

REGLAMENTO ASISTENCIAS PARA LAS CLIENTES TARJETA MUJER CLÁSICA DAVIVIENDA MASTERCARD

Davivienda por medio de Asistencia Bolívar podrá brindar los servicios de **Asistencia Tarjeta de Crédito Mujer Clásica, Davivienda MasterCard**, para las titulares de esta tarjeta, cuando requieran ayuda en su día a día con los servicios que se describen más adelante, teniendo en cuenta:

- 1) Los servicios aquí enunciados serán prestados siempre y cuando la Tarjetahabiente tenga activa y al día la TARJETA DE CRÉDITO MUJER CLÁSICA.
- 2) Se prestarán los servicios de asistencia en las principales ciudades del territorio colombiano, a nivel urbano e interurbano, de acuerdo con las condiciones de cada servicio y siempre que exista disponibilidad de proveedores en la ciudad donde la tarjetahabiente solicite el servicio. 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.
- 3) Los servicios serán prestados las 24 horas del día los 365 días del año.
- 4) Para acceder a los servicios de las Asistencias para las clientes de la tarjeta de Crédito Mujer Clásica, Davivienda MasterCard, se deberá comunicar con el Call Center de Davivienda a los siguientes teléfonos:
 - Bogotá (1) 338 38 38
 - Otras Ciudades 01 8000 123 838
- 5) Estos servicios serán prestados a través de Asistencia Bolívar S.A.¹

¹ Asistencia Bolívar S.A. hace parte integral de la RED322 de Seguros Bolívar S.A., para mayor información puede consultar www.asistenciabolivar.com



CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS

1. SERVICIOS PARA EL HOGAR: La tarjetahabiente podrá solicitar este tipo de servicios, cuando requiera asistencia en electricidad y/o carpintería conforme a las siguientes condiciones:

- a)** Estos servicios pueden ser utilizados únicamente en el inmueble donde vive la tarjetahabiente, para esto la tarjetahabiente o su conyugue, deberá ser el propietarios del inmueble o en su defecto, si vive en arriendo deberá presentar el contrato de arrendamiento donde conste que uno de los dos sea el arrendatario.
- b)** La tarjetahabiente contará con un total de dos (2) servicios eléctricos por año compuestos por cualquier combinación entre reparación de cortos eléctricos e instalación de accesorios de iluminación y con un total de dos (2) servicios por año calendario para carpintería, compuestos por cualquier combinación entre ajuste de puertas y muebles prefabricados.
- c)** Cada servicio tendrá un monto de cobertura, en caso de sobrepasar el monto indicado en este reglamento, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar, para que la tarjetahabiente decida si toma o no el servicio. De igual manera le informarán la forma cómo deberá ser pagado el excedente.

1.1. CONDICIONES ESPECIALES PARA LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS:

1) REPARACIÓN DE CORTOS ELÉCTRICOS: Si la Tarjetahabiente en su hogar presenta una falta parcial o total de energía eléctrica como consecuencia de un corto o falla en el cableado de las redes internas propias del inmueble, así como el mal funcionamiento de los aparatos eléctricos tales como tomas, plafones, rosetas e interruptores, Asistencia Bolívar S.A., podrá enviar un técnico especializado quien se encargará de los arreglos que permitan establecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a)** La cobertura máxima es hasta \$80.000.
- b)** Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá ser pagado, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.



2) INSTALACIÓN DE ACCESORIOS DE ILUMINACIÓN: Si la tarjetahabiente desea cambiar algún accesorio de iluminación en su casa, podrá solicitar este servicio para lo cual Asistencia Bolívar enviará un técnico, quien se encargará de prestar el servicio, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) La cobertura máxima es hasta \$50.000.
- b) Se entiende por accesorios de iluminación tales como: luminarias, ojos de buey, lámparas, porta lámparas, reflectores con sensor, apliques, rosetas y plafones.
- c) El servicio no incluye hacer reformas en la red eléctrica del inmueble; tales como exploraciones para trasladar puntos eléctricos o cambiar las conexiones eléctricas existentes en el momento de la visita del técnico enviado por Asistencia Bolívar.
- d) El servicio no incluye las modificaciones o adecuaciones de las superficies donde se instalará el accesorio de iluminación, es decir trabajos con drywall, madera, icopor o cualquier otro material de acabado.
- e) El servicio no incluye armar los accesorios de iluminación que la tarjetahabiente hay comprado para su instalación.
- f) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.

1.2. CONDICIONES ESPECIALES PARA LOS SERVICIOS DE CARPINTERIA:

1) AJUSTE DE PUERTAS: Si la Tarjetahabiente necesita un servicio para ajustar una puerta de su casa, podrá solicitar este servicio para lo cual Asistencia Bolívar, enviará un carpintero quien se encargará del ajuste siempre y cuando el estado del material lo permita, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) La cobertura máxima es hasta \$50.000.
- b) Se realizará el ajuste de las puertas en muebles de madera tales como: bibliotecas, mesas de noche, armarios, gabinetes de cocina, muebles de lavamanos y puertas internas.
- c) El servicio incluye cambio de bisagras. No incluye compra e instalación de guías, rieles, cierres, manijas y rodachines.
- d) El servicio no incluye ajustes de marcos.
- e) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá ser pagado, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.



2) ARMADO DE MUEBLES PREFABRICADOS: Si la Tarjetahabiente necesita ayuda en el armado o instalación de muebles prefabricados en madera en su domicilio, podrá solicitar este servicio para lo cual, Asistencia Bolívar enviará un carpintero quien se encargará de realizarlo, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a)** La cobertura máxima es hasta \$50.000.
- b)** Se podrá realizar el armado y/o instalación de muebles prefabricados como: gabinetes de baño, mesas, bibliotecas, escritorios, centros de cómputo, centros de televisión y música, closet, tableros para libros y muebles para exhibición.
- c)** El servicio no incluye accesorios faltantes para su armado y/o instalación como bisagras, guías, rieles, cierres y rodachines.
- d)** Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá ser pagado, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.

2) ASESORIA JURÍDICA TELEFÓNICA: En caso de que la tarjetahabiente necesite una consultoría legal en materia civil y familiar, podrá solicitar este servicio para lo cual Asistencia Bolívar, lo podrá comunicar vía telefónica con un abogado que se encargará de orientarla en su inquietud, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a)** El servicio se prestará vía telefónica.
- b)** Los temas de consulta podrán estar relacionados con copropiedades, vecinos y empleadas domésticas.
- c)** No se realizarán orientaciones que constituyan y se deriven de ocupaciones de carácter industrial, profesional, laboral, comercial o estudiantil.
- d)** En ningún caso y bajo ninguna circunstancia, el servicio incluye adelantar procesos de cualquier clase o índole a nombre de la Tarjetahabiente.
- e)** Asistencia Bolívar S.A. no planteará, ni formulará, ni adelantará, ni pagará, ni se hace responsable de cualquier acción jurídica que la Tarjetahabiente adelante o enfrente contra cualquier persona natural o jurídica.
- f)** La tarjetahabiente cuenta con un total de dos (2) servicios por año calendario.
- g)** La cobertura máxima es hasta \$30.000.
- h)** Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá ser pagado, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.
- i)** Los servicios son prestados las 24 horas del día los 365 días del año.

3. SERVICIO EN CASO DE EMERGENCIA: Se podrá prestar servicio, cuando la tarjetahabiente haya sido víctima de hurto calificado o simple de dinero o tarjetas débito o crédito, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a)** La tarjetahabiente contará con un total de tres (3) servicios por año calendario, compuesto por cualquier combinación entre los servicios de transporte regreso a casa y conductor profesional.
- b)** La tarjetahabiente contará con un total de un (1) servicio por año calendario para ambulancia.
- c)** Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá ser pagado, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.
- d)** Los servicios son prestados las 24 horas del día los 365 días del año.

1) TRANSPORTE PARA REGRESO A CASA: En caso que la tarjetahabiente no tenga un medio de transporte para regresar a su casa, como consecuencia de hurto calificado o simple, la tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar podrá poner a su disposición un vehículo con conductor, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a)** El servicio de transporte es urbano e interurbano.
- b)** El servicio es un solo trayecto, con destino al domicilio u oficina de la tarjetahabiente.
- c)** La cobertura es hasta \$60.000.
- d)** Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá ser pagado, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.

2) CONDUCTOR PROFESIONAL: En caso que la Tarjetahabiente no se encuentre en condiciones que le permita conducir su vehículo, como consecuencia del hurto simple o calificado, la tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar podrá suministrar el servicio de conductor profesional, que se encargará de llevar a la Tarjetahabiente al lugar que ella defina, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a)** El servicio de conductor profesional es urbano (en la ciudad).
- b)** El servicio es un solo trayecto, con destino al lugar definido por la Tarjetahabiente.
- c)** Cobertura hasta \$50.000.
- d)** Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá ser pagado, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.



3) AMBULANCIA: En caso que la tarjetahabiente sufra lesiones físicas o heridas, como consecuencia del hurto calificado o simple, la tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar podrá enviar una ambulancia para trasladarla al centro de atención de urgencias médicas más cercano al lugar donde se encuentre, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) El servicio es para traslado urbano.
- b) No incluye costo de admisión al centro médico o el pago de honorarios o servicios médicos.
- c) Cobertura hasta \$300.000.
- d) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá ser pagado, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.

4) TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Si la Tarjetahabiente sufre un hurto calificado o simple, podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar podrá comunicar la situación por medio telefónico a un familiar de la Tarjetahabiente, y se podrá encargarse de transmitir la información proveniente de las partes involucradas. Este servicio se presta únicamente dentro del Territorio Nacional Colombiano.

4. ASISTENCIA VEHICULAR: Podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar podrá brindar la asistencia al vehículo de las tarjetahabientes **MASTERCARD MUJER CLÁSICA**, emitida por el Banco Davivienda, cuando estos se encuentren en una situación de emergencia mecánica en su vehículo, conforme a las siguientes condiciones:

1) Esta asistencia aplica únicamente para personas naturales que posean una tarjeta de crédito **MASTERCARD MUJER CLÁSICA**, emitida 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 presente la emergencia debe estar a nombre del tarjetahabiente, del conyugue o de su 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 la 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 la tarjetahabiente a cuál medio se le realizará el reembolso. No se autorizan reembolsos que no hayan sido autorizados previamente por Asistencia Bolívar S.A.

5) Los servicios de asistencia mencionados en el presente reglamento son prestados en las principales ciudades del territorio Colombiano, según 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.

6) Se entenderá como Asistencia, cualquier emergencia del vehículo que se encuentre dentro de las condiciones del reglamento que la tarjetahabiente comunique y ésta sea atendida por Asistencia Bolívar, utilizando los servicios que sean necesarios para satisfacer la necesidad que presenta la emergencia comunicada por la tarjetahabiente.

7) Estos servicios se prestan las 24 horas del día, los 365 días del año.

8) En caso de requerir asistencia vehicular, la tarjetahabiente se podrá comunicar con el Call Center de Banco a los siguientes teléfonos:

- Bogotá (1) 338 38 38
- Otras Ciudades 01 8000 123 838



SERVICIOS:

- 1) Servicio de remolque o transporte para el vehículo (en grúa):** En caso de que el vehículo de la tarjetahabiente no pueda circular por avería o accidente de tránsito, la 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 la tarjetahabiente.
 - d)** Se prestará un solo servicio por evento, a excepción de los casos especiales en los cuales la tarjetahabiente por motivos de hora deba dejar su vehículo en un lugar diferente al taller final, 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 la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que la 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 de la 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 la 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 de la tarjetahabiente, conyugue o hijo, lo cual se acreditará con la tarjeta de propiedad.
 - c)** Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que la 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, la 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 a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.

4) Alojamiento por hurto simple o calificado del vehículo: En caso de hurto simple o calificado del vehículo durante un viaje y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las autoridades competentes, la 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 a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.



- 5) Cambio de llanta pinchada:** La 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, la 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, la tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar proveerá a la 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 de la 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, la 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 a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que la 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, la tarjetahabiente podrá solicitar este servicio, para lo cual Asistencia Bolívar pondrá a disposición de la 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 hasta \$30.000.
 - b) Si el servicio excede la cobertura, Asistencia Bolívar le informará a la Tarjetahabiente vía telefónica el valor adicional a pagar y la forma en que deberá realizar el pago, para que la tarjetahabiente pueda decidir si toma o no el servicio.
- 10) Transmisión de mensajes urgentes:** Cuando por cualquiera de los eventos mencionados anteriormente la tarjetahabiente requiera transmitir un mensaje urgente a sus familiares, Asistencia Bolívar podrá hacer la transmisión del mismo a la persona que la tarjetahabiente le designe mediante llamada telefónica dentro del territorio colombiano.

SERVICIOS OFRECIDOS FACTURABLES:

Los servicios denominados facturables son aquellos servicios ofrecidos por Davivienda por medio de Asistencia Bolívar, cuyos costos los asume la Tarjetahabiente.



SERVICIOS:

- 1) INSTALACION DE SISTEMÁS DE AUDIO Y VIDEO:** Si la Tarjetahabiente necesita instalar un sistema de audio y video en su hogar, Davivienda por medio de Asistencia Bolívar, podrá enviar un técnico especializado quien se encargará de realizar una cotización sin costo alguno.
- 2) COLGADURA DE CUADROS Y ESPEJOS:** Si la Tarjetahabiente necesita colocar cuadros y/o espejos en su hogar, Davivienda por medio de Asistencia Bolívar, podrá enviar un técnico que se encargará de realizar una cotización sin costo alguno.
- 3) INSTALACIÓN DE CHAZOS:** Si la Tarjetahabiente necesita instalar chazos para colgar accesorios decorativos o utilitarios en su hogar, Davivienda por medio de Asistencia Bolívar, podrá enviar un técnico que se encargará de realizar la cotización sin costo alguno.
- 4) TRANSPORTE PARA CITAS MÉDICAS:** Si la tarjetahabiente necesita transporte para que algún miembro de su núcleo familiar sea llevado a una cita médica, Davivienda por medio de Asistencia Bolívar, podrá enviar un vehículo con conductor que se encargará de dejarlo en el centro médico, EPS o consultorio. El servicio se presta solo a miembros del núcleo familiar de la tarjetahabiente (Esposo, padres e hijos).
- 5) TRANSPORTE PARA HIJO(A) EN CASO DE PERDER RUTA ESCOLAR:** Si por algún motivo la ruta escolar deja al hijo(a) de la Tarjetahabiente, Davivienda por medio de Asistencia Bolívar podrá prestar el servicio de transporte para llevar al hijo(a) a su institución académica. El servicio se prestará desde el inmueble de residencia de la titular de la tarjeta, hasta la institución académica del hijo(a).
- 6) TRANPORTE A CASA DESPUES DE EVENTO SOCIAL:** Si después de un evento social nocturno la Tarjetahabiente necesita que la recojan, Davivienda por medio de Asistencia Bolívar, podrá enviar un conductor con vehículo para recogerla y llevarla al lugar que ella defina. Los servicios son prestados los 365 días del año en horario de 6:00PM a 3:00AM.
- 7) TRANSPORTE DE OBJETOS:** En caso que la Tarjetahabiente necesite o haya olvidado las llaves, documentos, cambio de ropa o zapatos, Davivienda por medio de Asistencia Bolívar, podrá poner a su disposición un motorizado que se encargará de recogerlo y llevarlo al lugar que indique la tarjetahabiente.
- 8) TRANSPORTE DE PAPELERÍA:** Si la tarjetahabiente necesita ayuda en la consecución de papelería para trabajos escolares de su(s) hijo(s), Davivienda por medio de Asistencia Bolívar podrá enviar un proveedor que se encargará de hacer la compra de los materiales y llevarlos al lugar de residencia de la Tarjetahabiente.



CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS:

- a)** Los servicios facturables los podrá pagar la persona que toma el servicio directamente a Asistencia Bolívar.
- b)** La cotización física, vía fax o correo electrónico se entrega al cliente dentro de las 24 horas siguientes a la visita inicial para la cotización del trabajo por parte del proveedor de Asistencia Bolívar S.A. asignado al servicio.
- c)** Aplican para el inmueble donde actualmente vive la tarjetahabiente. La vivienda debe estar a nombre de la tarjetahabiente o su conyugue; si vive en arriendo debe demostrar que éste es pagado por la tarjetahabiente o su conyugue.
- d)** En caso que la tarjetahabiente no cuente con los fondos necesarios en su tarjeta de crédito, Asistencia Bolívar S.A. se reserva el derecho para la prestación del servicio solicitado por el usuario.
- e)** Los servicios facturables que se desarrollen en la residencia de la Tarjetahabiente son servicios programables; tanto la visita inicial para la cotización del servicio como el inicio del trabajo, una vez aceptada la cotización por parte del cliente, se programa acorde a la necesidad de ella y la disponibilidad de los proveedores.
- f)** Los servicios son prestados las 24 horas del día los 365 días del año.
- g)** El servicio se presta solo en perímetro urbano en la ciudad de Bogotá.
- h)** La compra de los materiales debe ser superior a \$20.000.
- i)** El servicio no cubre los costos de la papelería, por esta razón la tarjetahabiente deberá pagar el total de la compra al proveedor al momento de entregársela.

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.

