

## REGLAMENTO ASISTENCIA VEHICULAR DAVIVIENDA

Davivienda por medio de Asistencia Bolívar podrá brindar la asistencia al vehículo de los tarjetahabientes **Diners Club, Mastercard Platinum, Visa Platinum, Mastercard Mujer Clásica, Mastercard Mujer Platinum, Mastercard Black y Visa Signature** emitidas por el Banco Davivienda, cuando estos se encuentren en una situación de emergencia mecánica en su vehículo, conforme a las siguientes condiciones:

- 1) Aplica para las personas naturales que posean una tarjeta de crédito Diners Club, Mastercard Platinum, Visa Platinum, Mastercard Mujer Clásica, Mastercard Mujer Platinum, Mastercard Black o Visa Signature emitidas por el Banco Davivienda, y se extiende a su cónyuge e hijos menores de 23 años que se encuentren manejando el vehículo al momento de la emergencia. Aplica de igual forma para tarjetas amparadas o compartidas, pero no aplica para las tarjetas corporativas o empresariales.
- 2) El vehículo que presenta la emergencia debe estar a nombre del tarjetahabiente, conyugue o hijo, lo cual se acreditará con la tarjeta de propiedad.
- 3) La asistencia se prestará para vehículos de uso particular, cuyo tamaño no exceda una camioneta 4 x 4, es decir, vehículos pequeños netamente de uso familiar. No aplica para vehículos de servicio público, o de transporte de mercancías, ni de transporte de pasajeros.
- 4) En caso de que no existan proveedores disponibles en la zona de la emergencia, se procederá por medio de reembolso para lo cual el tarjetahabiente deberá presentar a Asistencia Bolívar la factura original del servicio contratado por su cuenta en la que se indique: fecha del servicio contratado, descripción del servicio, marca y placa del vehículo asistido, origen del servicio y destino del mismo, adjuntando a la factura una carta donde relate lo sucedido y adjuntando el número de autorización de Asistencia Bolívar para proceder con el reembolso y se acordará vía telefónica con el tarjetahabiente a cuál medio se le realizará el reembolso. No se realizarán reembolsos que no hayan sido autorizados previamente por Asistencia Bolívar S.A.
- 5) El tarjetahabiente deberá tener activa su tarjeta de crédito y estar al día en el pago de las obligaciones que tenga con Davivienda.
- 6) Los servicios de asistencia mencionados en el presente reglamento son prestados en las principales ciudades del territorio colombiano, siempre y cuando exista disponibilidad de proveedores. Los siguientes departamentos se encuentran excluidos del servicio: San Andrés y Providencia, Amazonas, Choco, Vaupés, Guainía, Arauca, Casanare, Vichada, Putumayo, Guaviare y Caquetá. También se excluye de cubrimiento el departamento del Meta, salvo la ciudad de Villavicencio.



- 7) El tarjetahabiente deberá tener en cuenta el límite máximo de cobertura establecido para cada uno de los servicios. Cualquier valor que supere el límite de la cobertura, deberá ser pagado por el tarjetahabiente, directamente a Asistencia Bolívar.
- 8) Estos servicios se prestan las 24 horas del día, los 365 días del año.
- 9) En caso de requerir asistencia vehicular, el tarjetahabiente se debe comunicar con el Call Center de Banco a los siguientes teléfonos:
  - Bogotá: (1) 338-3838
  - Otras ciudades: 01-8000 123-838

## SERVICIOS

- 1) **Servicio de remolque o transporte para el vehículo (en grúa):** En caso de que el vehículo del tarjetahabiente no pueda circular por avería o accidente de tránsito, el tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar, coordinará el servicio de grúa, de acuerdo con las siguientes condiciones:
  - a) El límite máximo de cobertura para este tipo de servicio es de 25 SMLDV (salarios mínimos legales diarios vigentes).
  - b) El traslado aplica tanto en perímetro urbano como interurbano.
  - c) El vehículo será trasladado al taller que indique el tarjetahabiente.
  - d) Se prestará un solo servicio por evento, a excepción de los casos especiales en los cuales el tarjetahabiente por motivos de hora deba dejar su vehículo en un lugar diferente al taller, al cual se llevará el vehículo en un segundo servicio de grúa al día siguiente.
  - e) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará al Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que el tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.
  - f) Los servicios son prestados las 24 horas del día los 365 días del año.
  - g) No se cubren servicios de grúa si el vehículo se encuentra en un taller y necesita ser trasladado a otro taller.
- 2) **Servicio de transporte de pasajeros:** En caso de que el vehículo del tarjetahabiente no pueda circular por avería o accidente de tránsito, su cónyuge e hijos menores de 23 años, podrán solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar coordinará el servicio de transporte de pasajeros, de acuerdo con las siguientes condiciones:
  - a) El límite máximo de cobertura para este tipo de servicio es de 25 SMLDV. (salarios mínimos legales diarios vigentes).
  - b) Aplica para el tarjetahabiente, cónyuge o hijos menores de 23 años, siempre y



cuando éstos se encontraren conduciendo el vehículo, y el vehículo que presenta la emergencia esté a nombre del tarjetahabiente, conyugue o hijo, lo cual se acreditará con la tarjeta de propiedad.

- c) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará al Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que el tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.
- d) El servicio se prestará a un máximo de 5 personas.

**3) Alojamiento por inmovilización del vehículo:** En caso de inmovilización del vehículo por avería o accidente de tránsito durante un viaje, el tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar, brindará el servicio de alojamiento en un hotel de la red de proveedores de La Compañía, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) Se prestará el servicio de alojamiento siempre y cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las 24 horas siguientes, y de acuerdo al criterio del responsable del taller elegido o “Jefe de Taller”.
- b) El límite máximo de cobertura para este servicio es de 10 SMLDV (salarios mínimos legales diarios vigentes) por día, hasta por dos días, para cada persona ocupante del vehículo.
- c) El servicio se presta para máximo 5 personas.
- d) Para autorizar esta cobertura el conductor del vehículo deberá hacer llegar a Asistencia Bolívar por fax, en lo posible, una constancia firmada por el “Jefe del Taller” en el que se encuentre el vehículo donde se indique el tiempo estimado de reparación.
- e) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará al Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que el tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.

**4) Alojamiento por hurto simple o calicado del vehículo:** En caso de hurto simple o calicado del vehículo durante un viaje y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las autoridades competentes, el tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar coordinará y cubrirá el alojamiento en un hotel de la red de proveedores de La Compañía, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) El límite máximo de cobertura para este servicio es de 10 SMLDV (salarios mínimos legales diarios vigentes) por día, hasta por dos días, para cada persona ocupante del vehículo.
- b) El servicio se presta máximo para 5 personas.
- c) Para autorizar esta cobertura el conductor del vehículo debe hacer llegar a Asistencia Bolívar S.A. por fax, la copia de la denuncia presentada ante las autoridades competentes donde se indique el suceso ocurrido.
- d) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará al Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar la forma en que deberá realizar el pago, para que el tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.



- 5) **Cambio de llanta pinchada:** El tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar se encargará de enviar un carro taller para efectuar el cambio de la llanta pinchada por la llanta de repuesto, de acuerdo con las siguientes condiciones:
- a) Aplica únicamente para perímetro urbano.
  - b) En caso de ser necesaria la reparación del neumático, el tarjetahabiente deberá asumir el costo de ésta.
- 6) **Envío y suministro de gasolina:** Cuando por falta de gasolina el vehículo no pueda continuar su marcha, el tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar proveerá al tarjetahabiente la cantidad de combustible que le permita llegar a la estación de gasolina más cercana al sitio donde se encuentre, de acuerdo a las siguientes condiciones:
- a) Límite máximo de 2 galones cuyo costo es asumido directamente por Davivienda a través de Asistencia Bolívar.
- 7) **Servicio de cerrajería:** En caso de quedarse las llaves dentro del vehículo y de no ubicar las llaves de repuesto, Asistencia Bolívar pondrá a disposición del tarjetahabiente un técnico quien intentará hacer la apertura del vehículo de la forma más adecuada, de acuerdo con las siguientes condiciones:
- a) En caso de que el técnico indique que definitivamente para abrir el carro hay que dañar alguna de sus partes, el tarjetahabiente es quien debe autorizar previamente el procedimiento asumiendo la responsabilidad.
  - b) En ningún caso Asistencia Bolívar S.A. se hará cargo de la fabricación de las llaves.
  - c) El límite máximo de cobertura para este servicio es de 25 SMLDV. (salarios mínimos legales diarios vigentes).
  - d) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará al Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que el tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.
- 8) **Ignición de batería:** Cuando el vehículo por falta de energía no pueda iniciar su marcha normal, Asistencia Bolívar se encargará de enviar un carro taller para que lo pueda iniciar eléctricamente, de acuerdo con las siguientes condiciones:
- a) Aplica únicamente para perímetro urbano.
- 9) **Asistencia jurídica preliminar:** En caso de un accidente simple o con heridos y/o fallecidos, el tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar pondrá a disposición del tarjetahabiente, un abogado para la asistencia jurídica preliminar, el cual proporcionará asesoría únicamente telefónica, durante las primeras 24 horas después de ocurrido el evento. El servicio aquí ofrecido se restringe a las actuaciones



preliminares, y por tanto no se cubren los honorarios de abogados y gastos legales por procesos civiles y/o penales generados con ocasión del accidente de tránsito, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) La cobertura máxima es de \$30.000.
- b) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará al Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que el tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.

**10) Transmisión de mensajes urgentes:** Cuando por cualquiera de los eventos mencionados anteriormente el tarjetahabiente requiera transmitir un mensaje urgente a sus familiares, Asistencia Bolívar podrá hacer la transmisión del mismo a la persona que el tarjetahabiente le designe mediante llamada telefónica dentro del territorio colombiano.

**NOTA:** Davivienda, por medio de Asistencia Bolívar, presta los servicios de Asistencias aquí descritos. En todos los casos la relación contractual quedará establecida entre el Beneficiario y la entidad o persona designada para la prestación del servicio requerido.

En ningún caso el Banco Davivienda o Asistencia Bolívar se responsabilizan por los eventuales daños o perjuicios en la negligencia o imprudencia de las personas y/o entidades que presten el servicio requerido por el Beneficiario.