



REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS A LOS CLIENTES DE TARJETAS DE CRÉDITO DAVIVIENDA

SERVICIOS BOLÍVAR en virtud del acuerdo celebrado entre Las Partes, ofrecerá servicios de asistencias a los Clientes de las tarjetas de crédito de **DAVIVIENDA**, exceptuando las tarjetas Cafeteras, Amex, Agropecuaria, Clubes y Colegios, y marcas privadas, de acuerdo con las siguientes condiciones:

I. CONDICIONES DE LAS ASISTENCIAS

- El beneficio de asistencias está dirigido únicamente a personas naturales que posean una tarjeta de crédito, emitida por **DAVIVIENDA**. Aplica para tarjetas amparadas o compartidas, pero no aplica para tarjetas corporativas o empresariales.
- El costo total de las asistencias que se otorgarán a cada Cliente, será asumido por **DAVIVIENDA**.
- El Cliente deberá tener activa su tarjeta de crédito y estar al día en el pago de las obligaciones que tenga con **DAVIVIENDA**.
- Cada Cliente podrá acceder únicamente a un paquete de asistencias de manera gratuita por año. Si el Cliente luego de haber utilizado la asistencia, desea utilizarla nuevamente, deberá pagar el valor total del servicio, a través del Portal *www.jelpit.com*.
- Los servicios de asistencias mencionados en el presente Anexo son prestados en las principales ciudades del territorio Colombiano, siempre y cuando exista disponibilidad de proveedores.
- El Cliente deberá tener en cuenta que los servicios de las asistencias únicamente se prestarán por una única vez, dentro del término de UN (1) AÑO. Cuando el Cliente haya utilizado la asistencia y quiera utilizarla nuevamente, deberá asumir el valor total del servicio directamente ante **SERVICIOS BOLÍVAR**.
- En caso de requerir la asistencia de cualquiera de los servicios descritos en este reglamento el cliente podrá autogestionarse desde la página <https://pre.jelpit.com/alianzas/davivienda/beneficios-tarjeta-credito> *www.jelpit.com*.

II. SERVICIOS/ ASISTENCIAS

SERVICIO DE GRÚA

A consecuencia de un accidente, enfermedad del Tomador o avería, se imposibilite la movilización del vehículo al domicilio principal, **SERVICIOS BOLÍVAR** enviará un servicio de remolque y traslado del vehículo (grúa) para que el vehículo del tomador sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y movilizarlo hasta el taller, concesionario o lugar escogido por el tomador por único trayecto dentro del perímetro urbano y de acuerdo a los siguientes límites:

- **BOGOTÁ:** Río Bogotá, Báscula La Caro - Autopista con 246, Carrera 7 No. 247-84, Puente la virgen Cota, Puente Guadua, Autopista Sur No. 65C Sur - 98, Oriente: Peaje Los Patios.



- **MEDELLÍN:** Autopista Norte. No. 23-2 a 23-150, La Gabriela, Bello, Antioquia, Ruta 49, Calle 47A No. 2C-97 Medellín, Entrada Túnel de Oriente, Estación Policía Poblado, 56, Med, Súper Mercado Euro La Frontera, Calle 85B, Itagüí, Medellín, Calle 63 No. 63, Medellín.
- **CALI:** Río Cauca, Cali No. 37-119, Tuluá, Yumbo, Cali, Vía Cali Palmira No. 82-95 a 82-53, Cali, Puente Carlos Holguín Lloreda o de Juanchito, Constructora el castillo S.A., Calle 18 con Carrera 168 1, Avenida Los Conquistadores No. 33 Oeste -189A 33 Oeste-1.
- **BARRANQUILLA:** Tránsito de Puerto Colombia, Vía a La Playa No. 94 No. 5, Bogotá, Carrera 38 No. 84B-113 a 84B-89, Barranquilla, Puente Cordialidad con Circunvalar, 25 No. 2B - 125 a 2B-45, Barranquilla, Puente Pumarejo.
- **CARTAGENA:** La Bocana, Puente de Turbaco, Al Sur: Variante Mamonal Gambote, Al Oriente: Variante Mamonal Gambote) Pereira (Estación de Servicio Esso Mobil Pereira Avenida 30 De Agosto, Glorieta Condina, Proyecto la Mesa, Nuevo Sol, Iglesia del Rocío Alto, Viaducto Cesar Gaviria Trujillo, Río Otún.
- **BUARAMANGA:** (Secretaria de tránsito de Girón, Subestación eléctrica palenque ESSA, Cemex Colombia, Bucaramanga, Fin de concesión vial Bucaramanga Pamplona, Puente Provenza, Circunvalar Torres De San Esteban.
- **MANIZALES:** (Estación de servicio Biomax Maltería, Termales Tierra Viva, Centro comercial Terrazas, Salón de Eventos la 33, Parque la Uribe, Sede de eventos la Uribe, Peaje Quiebra de Vélez).
- **ARMENIA:** (Instituto Departamental de Transito del Quindío, Base Militar No. 8 Cacique Calarcá, Condominio Germania, Río Quindío, Planta Coca Cola, Vía La Tebaida Calle 70, Centro de salud Correa Grillo, Distribuidora estelar del Quindío).
- **SANTA MARTA:** (Mirador Juliam, Tronal del Caribe Tecni-cummins, Mingue-Santa Marta Carrera 89, Congregación Espiritual en Amarres).
- **NEIVA:** (Norte: Quebrada el Venado, Occidente: Río Magdalena: Sur: Calle 43 Sur, Sur: Carrera 33 Calle 31, Oriente: Calle 11).
- **MONTERÍA:** (Occidente: Glorieta Vía Arboletes, Sur: Calle 15 sur - Vía Guateque, Occidente: Calle 30 - Carrera 48, Occidente: Pilares de Luz, Norte: Estación de servicio Terpel Mocarí).
- **IBAGUÉ:** (Norte: Conjunto residencial Gran Cañón, Norte: Río Chipalo - Avenida 19, Norte: Calle 61C - Carrera 25, Norte: San Bernardo - Río Alvarado, Oriente: Glorieta Carrera 5, Sur: Parque cementerio los olivos, Sur: Vía Mirolindo).
- **VILLAVICENCIO:** (Norte: Río Guatiquia, Occidente: Túnel Buenavista, Oriente: Calle 35 - Calle 21 Sur, Sur: Río Ocoa).



- **CÚCUTA:** (Oriente: Frontera Venezuela, Norte: Avenida 2A Norte, Occidente: Anillo Vial Occidental, Sur Quebrada Tonchalá, Sur: Glorieta Virgilio Barco Vargas, Sur: Peaje La Parada).
- **PASTO:** (Norte: Río Pasto, Norte: Calle 40, Sur: Jardines Cristo Rey, Sur: Carrera 19 Este Diagonal 15, Sur: Pasto (Laguna de la Cocha - Carrera 16 Este, Occidente: Vía Jongovito - Vía Calambuco).

LAVADO DE VEHÍCULO

SERVICIOS BOLÍVAR a través de sus diferentes Proveedores, pondrá a disposición del Cliente, el servicio de lavado de vehículo a domicilio.

Condiciones

- Cobertura en Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena y Manizales.
- El servicio aplica únicamente para vehículos particulares.
- Se prestará un servicio gratuito por año.
- La duración del servicio es máximo de 1 hora a 30 minutos.
- El servicio se prestará en la dirección pactada y el vehículo no se moverá de ahí.
- Se requiere fácil acceso a tomas de corriente.
- El servicio no incluye lavado de motor o desinfección.

Qué incluye el servicio

- Limpieza de guardabarros, techo exterior, lateral, retrovisor, llantas y vidrios.
- Limpieza interior de sillas y tapetes.
- Siliconado de tablero y partes negras para restaurar y proteger.
- Lustrado de llantas con producto para renovarlas.
- Excelente ambientador de aire, diseñado con fragancias de alta concentración.
- Productos de alta calidad.

SERVICIO VIDEO DOCTOR

SERVICIOS BOLÍVAR a través de sus proveedores debidamente habilitados, pondrá a disposición del Cliente, o miembros de su grupo familiar, el servicio de orientación médica a través de video.

Condiciones

- Se presta un servicio al año.
- El servicio se presta de forma virtual en los horarios establecidos por el contrario los 365 días del año en 3 franjas horarias así:



FRANJA	HORARIOS CITAS
9 a.m. a 12 p.m.	9:00 - 9:20 - 9:40 - 10:00 - 10:20 - 10:40 - 11:00 - 11:20 - 11:40
2 p.m. a 4 p.m.	2:00 - 2:20 - 2:40 - 3:00 - 3:20 - 3:40
6 p.m. a 7 p.m.	6:00 - 6:20 - 6:40

- La atención la prestarán profesionales de la salud.

Qué incluye el servicio

- Orientación médica virtual en el horario 8 a.m. a 8 p.m. en franjas horarias establecido, los 365 días del año con un médico general o pediátrico.
- Debe solicitar el servicio con mínimo 2 horas de anticipación.
- El CLIENTE recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación, WhatsApp o correo electrónico.
- Un médico realizará la orientación médica en los procedimientos y conductas provisionales.
- que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.
- Se elaborará una historia clínica electrónica.
- Se prescriben recetas electrónicas.
- Se interpretarán resultados médicos.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- En la modalidad virtual se deberá mantener los protocolos de manejo médico con el CLIENTE y no se cambian protocolos de tratamiento.

PARÁGRAFO: DAVIVIENDA declara entender y reconocer que **SERVICIOS BOLÍVAR** no es un prestador de servicios de salud habilitado y por lo tanto, nada de lo contenido en el presente anexo o en el contrato al que hace parte debe interpretarse o entenderse como que **SERVICIOS BOLÍVAR** está ofreciendo la prestación de, o comprometiéndose a prestar, servicios de salud. Los servicios de salud para cuya prestación se requiera una habilitación, y que lleguen a prestarse como servicios asistenciales, serán prestados directamente por un prestador de servicios de salud habilitado, y para todos los efectos relacionados con la prestación de dichos servicios de salud, **SERVICIOS BOLÍVAR** únicamente actuará como gestor de dichos Proveedores.

TRASLADO DE BICICLETA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

A consecuencia de un accidente, enfermedad del Cliente o avería de la bicicleta, **SERVICIOS BOLÍVAR** enviará un vehículo para retirar la bicicleta del Tomador y trasladarla al domicilio o taller más cercano dentro de la zona urbana.



Condiciones

- Se presta un servicio al año.
- Traslado de bicicleta en caso de accidente será únicamente en el perímetro urbano de las siguientes ciudades:
 - **BOGOTÁ:** (Río Bogotá, Báscula La Caro - Autopista con 246, Carrera 7 No. 247-84, Puente La Virgen Cota, Puente Guadua, Autopista Sur No. 65C Sur-98, Oriente: Peaje Los Patios).
 - **MEDELLÍN:** (Autopista Norte No. 23-2 a 23-150, La Gabriela, Bello, Antioquia, Ruta 49, Calle 47a No. 2C-97 Medellín, Entrada Túnel de Oriente, Estación Policía Poblado, 56, Med, Súper Mercado Euro La Frontera, Calle 85B, Itagüí, Medellín, Calle 63 No. 63, Medellín).
 - **CALI:** (Río Cauca, Cali No. 37-119, Tuluá, Yumbo, Cali, Vía Cali Palmira No. 82-95 a 82-53, Cali, Puente Carlos Holguín Lloreda o de Juanchito, Constructora El Castillo S.A., Calle 18 con Carrera 168 1, Avenida Los Conquistadores No. 33 Oeste -189 a 33 Oeste-1).
 - **BARRANQUILLA:** (Tránsito de Puerto Colombia, Vía A La Playa No. 94 No. 5, Bogotá, Carrera. 38 No. 84B-113 a 84B-89, Barranquilla, Puente Cordialidad con Circunvalar, 25 No. 2B-125 a 2B-45, Barranquilla, Puente Pumarejo).
- El Tomador cubrirá los gastos adicionales cuando el servicio de traslado exceda el valor de sesenta mil pesos.
- El servicio no incluye honorarios de abogados generados por posibles demandas derivadas por accidente.

Qué incluye el servicio

- **Traslado de bicicleta en caso de accidente:** Hasta 30 km fuera del perímetro urbano.

ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA

Atención telefónica directa con un veterinario para información sobre el cuidado de la mascota. Se orientará en las conductas temporales que deben asumir mientras se hace contacto profesional presencial veterinario - mascota.

Condiciones

- Se presta un servicio por año.
- Es un servicio con obligación de medio y no de resultado.
- El servicio no cubre ningún tipo de medicamentos, examen diagnóstico o laboratorio clínico.



Qué incluye el servicio

- Llamada vía telefónica.
- Recomendación de remisión a clínica veterinaria en caso de ser necesario. Pero no comprende los gastos que puedan ocasionarse y se encuentren relacionados con la remisión a la clínica veterinaria.
- Comprende el uso de herramientas digitales para intercambiar información con el propietario del paciente, con el objetivo de realizar un acercamiento médico veterinario partiendo de las limitantes que comprenden el servicio de telemedicina.
- Orientación en temas preventivos, como chequeo general, problemas óticos, vómito no recurrente, diarrea no recurrente y heridas leves.

Qué no incluye el servicio

- Atención de emergencias como las relacionadas a síntomas de fiebre, vómito, diarrea, envenenamientos, caídas, ingesta de cuerpo extraño, entre otros.
- Consulta veterinaria presencial.
- Medicamentos.
- Exámenes diagnósticos como Rayos X.
- Laboratorios clínicos.
- Certificados médicos.

NOTA: En ningún caso el **DAVIVIENDA** o **SERVICIOS 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 Cliente.

En constancia de lo anterior, las Partes suscriben el presente documento en la fecha indicada bajo la firma de los Representantes Legales.

LUZ MARITZA PÉREZ BERMUDEZ

C.C. 39.687.879

REPRESENTANTE LEGAL DAVIVIENDA

E-mail: mperez@davivienda.com

PAOLA SUÁREZ BUSTOS

C.C. 52.896.729 de Bogotá

REPRESENTANTE LEGAL SERVICIOS BOLÍVAR

E-mail: paola.suarez@serviciosbolivar.com