

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL CLIENTE FINAL ("TÉRMINOS DE USO") SERVICIO PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA

Entre nosotros **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.**, sociedad en adelante identificada como "**CONNECT**" intermediado por la Agencia de Seguros Falabella Ltda, y la persona cuyos datos se consignan el recuadro final de este documento, quien en este contrato se denominará el "**CLIENTE**", convenimos en el siguiente **CONTRATO DE MEMBRESÍA PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA**.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y sus Decretos Reglamentarios, la Empresa **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.**, establece los siguientes términos y condiciones para el CLIENTE o consumidor final que adquiera el servicio programa de asistencia **PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA**, comercializado por parte de la empresa **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.** en desarrollo de su objeto social, lo anterior, a través de ventas a distancia o medios no tradicionales y tecnológicos.

Todo lo anterior, dando cumplimiento a lo dispuesto en el capítulo IV del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre las obligaciones de los proveedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos como lo son las redes sociales o la página web de la compañía.

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:

CONNECT ASSISTANCE S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 900-951.215- 1, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. y con casa matriz en Puerto Rico, se constituye como una empresa Colombiana dedicada a prestar servicios de asistencia, logística y contact center con una amplia variedad y líneas de interés para el consumidor, como lo son: hogar, vehículos, mascotas, orientación médica, viajes, entre otras, lo anterior a nivel familiar o corporativo y a través de canales presenciales o no tradicionales (call center), esto con fundamento en lo establecido en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

- **DIRECCIÓN FÍSICA:** Carrera 14 No.97-63 Piso 4.
- **CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:** info@connect.com.co
- **PÁGINA WEB:** www.connect.com.co
- **TELÉFONO:** 601- 4322350.

1. ALCANCE DE LA ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Este documento contiene información legal que le recomendamos leer completamente en conjunto con la Política de tratamiento de datos personales de la Empresa presente en la página web (<https://www.segurosfalabella.com.co/autorizacion-de-tratamiento-de-datos>). Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el CLIENTE

o cliente los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones en la prestación de los servicios de **PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA**. En caso contrario, el CLIENTE deberá abstenerse de acceder a la prestación de Servicios de asistencia, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por la misma.

Adicionalmente, informamos que la presente Política se establece con el fin de proteger y dar garantía de los derechos que ostenta el consumidor, por lo cual la empresa da fe de que sus prácticas relacionadas con la recopilación y el uso de datos del consumidor sean legales, transparentes y justas y permiten la participación y elección del consumidor a través de diferentes medios tecnológicos o telefónicos.

Así mismo, la empresa mantendrá mecanismos de atención y soporte para garantizar los derechos de los CLIENTES en su calidad de consumidores y contará con métodos tecnológicos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por los CLIENTES durante la relación comercial.

Por favor, revise todos los Términos de Uso con cuidado antes de aceptarlos. Al aceptar los Términos de Uso, se asume para todos los fines que es capaz y libre para asumir el contrato.

2. CONDICIONES GENERALES DE USO

2.1. ¿En qué consiste el servicio de Asistencia Vial?

PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA es un servicio de asistencia comercializado o prestado por la Empresa **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.** que incluye los servicios dispuestos en la sección 3 que suscriban el servicio con forma de pago semestral o anual.

El CLIENTE podrá comunicarse las 24 horas para solicitar el servicio a las líneas telefónicas 6014322357 o por medio de WhatsApp al número 6015140473

2.2. ¿Cómo se puede contratar el servicio?

La contratación del servicio **PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA** se puede realizar por medio de La página web oficial <https://planesasistencia.connect.com.co/>.

El CLIENTE recibirá un email con la confirmación de la suscripción al servicio de **PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA** elegido y los términos y condiciones que regirán el servicio contratado. De igual manera los términos y condiciones se encuentran publicados en la página web <https://planesasistencia.connect.com.co/>.

Para disfrutar de los beneficios del Servicio de **PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA**, los clientes de los servicios deben estar al día en el pago de la mensualidad del programa.

2.3. ¿Cómo solicitar el servicio de asistencia?

El CLIENTE podrá comunicarse las 24 horas del día para solicitar el servicio de asistencia a las líneas telefónicas: 6014322357

Para la coordinación del servicio se podrá comunicar el titular o un tercero, es necesario confirmar nombre y número de identificación del titular y la placa del auto inscrito en el programa. El titular es responsable de comunicar por medio de las líneas de atención habilitadas alguna modificación o actualización frente a sus datos de contacto.

3. COBERTURA DEL SERVICIO

Siempre que se encuentre al día en sus pagos bajo el presente contrato, el CLIENTE tendrá acceso a los siguientes beneficios, considerando el monto máximo por servicio como la cantidad de servicios anuales.

PLAN SEMESTRAL			
#	SERVICIOS	MONTO MÁXIMO POR SERVICIO	CANTIDAD DE SERVICIOS POR SEMESTRE
1	REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE (ARRASTRE DE GRUA)	\$700,000.00	2 al semestre 1 al mes máximo
2	SERVICIO DE MANIOBRAS DE RESCATE	\$500,000.00	1 al semestre
3	CAMBIO DE LLANTA	\$400,000.00	2 al semestre 1 al mes máximo
4	APERTURA VEHICULAR/CERRAJERO	\$600,000.00	1 al semestre
5	TRANSPORTE PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE	\$400,000.00	1 al semestre

6	PASO DE CORRIENTE	\$300,000.00	2 al semestre 1 al mes máx
7	ENVÍO DE COMBUSTIBLE	\$400,000.00	1 al semestre

PLAN ANUAL			
#	SERVICIOS	MONTO MÁXIMO POR SERVICIO	CANTIDAD DE SERVICIOS POR AÑO
1	REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE	\$1,000,000.00	1 al mes máx 5 al año máx
2	SERVICIO DE MANIOBRAS DE RESCATE	\$800,000.00	1 al mes máx 5 al año máx
3	CAMBIO DE LLANTA	\$500,000.00	1 al mes máx 5 al año máx
4	APERTURA VEHICULAR/CERRAJERO	\$800,000.00	1 al mes máx 5 al año máx
5	TRANSPORTE PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE	\$400,000.00	1 al mes máx 5 al año máx
6	PASO DE CORRIENTE	\$400,000.00	1 al mes máx 5 al año máx
7	ENVÍO DE COMBUSTIBLE	\$400,000.00	1 al mes máx 3 al año máx

Los montos máximos por servicio están expresados en Pesos Colombianos.

3.1. COBERTURA GEOGRÁFICA

El programa de Asistencia Vial cuenta con cobertura a nivel nacional, el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes ciudades o municipios: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Yopal, Bello, Chía, Envigado, Itagüí, Girardot (Cund), Sabaneta, Soacha, Rionegro Antioquia, extendiéndose hasta 20 km fuera del perímetro urbano de dichas ciudades por carretera pavimentada.

3.2. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

Los servicios y beneficios que prestará CONNECT a los vehículos suscritos por el CLIENTE, son aquellos que se indican en la Tabla de Servicios. Dado que todos los servicios mencionados tienen una naturaleza de emergencia, pueden ser solicitados en el momento en que se presenten.

En los casos en que el servicio de asistencia vial exceda los límites establecidos como beneficio (costo del evento / cantidad de eventos por año), o que del todo se encuentre fuera de los beneficios ofrecidos como parte del servicio que ofrece CONNECT, el CLIENTE deberá asumir el monto excedente o el costo total del servicio, según corresponda, previa comunicación por parte de CONNECT a el CLIENTE de que dicho servicio excede el monto del beneficio o no se encuentra cubierto por este contrato de membresía. Si el CLIENTE no está de acuerdo en asumir el excedente o el costo total del servicio, CONNECT queda exonerado de toda responsabilidad relacionada con la prestación del servicio.

3.2.1. REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE

3.2.1.1. Descripción del servicio

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los VEHÍCULOS AFILIADOS, CONNECT gestionará el servicio por medio de su red de proveedores y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller más cercano que pueda hacerse cargo de la reparación por.

Para traslados a taller en horario no hábil, aplicará custodia o segundo traslado siempre y cuando el límite de cobertura no se haya agotado. En todo caso el CLIENTE - BENEFICIARIO o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado al menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

En todo caso CONNECT no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por daños eventuales sufridos al vehículo durante su traslado.

Dado que todos los servicios mencionados tienen una naturaleza de emergencia, pueden ser solicitados en el momento en que se presenten.

3.2.2. SERVICIO DE MANIOBRAS DE RESCATE

3.2.2.1. Descripción del servicio

En caso que los VEHÍCULOS AFILIADOS requieran maniobras de extracción previo a proceder con el remolque en grúa hasta al taller mecánico o lugar indicado por el CLIENTE, CONNECT gestionará el servicio por medio de su red de proveedores y cubrirá el costo del servicio de extracción para efectuar las maniobras correspondiente para colocar nuevamente el vehículo sobre la vía pública y/o privada. Este servicio se brindará si está relacionado directamente con un servicio de remolque por avería o accidente.

Dado que todos los servicios mencionados tienen una naturaleza de emergencia, pueden ser solicitados en el momento en que se presenten.

3.2.3. CAMBIO DE LLANTA

3.2.3.1. Descripción del servicio

En caso de falla por pinchadura o explosión de cualquiera de las llantas en los VEHÍCULOS AFILIADOS, CONNECT gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de reemplazar la llanta dañada por la llanta de repuesto. La disponibilidad en buen estado de la llanta de repuesto (de reemplazo), es responsabilidad del CLIENTE.

Cuando el servicio de CAMBIO DE LLANTA es solicitado para un VEHÍCULO AFILIADO donde el fabricante no instaló en el mismo una llanta de repuesto, el servicio será considerado como uno de REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE, bajo los términos y condiciones que rigen dicha cubierta. Este servicio NO aplica en caso de motocicletas.

Dado que todos los servicios mencionados tienen una naturaleza de emergencia, pueden ser solicitados en el momento en que se presenten.

3.2.3.2. Exclusiones/Negación del servicio

- 3.2.3.2.1. En el caso de que el vehículo no cuente con al menos cuatro (4) llantas en condiciones adecuadas para permitir su movimiento, quedará excluido del servicio de cambio de llanta y queda excluido del servicio de grúa de este contrato.

3.2.4. ENVÍO DE COMBUSTIBLE

3.2.4.1. Descripción del servicio

Cuando uno de los VEHÍCULOS AFILIADOS se apaga y no vuelve a encender por falta de combustible, CONNECT gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, suministrando hasta un máximo de dos (2) galones de gasolina o diesel para vehículos ó camionetas y hasta un máximo de un (1) galón para vehículos tipo motocicletas, de tal forma que el VEHÍCULO AFILIADO pueda movilizarse por sus propios medios hasta la estación de servicio más cercana. Se excluyen otros tipos de combustible a los antes indicados.

Dado que todos los servicios mencionados tienen una naturaleza de emergencia, pueden ser solicitados en el momento en que se presenten.

3.2.4.2. Exclusiones/Negación del servicio

- 3.2.4.2.1. Este servicio se brindará solamente con intervalos de 72 horas como mínimo entre servicios.
- 3.2.4.2.2. Se negará el servicio si se demuestra que el auto cuenta con gasolina suficiente para que el vehículo arranque y llegue a la estación de servicio más cercana.

3.2.5. PASO DE CORRIENTE

3.2.5.1. Descripción del servicio

En caso de descarga de la batería de los VEHÍCULOS AFILIADOS, CONNECT gestionará y cubrirá el costo del envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, por medio de un paso de corriente siempre y cuando el vehículo lo permita, a fin que pueda movilizarse por sus propios medios. Este servicio no contempla reemplazo de la batería del vehículo en caso que la misma esté dañada. En caso de que el vehículo no encienda el servicio será considerado como uno de REMOLQUE POR AVERÍA O ACCIDENTE, bajo los términos y condiciones que rigen dicha cubierta.

Dado que todos los servicios mencionados tienen una naturaleza de emergencia, pueden ser solicitados en el momento en que se presenten.

3.2.6. APERTURA VEHICULAR/CERRAJERO

3.2.6.1. Descripción del servicio

En caso que el VEHÍCULO AFILIADO se encuentre cerrado y con las llaves dentro del VEHÍCULO AFILIADO, CONNECT coordinará el envío de una persona especializada para realizar la apertura del vehículo y permitir acceso al mismo. La apertura se aplica únicamente para las puertas laterales del vehículo. Queda entendido que el servicio de cerrajería que se brinda es para la apertura del vehículo permitiendo con esto el acceso al mismo. La cobertura excluye las copias de llaves, cualquier reparación relacionada con el sistema de apertura del vehículo (llaves inteligentes, telecomandos, cerraduras, sistema de bloqueo central y alarma) y la apertura del baúl cuando el mismo no abra desde el interior del VEHÍCULO AFILIADO. Este servicio NO aplica en caso de motocicletas.

El servicio se brindará siempre y cuando las condiciones de fabricación del VEHÍCULO AFILIADO lo permitan, por ende, se excluyen de esta cobertura cuando el VEHÍCULO AFILIADO presente condiciones especiales que dificulten la apertura normal del vehículo, así como con cerraduras especiales y cuya apertura genere la pérdida de la garantía, se requiera equipo y conocimiento especializado para la apertura del vehículo cubierto, o que el trabajo no se pueda realizar en el lugar.

El servicio de cerrajería, solamente aplica cuando es directamente solicitado por el CLIENTE y el mismo se encuentre en el lugar del evento. En todos los casos, deberá presentar la cédula de identificación.

Dado que todos los servicios mencionados tienen una naturaleza de emergencia, pueden ser solicitados en el momento en que se presenten.

3.2.6.2. Exclusiones/Negación del servicio

- 3.2.6.2.1.** Queda excluida de esta prestación, la reposición de las llaves del vehículo y cualquier otro servicio que no se refiera exclusivamente a la apertura del mismo.

3.2.7. TRANSPORTE PARA REGRESO O CONTINUACIÓN DE VIAJE

3.2.7.1. Descripción del servicio

Cuando el VEHÍCULO AFILIADO sufra una avería o accidente automovilístico, que impida la circulación autónoma del mismo, y que el CLIENTE y las personas que viajan en el automotor requieran el servicio de transporte para su traslado, CONNECT gestionará el servicio de transporte para el regreso o continuación de viaje al lugar indicado por el CLIENTE. Este servicio estará relacionado directamente con el servicio de remolque por avería o accidente, y se prestará cuando en el VEHÍCULO AFILIADO viajen más de 2 personas o por situaciones especiales aprobado previamente por CONNECT.

Dado que todos los servicios mencionados tienen una naturaleza de emergencia, pueden ser solicitados en el momento en que se presenten.

4. HORARIO DE ATENCIÓN

- **Call Center:** Los servicios de asistencia estarán disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Servicio al cliente:** Para solicitar información, quejas y reclamos, el CLIENTE deberá comunicarse a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm.

5. PRECIO DE LA MEMBRESÍA

El precio de la membresía del PROGRAMA estará en función de la periodicidad de pago (mensual o anual) y la cantidad de vehículos a suscribir dentro del PROGRAMA.

En el siguiente cuadro, se describe los precios que debe pagar el CLIENTE según la modalidad seleccionada:

CANTIDAD DE VEHÍCULOS	PRECIO SEMESTRAL (IVA INCLUIDO)	PRECIO ANUAL (IVA INCLUIDO)
1	COP\$229,900.00	COP\$419,900.00

2	COP\$459,800.00	COP\$839,800.00
3	COP\$689,700.00	COP\$1,259,700.00

Los montos máximos por servicio están expresados en Pesos Colombianos. Estos precios pueden estar sujetos a cambios debido a promociones, descuentos u otros.

6. PAGOS Y CANCELACIONES

6.1. Métodos de Pago

El pago de la membresía debe realizarse por medio de cargo automático a una tarjeta de crédito o débito, por lo cual el titular de la tarjeta en este acto autoriza a CONNECT a realizar los cargos correspondientes.

En caso de cambio del medio de pago o información de la tarjeta registrada, el CLIENTE deberá reportar dicho cambio de manera inmediata a la Agencia de Seguros Falabella Ltda.CONNECT, para la actualización respectiva de los sistemas de cobro. El CLIENTE deberá comunicarse a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm.

En caso de falta de pago del precio mensual o anual por cualquier causa, incluyendo la falta de actualización antes indicada, o si no es posible su cobro en los medios autorizados por el CLIENTE, CONNECT podrá en cualquier momento proceder con la terminación de la membresía del CLIENTE sin responsabilidad alguna.

6.2. Recurrencia de Pago

CONNECT realizará la deducción automática sobre la tarjeta de crédito aprobada por el CLIENTE de acuerdo con la recurrencia de pago seleccionada por el cliente (anual o mensual).

6.3. CORTES DE FACTURACIÓN

Los periodos de facturación serán de la siguiente manera: Prestación del servicio durante treinta (30) días calendario, a partir de la fecha y hora de compra del servicio o renovación.

Los cortes de facturación serán acorde al día de compra del programa. La cobertura estará activa durante 30 días a partir de la fecha de compra del programa.

6.4. TERMINACIÓN DE CONTRATO

6.4.1. *Por parte de CONNECT ASSISTANCE S.A.S:*

CONNECT ASSISTANCE S.A.S podrá cancelar el servicio del PLAN DE ASISTENCIA VIAL COLOMBIA cuando el CLIENTE no cubra el costo del servicio por falta de pago del plan contratado, sin perjuicio del respectivo cobro de los valores no pagados por el CLIENTE y los correspondientes intereses de mora.

Finalmente, CONNECT podrá cancelar el servicio en cualquier momento si el CLIENTE realiza un uso indebido o prohibido por estos términos de uso.

6.4.2. *Por parte del CLIENTE o consumidor final:*

En caso de que el CLIENTE o consumidor final quiera proceder con la cancelación o terminación de los servicios de asistencia adquiridos, deberá allegar su solicitud comunicándose a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm , con una antelación no menor a 30 días a la fecha en que pretenda hacer efectiva la terminación.

En todo caso, deberá indicar las razones que dan lugar a la cancelación y CONNECT ASSISTANCE brindará información amplia y suficiente al respecto. En caso de solicitar la cancelación de los servicios de asistencia sin justa causa, CONNECT ASSISTANCE podrá interponer una penalidad de un mes de servicio, pero cuando exista una justa causa para solicitar la cancelación de los servicios, no habrá lugar a ningún tipo de penalidad.

- 6.4.3.** Por cualquiera de las Partes de forma unilateral, comunicando por escrito a la Parte. En dado caso el cobro por el plan de asistencia vial se suspenderá en el mes inmediato siguiente a la solicitud;
- 6.4.4.** En cualquier momento, de común acuerdo entre las Partes
- 6.4.5.** Por cualquiera de las Partes, en caso de incumplimiento no corregido de la otra Parte, de conformidad con las siguientes causas:
 - 6.4.5.1.** La falta o negativa al pago por parte del CLIENTE del plan de asistencia vial;
 - 6.4.5.2.** La imposibilidad permanente de prestar el servicio por caso fortuito o fuerza mayor;
 - 6.4.5.3.** Por cualquier incumplimiento a lo pactado en el presente contrato
- 6.4.6.** En caso de traspaso de uno o varios de los VEHÍCULOS AFILIADOS, será responsabilidad del CLIENTE brindar la notificación respectiva a CONNECT para la baja del vehículo del PROGRAMA. En ningún caso procederá devolución de sumas cobradas por falta de notificación, siendo que CONNECT desafiliará el cobro respectivo hasta el momento en que se reciba la notificación del CLIENTE.
- 6.4.7.** A fin de gozar de los servicios del PROGRAMA para un vehículo nuevo, el CLIENTE deberá notificar a CONNECT sobre dicho vehículo y su afiliación al PROGRAMA, a fin de que los servicios inicien según el plazo de espera señalado en la cláusula 2 anterior.d.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que el CLIENTE o BENEFICIARIO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- El CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con CONNECT al número telefónico especificado en este documento, a saber: 6014322357
- El CLIENTE o BENEFICIARIO procederá a suministrarle al funcionario de CONNECT que atienda la llamada respectiva, todos los datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como:
 - La ubicación exacta en donde se encuentra el VEHÍCULO AFILIADO
 - Un número telefónico en el cual localizarlo
 - Descripción del problema que sufre el VEHÍCULO AFILIADO,
 - El tipo de ayuda que precise y la información necesaria para identificar el VEHÍCULO AFILIADO.

- Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, CONNECT le prestará al CLIENTE los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

Queda entendido que el personal de CONNECT únicamente prestará los servicios contemplados en este contrato a las personas que figuren como CLIENTES, en la última lista de CLIENTES activos.

En caso de que el CLIENTE no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, CONNECT no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

8. Procedimiento para la atención de reclamaciones y canales de servicio al cliente:

Queda entendido que CONNECT podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. Es obligación del CLIENTE reportar cualquier reclamo por supuesto daño causado por el representante de CONNECT durante la prestación del servicio de asistencia vial, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la prestación del mismo, para ser evaluado por CONNECT.

Caso contrario, CONNECT no se responsabilizará de los daños reportados fuera del tiempo establecido. Entiéndase que cualquier daño reportado será revisado y analizado por CONNECT para determinar su procedencia y las responsabilidades del caso, si las hubiera.

8.1.1. CANALES DE ATENCIÓN Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

Si el CLIENTE tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Política de tratamiento de datos personales, uso de los servicios de asistencia, formación de terminación del contrato o desee ejercer sus derechos incluyendo el de establecer quejas o reclamos, El CLIENTE deberá comunicarse a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella, los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm.

TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los mensajes, solicitudes, quejas o reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción o radicación de la reclamación. En todo caso el CLIENTE deberá aportar en la solicitud todas las pruebas en

que se basa para dar solución efectiva a la misma, a cambio CONNECT expedirá constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo.

Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.5 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre derechos y deberes de los consumidores y CLIENTES que indica el derecho a la reclamación del CLIENTE, el cual podrá efectuar personalmente o mediante representante o apoderado.

8.1.2. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

Es de anotar que el CLIENTE, cliente o consumidor sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa, quien a su vez cuenta con un término de quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Lo anterior, de acuerdo a lo estipulado en el literal b) y c) del artículo 58 del Estatuto del Consumidor.

Adicionalmente, dando cumplimiento al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y dando aplicación al principio de buena fe y transparencia que caracterizan a la Empresa, atentamente ponemos en conocimiento el medio a través el cual podrá ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, esto es a la delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio: www.sic.gov.co, lo anterior siempre y cuando la empresa no haya dado respuesta oportuna a su solicitud a través de los canales de atención al cliente dispuestos para tal propósito.

9. DECLARACIÓN JURADA DE LOS VEHÍCULOS A REGISTRAR

El CLIENTE tiene derecho a registrar como máximo tres (3) vehículos al PROGRAMA. Cada uno de los VEHÍCULOS AFILIADOS gozará de los beneficios que ofrece el PROGRAMA DE ASISTENCIA VIAL. El CLIENTE manifiesta bajo la fe de juramento que ostenta facultades para registrar los vehículos en el plan de asistencia vial de CONNECT.

En caso de traspaso de alguno de los VEHÍCULOS AFILIADOS, será responsabilidad del CLIENTE realizar la notificación respectiva a CONNECT, para dar de baja el vehículo del plan de asistencia vial.

En ningún caso, CONNECT procederá a la devolución de sumas cobradas por falta de notificación por parte del CLIENTE. CONNECT desafiliará el cobro respectivo hasta el

momento en que se reciba la notificación del CLIENTE. De la misma forma, el CLIENTE podrá registrar nuevos vehículos al PROGRAMA DE ASISTENCIA VIAL, para lo cual el CLIENTE deberá notificar a CONNECT. Los beneficios para los nuevos VEHÍCULOS AFILIADOS entrarán a regir en el plazo indicado en la cláusula 2 del presente contrato.

9.1. EXCLUSIÓN DE VEHÍCULOS

Los siguientes vehículos quedan expresamente excluidos de la prestación de estos servicios:

- Vehículos de 3.5 toneladas de capacidad en adelante
- Vehículos destinados a transporte de carga o de personas (incluyendo plataformas digitales)
- Transporte público
- Taxis
- Microbuses
- Autobuses de turismo
- Vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal
- Vehículos con carga
- Vehículos con heridos en su interior
- Vehículos que estén detenidos o decomisados por parte de autoridades judiciales o de tránsito

10. OBLIGACIONES DEL PROPIETARIO

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión “PROPIETARIO”, se entiende que ella incluye a todas las personas mencionadas que hayan adquirido y pagado previamente alguno de los planes detallados al final de estas condiciones generales.

El PROPIETARIO, estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por CONNECT a:

- Está al día en los pagos bajo el presente contrato
- Obtener la autorización expresa de CONNECT, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- Dar aviso oportuno a CONNECT del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE. Una vez que se haya realizado dicho aviso a CONNECT, si la nueva residencia es fuera de Colombia, se entenderá por cancelado el contrato, con lo cual CONNECT se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente y el CLIENTE se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

- El propietario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por CONNECT, con respecto a los servicios brindados al vehículo inscrito.
- Identificarse como el CLIENTE o el BENEFICIARIO del VEHÍCULO AFILIADO ante los funcionarios de CONNECT o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- En todo momento el CLIENTE deberá: a) supervisar en el lugar del evento la prestación del servicio; y b) acompañar a la grúa en todo el trayecto del traslado. Se hace excepción en aquellos casos en donde CONNECT haya autorizado, durante el transcurso de la llamada telefónica, que el CLIENTE se retire del lugar por alguna situación de fuerza mayor (emergencia médica, laboral, familiar, entre otras), quedando en su lugar algún familiar, compañero de viaje o persona autorizada por el CLIENTE y avalada por CONNECT.

11. LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y RESTRICCIONES DEL PROGRAMA

No son objeto de cobertura los servicios de asistencia vial que se deriven de las siguientes causas:

- A. Una situación causada intencionalmente por el CLIENTE o BENEFICIARIO.
- B. Situaciones que no sean de carácter de emergencia y puedan ser agendadas para fechas posteriores.
- C. Árboles y objetos caídos sobre los VEHÍCULOS AFILIADOS a causa de la naturaleza. Se hace la salvedad, que una vez que hayan sido removidos por el CLIENTE, se proveerán los servicios de asistencia vial requeridos.
- D. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes y tempestades ciclónicas.
- E. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular.
- F. Hechos y actos de fuerzas armadas o fuerzas de cuerpos de seguridad.
- G. Los originados por mala fe o dolo del CLIENTE, BENEFICIARIO o los pasajeros del VEHÍCULO AFILIADO.
- H. Los producidos cuando el CLIENTE o BENEFICIARIO del VEHÍCULO AFILIADO se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación: Bajo influencia de drogas, tóxica o estupefaciente, o en estado de ebriedad.
- I. Los servicios de asistencia vial que se soliciten cuando el VEHÍCULO AFILIADO se encuentre en calles, vías o carreteras no acondicionadas o que no sean aptas para ser usadas por dicho vehículo.
- J. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- K. Los que se produzcan por la participación del VEHÍCULO AFILIADO en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

- L. Cuando el VEHÍCULO AFILIADO haya sido introducido ilegalmente al país o sea utilizado en actividades delictivas.
- M. Cuando el CLIENTE o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza, no permita atender debidamente al servicio. De igual manera, si actúa de manera inadecuada, impropia, agresiva, irrespetuosa y/o violenta, o que de alguna manera afecte a CONNECT o la prestación del servicio, lo que conlleva a la cancelación del servicio, sin responsabilidad para CONNECT. Igualmente, se computa como un servicio otorgado.
- N. Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como CLIENTE.
- O. Cuando el CLIENTE solicite un servicio de cerrajería y las llaves no se encuentren dentro del auto.
- P. Cuando el VEHÍCULO AFILIADO esté sin combustible y no se encuentre en una vía pública.
- Q. Cualquier servicio fuera de COLOMBIA.
- R. Cuando el VEHÍCULO AFILIADO no posea el SOAT vigente, y por ende la autorización de circular en carretera.
- S. Los servicios que el CLIENTE o BENEFICIARIO haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta, y no a través de CONNECT.
- T. Cuando el CLIENTE o BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- U. Ninguna de las partes será responsable por retrasos o incumplimientos de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditados. Lo anterior incluye pero no se limita a restricción de servicios u operación, restricciones de circulación o visitación, o cualquier afectación operativa que pueda ser impuesta por autoridad competente en caso de epidemia, pandemia o cualquier otra situación de carácter nacional o internacional.
- V. Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
- W. El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario del vehículo inscrito con sus propios recursos al proveedor.
- X. Los servicios adicionales que el propietario del vehículo inscrito haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Y. Ningún servicio aplica por reembolso.
- Z. Los servicios generados por endemias, epidemias, pandemias y todas sus consecuencias, normas y leyes marcadas por los entes gubernamentales locales.
- AA. Traslados de taller a taller
- BB. Hurto de llantas

12. TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y

Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

13. POLÍTICA DE RETRACTO

Dando cumplimiento al artículo 47 de la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y como quiera que los servicios de asistencia ofrecidos por **CONNECT ASSISTANCE S.A.S e intermediados por la Agencia de Seguros Falabella** pueden ser adquiridos por parte de los CLIENTES o consumidores finales mediante ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

En todo caso, el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

14. DISPOSICIONES FINALES

14.1. TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia en especial bajo el Estatuto de Protección al Consumidor consagrado en la Ley 1480 de 2011 y el Régimen General de Habeas Data (Ley 1581 de 2012). Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

14.2. MODIFICACIONES

CONNECT podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar unilateralmente y sin aviso previo los presentes Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados a través de sus canales de contacto y regirán para las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor, sin alterar las transacciones celebradas con anterioridad

14.3. CESIÓN

Estos Términos de Uso son personales, y no se pueden ceder, transferir, ni sublicenciar, excepto con el consentimiento previo por escrito de **CONNECT**. En este orden, la Empresa podrá ceder, transferir o delegar cualquiera de sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos de Uso sin el consentimiento del CLIENTE.

En caso de requerir mayor información sobre el proceso para la terminación del contrato, se podrá comunicar a través del correo antes indicado.

14.4. VIGENCIA

La presente Política rige a partir del 1 de agosto 2022

Las coberturas del presente programa se podrán utilizar durante el mes de vigencia, los eventos de cada servicio del programa no son acumulables entre los meses siguientes y los toques de cobertura de cada servicio no son acumulables.

14.5. TIEMPO DE ESPERA

Para efectos de afiliarse al PROGRAMA DE ASISTENCIA VIAL, el CLIENTE deberá (i) completar el formulario contenido en el recuadro final del presente documento, o (ii) aceptar su afiliación por medios de comunicación a distancia tales como, pero sin limitarse a afiliación por teléfono, correo electrónico, plataforma web, entre otros. Para tales efectos, deberá brindar sus datos personales y los datos de el o los vehículos que inscribirá para efectos del PROGRAMA.

Los beneficios del PROGRAMA entrarán en vigor a las setenta y dos horas (72) horas de haber sido suscrita la afiliación por medio físico o por los medios a distancia antes indicados, período durante el cual el CLIENTE no podrá recibir ninguno de los servicios provistos en este contrato. De la misma manera, durante dichas 72 horas, el CLIENTE podrá rescindir el presente contrato sin responsabilidad ni penalización alguna.

14.6. PROCESO DE REEMBOLSO

14.6.1. CASOS APLICABLES:

Los casos en los que aplicará el proceso de reembolso serán cuando:

- ✓ El afiliado y/o beneficiario se comunique a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda., los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm para solicitar autorización de auto asistir y posteriormente presente la documentación para realizar el respectivo estudio de reembolso.
- ✓ Cuando por fuerza mayor no se cuente con la disponibilidad para prestar el servicio.

En los casos mencionados anteriormente el afiliado y/o beneficiario debe comunicarse con la central de operaciones, donde se informará el proceso a seguir para solicitar el estudio de reembolso y la documentación que debe presentar.

14.6.2. SOLICITUD:

Para comenzar el proceso de estudio de reembolso El CLIENTE deberá comunicarse a los canales de atención de la Agencia de Seguros Falabella Ltda, los cuales son: (601) 5878001 en Bogotá o 019003313121 a nivel nacional y/o a través de la línea de atención o el Chatbot LIA +571 5878001 de lunes a sábado 8 am a 5 pm con la siguiente documentación escaneada:

- ✓ Copia de factura del servicio: (resumen de gastos), se debe desglosar por categorías, todos los gastos que realizaron y sumarlos para conocer el total de gastos que están reclamando. Es importante que reúnan todos los requisitos fiscales vigentes. No se aceptarán recibos provisionales o sin estos requisitos.
- ✓ Si el reembolso lo requiere resumen del caso.
- ✓ Carta de solicitud del reembolso, donde se encuentre la dirección de correspondencia y el teléfono del afiliado o Beneficiario.
- ✓ Copia legible de la cédula de titular del servicio de asistencia.
- ✓ Certificación bancaria del titular de la asistencia (de lo contrario carta de autorización para desembolso a nombre de otra cuenta)

En caso de reclamación por CLIENTE que no sea titular de la asistencia, este debe presentar documento notariado.

Una vez se reciba la documentación en el correo electrónico, las áreas encargadas la analizarán y si el reembolso es procedente se contactará vía telefónica con el afiliado y/o beneficiario para informarle el valor aprobado a reembolsar y solicitar el envío de los documentos junto con la cuenta de cobro (formato definido por Connect) a las oficinas en Bogotá.

14.6.3. *RADICACIÓN:*

Una vez se reciba la documentación en los correos electrónicos, las áreas encargadas analizarán, y si el reembolso es procedente se contactarán vía telefónica con el afiliado, propietario y/o beneficiario para informarle el valor aprobado a reembolsar solicitando el envío de la cuenta de cobro (formato definido por Connect) a las direcciones de correo anteriormente relacionadas. Los documentos serán enviados al área financiera y contable adjuntos con la aprobación por parte de la Dirección de Operaciones con el número de autorización, para su respectivo trámite administrativo.

El reembolso será consignado únicamente a la cuenta bancaria del afiliado de acuerdo a la siguiente programación de desembolso:

Cuentas de cobro aprobadas y recibidas serán pagadas al CLIENTE en un periodo de 10 días hábiles.

14.7. **GENERALIDADES**

La presente membresía se rige por las condiciones de uso antes indicadas, y supletoriamente por las leyes y reglamentos de la República de COLOMBIA. Al incorporarse al PROGRAMA, se entiende para todo efecto legal que el CLIENTE entiende y acepta la totalidad de las condiciones aquí indicadas.

Los beneficios del presente PROGRAMA no son transferibles, no se pueden vender, ceder, heredar, ni de cualquier forma transferir por parte del CLIENTE. La ilegalidad, nulidad, invalidez o ineficacia de una o varias de las estipulaciones de este contrato, declarada por autoridad competente, no afectará el contenido ni la eficacia de las restantes cláusulas.

SE HACE CONSTAR que los beneficios del presente PROGRAMA no contempla ni son un producto de seguros, y por ende no se encuentra regulado por la Superintendencia financiera de Colombia (SFC)

14.8. Glosario de términos

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales a los vehículos afiliados al programa, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra a un CLIENTE durante la vigencia del presente contrato.

CLIENTE – BENEFICIARIO: Es la persona física usuaria que se haya afiliado al PROGRAMA, y en caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como a la persona física designada por dicha persona jurídica como usuario del programa. Se entenderán como Beneficiarios del CLIENTE, toda persona con el control inmediato de aquellos vehículos afiliados bajo este contrato o que conduzca el mismo al momento de solicitar los servicios.

EXTRACCIÓN: Extraer el vehículo afiliado hasta la vía pública de un lugar donde el mismo esté autorizado a estar; o a causa de un accidente de tránsito haya salido de la vía pública. El vehículo debe haber sufrido una avería o un accidente automovilístico que no le permita la circulación autónoma y requiera luego de la extracción el servicio de remolque.

FAMILIAR: Cuando se mencione el término Familiar se referirá a padre, madre, cónyuge e hijos y/o dependientes económicos de un CLIENTE.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los Servicios de Asistencia que ofrece CONNECT estarán a disposición de los CLIENTES, a saber, transcurridas setenta y dos horas (72) horas de haber sido suscrita la afiliación.

PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este contrato, Costa Rica.

PROGRAMA: El presente PROGRAMA DE ASISTENCIA EN CARRETERA..

REPRESENTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del CLIENTE, que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el “PROGRAMA” a que se refiere el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un CLIENTE ocurrido bajo los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

VEHÍCULOS AFILIADOS: Son aquellos medios de locomoción con motor de combustión interna de transporte terrestre propiedad del CLIENTE. Si al momento de emitir el contrato, más de un (1) vehículo califica como vehículo afiliado estos estarán claramente identificados.

Se deja constancia que en ningún caso los VEHÍCULOS AFILIADOS podrán ser vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas (incluyendo plataformas digitales), de alquiler, salvo en los casos de Arrendamiento o “Leasing” que no tengan un peso superior a tres mil quinientos (3,500) kilogramos, o de modelo de antigüedad superior a veinte (20) años. Tampoco podrán afiliarse motocicletas con un cilindraje menor a 325 centímetros cúbicos, ni tampoco bicimotos, cuadraciclos, o triciclos.

15. INFORMACIÓN GENERAL

HOJA DE INFORMACIÓN GENERAL	
INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
NOMBRE: {{ First_Name }}	TEL: {{ Phone }}
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA: {{ Direccion }}	
EMAIL PARA NOTIFICACIONES: {{ email }}	PLAN DE AUXILIO VIAL ELEGIDO: [1]

INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO #1		
MARCA: {{ Marca_1 }}	MODELO: {{ Modelo_1 }}	AÑO: {{ Ano_1 }}
COLOR: {{ Color_1 }}	PLACA: {{ Placa_1 }}	
INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO #2		
MARCA: {{ Marca_2 }}	MODELO: {{ Modelo_2 }}	AÑO: {{ Ano_2 }}
COLOR: {{ Color_2 }}	PLACA: {{ Placa_2 }}	
INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO #3		
MARCA: {{ Marca_3 }}	MODELO: {{ Modelo_3 }}	AÑO: {{ Ano_3 }}
COLOR: {{ Color_3 }}	PLACA: {{ Placa_3 }}	

INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO #4		
MARCA: {{ Marca_4 }}	MODELO: {{ Modelo_4 }}	AÑO: {{ Ano_4 }}

COLOR: {{ Color_4 }}	PLACA: {{ Placa_4 }}	
----------------------	----------------------	--

INFORMACIÓN DEL VEHÍCULO #5		
MARCA: {{ Marca_5 }}	MODELO: {{ Modelo_5 }}	AÑO: {{ Ano_5 }}
COLOR: {{ Color_5 }}	PLACA: {{ Placa_5 }}	

En fe de lo anterior, se suscribe la presente membresía en la fecha: {{ date_today }}

CONNECT

CLIENTE