARCO, MAS SERVICIOS entiende que ha aceptado y dado su consentimiento para el tratamiento de dichos datos personales, en todo caso, para mayor información sobre el tratamiento de sus datos personales, dirigirse a la siguiente dirección sobre nuestro aviso de privacidad https://www.masservicios.com.mx/aviso-de-privacidad-2

Invitamos a los Beneficiarios de un voucher o plan de asistencia **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** a leer estas condiciones Generales. En las siguientes páginas, encontrará:

- Condiciones Generales.
- Condiciones Particulares.
- Exclusiones.

Así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia, son cubiertos a través de **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA**, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia Vial, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS durante el periodo de vigencia del plan contratado.

ACEPTACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA EMPRESA (AUTECO MOBILITY)

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del representante de la empresa al momento de la gestión y asociación del plan, conforman el contrato de asistencia que brinda **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA**. El representante de la empresa declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales, dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados

En ambos casos, el representante de la empresa reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

Toda asistencia cesará y no será responsabilidad de **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** una vez que expire el período de validez del servicio otorgado.

NOTA: Es claramente entendido por el representante de la empresa que este producto otorgado es un servicio de asistencia y que en la eventualidad que sea ofrecido a través de una compañía de seguros no lo hace un seguro

II. VALIDEZ GEOGRÁFICA

Los beneficios otorgados son válidos a partir del kilometro cero”0” es decir, desde la residencia permanente del Usuario. Es claro resaltar que la cobertura del servicio se dará a nivel nacional, teniendo en cuenta las distribuciones geográficas y la accesibilidad a la zona.

El ámbito territorial que podemos manejar y su categorización de acuerdo a cobertura geográfica ofrecida es el siguiente:

Ciudades Principales:

Se entenderán como **Ciudades Principales** aquellas localidades en las que se garantiza la prestación del servicio mediante proveedores disponibles para la atención dentro del perímetro urbano. Estas ciudades se pactarán como puntos de gestión local para la coordinación operativa.

Asimismo, las Ciudades Principales serán tomadas como base de referencia para la planificación y coordinación de servicios hacia zonas periféricas, municipios aledaños o como punto de partida en caso de requerirse un destino final específico fuera del perímetro urbano.

Para este tipo de desplazamientos, se aplicará un cobro adicional por los kilómetros recorridos, calculados desde la sede de la alcaldía del municipio de origen hasta la alcaldía del municipio de destino. Dicho cálculo se respaldará mediante el uso de plataformas de geolocalización (GPS) en línea.

Ciudades Principales	
Departamento	**Ciudad**
Bogotá	Bogotá
Antioquia	Medellín
Valle del Cauca	Cali
Atlántico	Barranquilla
Risaralda	Pereira
Caldas	Manizales
Quindío	Armenia
Santander	Bucaramanga
Norte de Santander	Cúcuta
Huila	Neiva
Tolima	Ibagué
Bolívar	Cartagena
Magdalena	Santa Marta
Cesar	Valledupar
Boyacá	Tunja
Nariño	Pasto
Meta	Villavicencio
Sucre	Sincelejo
Córdoba	Montería
Cauca	Popayán

Ciudades Secundarias:

Se entenderán como **Ciudades Secundarias** aquellas localidades en las que se garantiza la prestación del servicio mediante proveedores disponibles para la atención dentro del perímetro urbano, con la salvedad de que la operación estará sujeta a la disponibilidad limitada de recursos logísticos para el traslado.

Estas ciudades se considerarán puntos estratégicos que permiten una mayor oportunidad de coordinación operativa y una mejora en los tiempos de respuesta para la atención de los servicios requeridos por los clientes.

De igual manera, las Ciudades Secundarias podrán ser utilizadas como base de referencia para la planificación y coordinación de servicios hacia zonas periféricas, municipios aledaños o como punto de partida en casos en que el destino final del servicio se ubique fuera del perímetro urbano.

Para estos desplazamientos, se aplicará un cobro adicional correspondiente a los kilómetros recorridos, calculados desde la sede de la alcaldía del municipio de origen hasta la sede de la alcaldía del municipio de destino. El cálculo se respaldará mediante el uso de plataformas de geolocalización (GPS) en línea.

Ciudades Secundarias	
Departamento	**Ciudad**
Santander	Girón
	Barrancabermeja
Cesar	Aguachica
Guajira	Fonseca
	Riohacha
Valle del Cauca	Tuluá
Antioquia	Rionegro
Cundinamarca	Soacha
	Chía
	Chinauta
	Fusagasugá
	Cota
	Girardot
	La Mesa
	Ubaté
Tolima	Melgar
	Espinal
Huila	Garzón
Nariño	Ipiales
Boyacá	Sogamoso
	Duitama
Caquetá	Florencia

III. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

En caso de requerir asistencia, el usuario final deberá comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia de MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA, a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

Los canales de contacto y los mecanismos de activación de los servicios serán previamente establecidos y acordados con el representante autorizado de la empresa.

Los servicios solicitados serán aplicables exclusivamente a los vehículos previamente reportados por dicho representante, y su coordinación y gestión se realizará conforme a los lineamientos y parámetros definidos por este.

PAIS	TELEFONO
Colombia	Línea fija 6015559831 Wsp +57 3214011404

Nota: el USUARIO deberá comunicarse a los números indicados en el producto otorgado.

IV. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios ofertados y se encuentran incluidos en la propuesta de valor entregada por MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA, se darán de la siguiente manera y acordado con el representante de la empresa:

PLAN AUTECO ASSISTANCE BASIC CARE VEHÍCULOS DEMOS

N°		Asistencia AUTECO Basic Care Demos	Cobertura	Eventos por vigencia semanal
1		Servicio de grúa en caso de accidente o avería	Ciudades Principales máximo 30 kms de la ciudad principal	2 eventos
2		Carro taller vehículos eléctricos (batería - cambio de llanta)	Ciudades Principales	2 eventos
3		Asistencia legal telefónica	Telefónica	Ilimitado
4		Traslado de beneficiarios en caso de inmovilización o hurto de vehículo	Ciudades Principales máximo 30 kms de la ciudad principal	2 eventos

1. SERVICIO DE GRÚA EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA

En caso de que el usuario requiera el servicio de grúa por accidente o avería para el vehículo demo registrado, MAS SERVICIOS coordinará y realizará el seguimiento del envío de un proveedor de la red de servicio de grúa. Límite: 2 eventos por vigencia semanal.

2. CARRO TALLER VEHÍCULOS ELÉCTRICOS (BATERÍA DE ACCESORIOS– CAMBIO DE LLANTA)

En caso de descarga de batería de accesorios o pinchazo, MAS SERVICIOS enviará un carro taller para atender el evento. No incluye costo de repuestos, combustible ni llantas. Límite: 2 eventos por vigencia semanal.

3. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

El usuario podrá acceder al servicio de asesoría legal telefónica en caso de accidente de tránsito. Duración máxima de 30 minutos por llamada. Límite: Ilimitado durante la vigencia semanal.

4. TRASLADO DE BENEFICIARIOS EN CASO DE INMOVILIZACIÓN O HURTO DE VEHÍCULO

En caso de hurto o inmovilización del vehículo demo, MAS SERVICIOS cubrirá el transporte de los ocupantes hasta la ciudad de origen o destino. Límite: 2 eventos por vigencia semanal.

V. DETALLADO TIPO DE SERVICIOS

La definición y alcances estimados de los servicios incluidos para asistencia proporcionados por MAS **SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA**.

Asistencia Vial:

GRÚA EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA NACIONAL

En caso que el vehículo reportado no pudiera circular por falla mecánica o accidente, **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** se hará cargo de su remolque hasta el taller o lugar que éste haya elegido.

En caso de avería o accidente si se encontrase transportando carga o artículos personales, deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento, y en ningún caso MAS SERVICIOS está obligado a trasladar la carga o artículos que transporte el vehículo y no asumirá ninguna responsabilidad alguna por ello.

DESPLAZAMIENTO O SERVICIO TRANSPORTE

En caso de que el vehículo reportado no pueda continuar su circulación debido a una falla mecánica o accidente, **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** gestionará el envío de un servicio de transporte, ya sea público o particular, con el fin de trasladar al(los) pasajero(s) al lugar previamente acordado, mientras se resuelve la situación presentada con el vehículo.

AUXILIO VIAL

MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA En caso de inmovilización del vehículo cubierto a consecuencia de falta de gasolina, pinchazo, olvido de llaves dentro del vehículo y batería descargada, la compañía pondrá a disposición del Usuario los recursos para solventar el inconveniente. Por lo tanto, se brindará el servicio, incluida la mano de obra, más no los costos a que haya lugar por valor de gasolina, despinche, hechura de llaves del vehículo o mantenimiento o cambio de batería. este servicio aplica dentro del perímetro urbano de las principales ciudades de Colombia y con cobertura de acuerdo a los apartados anteriores.

Para los servicios de cerrajería, se enviará un técnico especializado que permita la apertura del vehículo siempre y cuando las llaves estén dentro del mismo. De lo contrario, se coordinará un servicio de GRÚA de acuerdo a las condiciones anteriores.

Nota:

Para los servicios de despinche el usuario debe contar con la llanta de repuesto y la llave correspondiente, adicionalmente para el envío de gasolina solo se podrán enviar hasta dos galones del combustible solicitado y el costo de este debe ser pagado por el usuario al momento de recibirlo

CONDUCTOR ELEGIDO

Cuando el Usuario se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas, la compañía se hará cargo de enviar un conductor que se encargue de trasladarlo en el vehículo del amparado desde el sitio donde se encuentre hasta su domicilio o lugar que indique.

Bajo las siguientes condiciones:

- Servicio brindado exclusivamente a los vehículos reportados en la base de datos.
- Servicio brindado en las siguientes ciudades principales en Colombia.
- El servicio debe ser solicitado mínimo con 3 horas de anticipación a la prestación del servicio.
- Si el Usuario desea cancelar el servicio solicitado, debe comunicarse con la compañía con 2 horas de anticipación a la hora inicialmente indicada para la prestación del servicio.
- El traslado que se cubre debe ser desde el sitio donde el Usuario se encuentre ubicado hasta su domicilio o lugar que indique, siempre y cuando sea un solo trayecto
- Este servicio de asistencia no cubre dobles destinos, paradas, ni recogida de otras personas.
- Los servicios de conductor elegido se cubren hasta un máximo de 30 km a la redonda del casco urbano de la ciudad donde se efectué el servicio con un límite máximo por todo el servicio de hora y media.

SERVICIOS MANIOBRAS O RESCATES

En caso de que el vehículo reportado no pueda circular como consecuencia de un accidente, **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** procederá con el envío de personal técnico y recursos especializados con el fin de atender la emergencia y ejecutar las maniobras necesarias para salvaguardar el vehículo.

Se deja constancia de que todo servicio de maniobra o rescate implica la aplicación de fuerzas externas distintas a las condiciones normales de uso del vehículo, por lo cual **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** no asumirá responsabilidad por daños que puedan generarse durante la ejecución de dichas labores, siempre que estas se lleven a cabo de manera adecuada, diligente y profesional, con el propósito exclusivo de proteger el bien involucrado.

Asistencia Jurídica:

ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA/PRESENCIAL EN CASO DE ACCIDENTE

Adicional a la asesoría telefónica que presta **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** a través de un abogado en el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito, **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** ofrecerá orientación jurídica telefónica en aspectos relacionados con trámites que el Usuario deba surtir ante las autoridades de tránsito, siempre y cuando el solicitante sea el Usuario titular de la póliza de automóviles, esta asesoría operará para eventos como multas por infracciones a las normas de tránsito, asesoría para el Usuario en diligencias de traspaso de vehículos automotores ante la secretaría de tránsito, requisitos para el pago de impuestos y de circulación, cuando el Usuario requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

De llegar a requerir presencia del abogado en acompañamiento en sitio, MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA, enviara un profesional al lugar de los hechos, con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal.

La asistencia legal comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o indagatoria.

Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del automotor cuando esté quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor como al responsable de la empresa para su liberación.

Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes si caben a lugar.

Nota: para efectos de la orientación jurídica telefónica arriba descrita MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA, deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el Usuario acepta que MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA no será responsable de los efectos o consecuencias de las acciones emprendidas por él y/o por las personas que él autorice, con ocasión de la asesoría telefónica recibida.

ASESORÍA JURÍDICA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHICULO ANTE AUTORIDAD COMPETENTE

MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA., pondrá a disposición un abogado que en forma presencial apoyará los trámites de liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

En el evento que se presenten lesionados o muertos, el Usuario realizará las gestiones de ley para que se garanticen los derechos procesales del conductor del vehículo que se encontraba en su momento como el bienestar del responsable asignado de la empresa

VI. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los servicios ofrecidos por **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** se detallan en el punto IV. Serán validados y comprobados de acuerdo a validaciones del cliente generando todas las conciliaciones en pesos colombianos.

VII. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA** los eventos siguientes:

1. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.
2. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
3. Los que se produzcan cuando el Usuario o el conductor infrinjan las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la información haya sido causa determinando del accidente o evento causante del siniestro.
4. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Usuario o conductor.
5. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el conductor. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia de **MAS SERVICIOS ASISTENCIALES COLOMBIA**