

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

**ANEXO 1:**

**I. DEFINICIONES GENERALES**

**GEA:** Siglas de **GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA COLOMBIA S.A.S.** identificado con **NIT. 900.643.886-2**, definido en el contrato principal y en los presentes términos como el **“EL ALIADO”** del cual forma parte el presente documento y que prestará los servicios asistenciales mencionados en el presente anexo.

**Plan de Asistencia:** Programa de asistencia ofrecido por EL ALIADO que se encuentran definidos en el numeral V **“SERVICIOS Y PLANES DE ASISTENCIA DE EL ALIADO”**. Tabla 1 del presente documento.

**Afiliado:** Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del programa de asistencia.

**Usuario:** Toda persona natural que adquiera mediante la comunidad CASATORO un determinado producto ofrecido por EL ALIADO previa solicitud y pago del servicio.

Los beneficios de la comunidad CASATORO no son aplicables a personas jurídicas.

**Domicilio:** Ciudad de residencia habitual del AFILIADO descrita en el momento de la adquisición del plan de asistencia vial o cualquier otro domicilio que haya notificado a GEA.

**Situación de Asistencia:** Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente Anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al AFILIADO a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en las ciudades dónde se prestará el servicio que se detallan más adelante.

**Período de Vigencia:** Período durante el cual, un AFILIADO tiene derecho a los servicios de asistencia, dicho periodo de vigencia se establece desde el momento de adquisición del programa de asistencia vial por parte del AFILIADO.

**Servicios de Asistencia:** Los servicios asistenciales que presta GEA a los AFILIADOS se encuentran definidos en el numeral V **“SERVICIOS Y PLANES DE ASISTENCIA DE EL ALIADO”**. Tabla 1 del presente documento.

**Servicio de asistencia por Demanda o emergencia:** Cuando un usuario solicita un servicio de manera particular, sin haber adquirido un plan de asistencia vial.

**Evento:** Es una situación de asistencia reportada por un afiliado, y se constituye en un servicio, de un solo trayecto, evento, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente documento.

**Fecha de Inicio:** Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece GEA estarán a disposición de los AFILIADOS.

**País de Residencia:** Para fines de este contrato y sus Anexos, será el país en donde se haya firmado el contrato con GEA y donde tenga su RESIDENCIA PERMANENTE el AFILIADO.

En ningún caso, los servicios podrán prestarse en territorio extranjero.

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por un siniestro que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia del presente documento.

**Plan de asistencia vial Premium:** Programa de asistencia ofrecido por EL ALIADO que se encuentra definido en el numeral V **“SERVICIOS Y PLANES DE ASISTENCIA DE EL ALIADO”**. Tabla 1 del presente documento.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

Los servicios que están incluidos dentro del programa de asistencia vial “Premium” están descritos en el numeral VII “**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**” del presente anexo.

**Plan de Asistencia vial modular:** Programa de asistencia ofrecido por EL ALIADO que se encuentra definido en el numeral V “**SERVICIOS Y PLANES DE ASISTENCIA DE EL ALIADO**”. Tabla 1 del presente documento.

Los servicios que están incluidos dentro del programa de asistencia vial “Premium” están descritos en el numeral VII “**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**” del presente anexo.

**Perímetro urbano – locales:** Definido por “**EL ALIADO**”, como la zona geográfica delimitada dentro de la ciudad principal de residencia de **EL AFILIADO** y del **USUARIO**.

**Perímetro urbano – foráneos:** Definido por “**EL ALIADO**”, como la zona geográfica que se encuentra por fuera de la ciudad principal de residencia de el **AFILIADO** y del **USUARIO**.

## **II. ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS**

Para que el **AFILIADO** y/o **USUARIO** pueda adquirir un servicio por demanda o un plan de asistencia debe comunicarse a la línea de la Comunidad CasaToro en el +57 (1) 7449454 y/o través de los canales digitales dispuestos por CasaToro descritos a continuación:

1. <https://comunidad.casatoro.com/landings/gea>
2. Redes sociales de CasaToro en Facebook
3. Redes sociales de CasaToro en Instagram

**EL ALIADO** será el encargado de recaudar el dinero del pago del producto del servicio y/o plan de asistencia solicitado por **EL USUARIO** mediante un link de pago virtual y/o una transferencia electrónica; En caso de ser solicitado el servicio de asistencia por demanda, el recaudador será el responsable de la prestación del servicio.

El recaudo en el plan de asistencia vial se realizará a través de los medios digitales y telefónicos dispuestos por **CASATORO** y **EL ALIADO**.

## **III. USO DE LOS SERVICIOS**

**EL USUARIO** que solicita un servicio por demanda de manera particular o adquiere un plan de asistencia vial, está aceptando de manera expresa y clara las presentes condiciones y exclusiones por medio de las cuales se regirá la relación contractual entre **EL USUARIO** y/o **AFILIADO** y **EL ALIADO** cuya naturaleza será la de un contrato de prestación de servicios.

Si **EL USUARIO** y/o **AFILIADO** decide no aceptar los términos y las condiciones propuestas, no podrá acceder a los beneficios de la **COMUNIDAD CASATORO** y usar los servicios que **EL ALIADO** describe en el presente documento y sus anexos.

Los precios de cada uno de los servicios se encuentran en las tablas denominadas

1. PLANES DE ASISTENCIA VIAL
2. SERVICIOS POR DEMANDA

Las anteriores tablas hacen parte del contrato de prestación de servicios como **anexo 3 “PRECIOS DE VENTA AL PÚBLICO”**, las cuales serán publicadas para conocimiento de los **AFILIADOS** y/o **USUARIOS**, cuyos precios mínimos son los allí establecidos, **EL AFILIADO** y/o **USUARIO** aceptan las variaciones de cada servicio

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

dependiendo de las circunstancias de tiempo modo y lugar donde se va a prestar el servicio y dependiendo los requerimientos realizados por **EL AFILIADO** y/o **USUARIO**.

**EL ALIADO** y **CASATORO** se reserven el derecho de modificar los precios mínimos establecidos en las tablas de precios y se informará debidamente por los mismos medios que se dan a conocer a **EL AFILIADO** y/o **USUARIO**. Los precios incluyen IVA, en cualquier caso, el asesor del Contact center que atiende la solicitud informará del costo de la misma de manera discriminada.

Estas condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos entre **EL ALIADO** y **EL USUARIO**.

1. **EL USUARIO** y/o **AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará a los números telefónicos que **CASATORO** disponga a nivel nacional que se encuentran en [www.casatoro.com](http://www.casatoro.com) y [comunidad.casatoro.com](http://comunidad.casatoro.com).
2. **EL USUARIO** y/o **AFILIADO** procederá a suministrarle al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, los datos mínimos de identificación como son: número de documento de identidad y la placa del vehículo, que son los datos identificadores necesarios para reconocerlo como **EL USUARIO** y/o **AFILIADO**, así como de información básica para prestar el servicio, como sus nombres y apellidos, ubicación, número de teléfono, entre otros relevantes.
3. GEA confirmará en la base de datos de Afiliados al programa de servicio de asistencia materia de este documento, para determinar si el Afiliado tiene o no derecho a recibir los servicios de asistencia solicitados o si es **USUARIO** de servicio por demanda.
4. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA gestionará y coordinará la prestación del servicio de asistencia requerido por **EL USUARIO** y/o **AFILIADO** por medio de la red de proveedores de GEA, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Anexo.
5. Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestará los servicios de asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como Afiliado y que se encuentren vigentes.
6. En caso de que **EL USUARIO** y/o **AFILIADO** no cumpla con los requisitos a su cargo indicados en este numeral, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno por la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento teniendo en cuenta que estos se otorgan de manera personal e intransferible teniendo en cuenta la calidad de la persona que pertenece a la **COMUNIDAD CASATORO**, lo cual deberá ser informado por GEA. De todas maneras, en caso de no aplicar algún beneficio si el cliente decide tomarlo se informará el valor a cargo del cliente y deberá asumir el pago de los servicios prestados fuera de su categoría como servicio por demanda.

La celebración y ejecución de los servicios contratados se llevará a cabo en el territorio nacional. El servicio puede ser contratado en el extranjero pagando una contraprestación económica, mediante el sistema de pago electrónico por la plataforma o en dinero en efectivo al momento de la recepción de los productos o prestación de los servicios, en cualquier caso, se rige por las leyes colombianas y se ejecuta en Colombia.

Las promociones y beneficios aplican únicamente a personas naturales.

#### **IV. DEBERES DEL AFILIADO Y/O USUARIO**

Con la aceptación de los presentes términos, EL USUARIO debe:

1. Suministrar información clara, veraz, suficiente y verificable al momento de solicitar un servicio de EL ALIADO.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

2. Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación de tales como (nombre de usuario y contraseña), teniendo en cuenta que los mismos son datos personales e intransferibles que requieren de la diligencia en el manejo por parte del USUARIO, en caso de pérdida deberá seguir las instrucciones de cambio de usuario y contraseña. EL ALIADO ni CASATORO responderán por el uso indebido de estos datos por parte de EL USUARIO. Razón por la cual, deberá informar inmediatamente a EL ALIADO y a CASATORO en caso de olvido o usurpación de los datos de validación
3. Abstenerse de utilizar la prestación de los servicios para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra del ALIADO, OTROS USUARIOS y/o CASATORO.
4. Pagar oportunamente a EL ALIADO la contraprestación económica definida en la prestación del servicio. La empresa no se responsabiliza por pagos que no se hagan directamente a través de EL ALIADO, en la caja autorizada o en los canales digitales dispuestos por CASATORO e informados en la página [www.casatoro.com](http://www.casatoro.com) y [comunidad.casatoro.com](http://comunidad.casatoro.com).
5. EL USUARIO Y/O AFILIADO deben solicitar siempre la expedición de la factura y/o soporte expedido por EL ALIADO o CasaToro que compruebe la compra del servicio y/o los respectivos recibos de pago expedidos por la compañía, que soporten la contratación de la prestación del servicio. La empresa queda facultada para negar la prestación del servicio en caso de no presentar los pagos correspondientes al servicio por demanda o al plan de asistencia vial.
6. Presentar toda la evidencia y soportes que pueda tener para las correspondientes reclamaciones por garantías, se aclara que no se requiere la presentación de la factura o documento equivalente en los términos del artículo 27 de la ley 1480 de 2011.
7. EL USUARIO Y/O AFILIADO en caso de entrega para la prestación de un servicio al ALIADO y/o CasaToro se comprometen a retirar el vehículo dentro de las 3 horas siguientes al aviso telefónico o por cualquier otro medio, mediante el cual, se le informe que ya puede realizar la recepción del vehículo. Cumplido este plazo, EL USUARIO Y/O AFILIADO autoriza el traslado del vehículo a un parqueadero cuyo costo por horas o días, según tarifas promedio del mercado, serán asumidas por EL USUARIO Y/O AFILIADO, exonerando desde ya a EL ALIADO y CASATORO de cualquier responsabilidad relacionada con el traslado y/o su custodia y con el presente documento acepta que sea el parqueadero quien asuma la custodia y cuidado del vehículo. Cuando el vehículo permanezca en la sede del ALIADO y EL USUARIO Y/O AFILIADO se rehúse a retirarlo de las instalaciones del ALIADO, dentro del día hábil siguiente a la solicitud de retiro, se cobrará el costo por el depósito del vehículo.
8. Abstenerse de realizar conductas violentas en contra de las instalaciones o personal de EL ALIADO y/o CasaToro;
9. Abstenerse de suplantar la identidad de otros usuarios.
10. Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento o información de EL ALIADO o de cualquiera de sus partes.
11. EL USUARIO Y/O AFILIADO y EL ALIADO en adelante "LAS PARTES" en esta obligación de manera voluntaria declaran que: a) los recursos utilizados para la ejecución del presente contrato y/o adquisición de servicio de asistencia vial al igual que sus ingresos no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano, o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas. b). LAS PARTES declaran que sus socios o administradores, no presentan registros negativos en las listas de control del riesgo del lavado de activos y financiación del terrorismo nacionales o internacionales que defina CASATORO y que pueden ser consultadas para este fin. c) LAS PARTES en desarrollo de su objeto social o actividad personal no incurrirán en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal o en cualquier otra norma que la modifique o adicione y en consecuencia se obligan a responder frente a CASATORO y/o terceros por todos los prejuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. d) Cualquier indicio sobre estas conductas, investigación, dará la facultad a CASATORO de terminar de manera inmediata la prestación del servicio El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones aquí contempladas, faculta a CASATORO para terminar de manera inmediata y unilateral el presente contrato de prestación de servicios con EL USUARIO y a que éste, efectúe de manera inmediata los pagos adeudados a LA EMPRESA.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

**V. SERVICIOS Y PLANES DE ASISTENCIA DE EL ALIADO.**

**Consideraciones Generales:**

**Tabla 1.** Servicios de asistencia por demanda y planes de asistencia vial Premium y modular.

<u>Servicio</u>	<u>Plan Premium:</u>	<u>Número de eventos del plan Premium</u>	<u>Plan Modular:</u>
Mecánica Ligera - Paso Corriente	Incluido	2	*Información adicional
Mecánica Ligera - Cambio de Llanta	Incluido		
Mecánica Ligera - Envío de gasolina	Incluido		
Cerrajería vial Gama Media y Baja	Incluido	2	
Cerrajería vial Gama Alta	Incluido		
Cerrajería Vial Blindados	Incluido		
Abogado en sitio	Incluido	2	
Grúa Livianos <2.5 Toneladas	Incluido	2	
Transporte de Pasajeros por avería, robo o accidente	Incluido	1	
Ambulancia	Incluido	Sin Límite de eventos	
Orientación Legal Telefónica	Incluido	Sin Límite de eventos	
Envío de piezas de repuestos desde 50 km	Incluido	1	
Referencias con Talleres de servicio	Incluido	Sin Límite de eventos	
Informe de estado vial	Incluido	Sin Límite de eventos	
Grúa Vehículos Pesados >2.5 Toneladas	No incluido	No Aplica	No Aplica
Traslado al Aeropuerto (Bogotá, Medellín, Cali, Villavicencio, Neiva)	No incluido	No Aplica	No Aplica
Conductor Elegido	No incluido	No Aplica	No Aplica

\*El afiliado al escoger la asistencia vial modular, tendrá la posibilidad de seleccionar de acuerdo a la necesidad y conveniencia los cuatro (4) servicios que desee del plan vial Premium.

**VI. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL COMUNIDAD CASATORO Y CLIENTES REFERIDOS EN GENERAL CASATORO**

1. El único responsable por los servicios prestados es: GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DE COLOMBIA S.A.S – GEA sociedad comercial identificada con NIT. 900.643.886-2
2. Los tiempos de respuesta a los servicios dependen única y exclusivamente de GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DE COLOMBIA S.A.S, y serán informados por el agente del call center al momento de tomar el servicio.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

3. Cualquier reclamación con relación a los servicios de asistencia prestados deberá radicarse ante: [operaciones@co.geainternacional.com](mailto:operaciones@co.geainternacional.com)
4. La vigencia de las tarifas aplican desde el 1 de agosto de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2020 en virtud del contrato suscrito entre el GEA y CASATORO.
5. Aplica únicamente en los planes y servicios descritos en la Tabla 1.
6. El cliente al momento de suscribirse o de solicitar un servicio deberá aceptar el reglamento general de suscripción y las condiciones específicas aplicables para cada categoría de suscripción y cada servicio.
7. El procedimiento para la suscripción del plan o del servicio por parte del cliente estará a cargo de GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DE COLOMBIA S.A.S - GEA
8. Aplica en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Villavicencio, Ibagué y Neiva. CASATORO y GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DE COLOMBIA S.A.S - GEA se reservan el derecho de modificar o ampliar la cobertura según las necesidades corporativas.
9. Los descuentos no son acumulables con otras promociones, no son canjeables en dinero, tampoco son reembolsables, son beneficios personales e intransferibles y aplica únicamente para la prestación del servicio que se está contratando y en la vigencia mencionada en el presente documento y/o hasta cuando estén vigentes.
10. Cualquier beneficio que se otorgue en cumplimiento de la prestación del servicio referido en el presente documento descrito en la tabla 1, es de carácter personal para el tarjetahabiente de la COMUNIDAD CASATORO o referidos en general de CASATORO por lo que no podrá(n) ser cedido(s) o entregados a terceros.
11. El tarjetahabiente de la COMUNIDAD CASATORO y clientes referidos en general CASATORO deberán verificar las características de los planes de manera personal en cumplimiento del artículo 3 numeral 2 de la Ley 1480 de 2011 mediante el cual, menciona que el usuario debe informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación de cualquier clase de producto o servicio incluyendo las garantías a que haya lugar.
12. Los beneficios de la comunidad CASATORO no son aplicables a personas jurídicas.
13. GRUPO ESPECIALIZADO DE ASISTENCIA DE COLOMBIA S.A.S – GEA es responsable de cualquier daño o perjuicio ocasionado al USUARIO con ocasión de la prestación del servicio y dejará indemne a CASATORO por cualquier reclamación, queja y/o solicitud realizada por el USUARIO cuya causa sea el de un siniestro y/o se determine que se realizó bajo su cuidado y custodia –
14. Los servicios que el cliente solicite y cancele previa prestación del servicio, son considerados como “fallidos” y serán descontados del plan adquirido como un servicio exitoso. (Sólo aplica para los planes de asistencia vial). Un servicio será considerado como fallido: 1. Cuando ha pasado más de la mitad del tiempo de coordinación de los servicios de origen local o de origen por fuera del perímetro urbano (foráneos) y el cliente desea cancelar el servicio. 2. Cuando el proveedor llega a prestar el servicio a la hora y lugar acordado previamente con el cliente y éste no se encuentra en el lugar acordado. 3. Cuando las condiciones del servicio coordinado son diferentes a las condiciones reales y el cliente se niega a pagar el excedente.
15. La cantidad de servicios de asistencia determinados para ambos planes de asistencia vial son en un solo trayecto.
16. Todos los servicios de asistencia tienen una cobertura desde la ciudad de EL AFILIADO Y/O USUARIO hasta el Kilómetro 30 después del perímetro urbano, a partir del kilómetro 30, el afiliado debe asumir un excedente previamente pactado con la línea de atención por emergencia, sin importar el plan adquirido.
17. Los servicios que el cliente solicita por demanda y sean cancelados previa prestación del servicio (fallidos dentro del perímetro urbano – locales) son liquidados al 50% del valor total del servicio.
18. Los servicios que el cliente solicita por demanda y sean cancelados previa prestación del servicio (fallidos fuera del perímetro urbano – foráneos) son liquidados al 75% del valor total del servicio.
19. GEA podrá subcontratar la prestación de los servicios ofrecidos, sin embargo, deberá responder frente a CasaToro por cualquier actuación de sus contratistas que pueda afectar el buen nombre de CasaToro y saldrá a la defensa de la compañía inclusive por cumplimiento de garantías en el servicio prestado.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

**VII. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.**

**Consideraciones Generales:**

La descripción de los servicios aplica para los planes de asistencia vial Premium, modular y servicios de asistencia por demanda o emergencia.

**1. MECÁNICA LIGERA (Paso Corriente, Cambio de llanta, Envío de Gasolina)**

En caso de avería del vehículo del USUARIO Y/O AFILIADO y a partir del Kilómetro 30 desde la ciudad de residencia habitual del Afiliado, GEA gestionará y cubrirá el envío de una persona que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, únicamente relacionado con cambio de llantas, envío de gasolina (hasta 1,5 galones) o paso corriente, para lograr que el vehículo en relación pueda movilizarse por sus propios medios y que se define a continuación:

**Paso Corriente:** Procedimiento mediante el cual se dará inicio a la batería de un vehículo a través de otra batería de arranque.

**Cambio de llanta:** Procedimiento mediante el cual se cambiará la llanta pinchada o dañada por la llanta de repuesto o una nueva en caso de ser necesario. (La llanta nueva debe ser adquirida por el USUARIO.

**Envío de Gasolina:** Procedimiento mediante el cual se depositará Máximo 1.5G al vehículo del USUARIO que por falta de combustible requiera de este servicio.

**Condiciones particulares**

- En todos los casos el Afiliado deberá acompañar en todo momento al prestador del servicio.
- El servicio de suministro de gasolina es hasta (1,5 galones), el costo del combustible debe ser asumido por el Afiliado y ser cancelado en efectivo al técnico al momento del servicio, el técnico que atienda el evento debe entregar un recibo de pago como soporte del dinero cancelado y/o transacción.
- El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños. Aplica únicamente para el vehículo Afiliado.
- En caso de que el rin cuente con tuerca o perno de seguridad, el Afiliado deberá suministrar la llave respectiva para su desmonte.
- En caso de ser un vehículo eléctrico, el paso de corriente solo se realizará en la batería externa para que, de arranque, siempre y cuando la batería interna este cargada.

**Exclusiones**

- Los vehículos eléctricos quedan excluidos para el envío de gasolina.

**Límite de eventos:** Este beneficio se prestará en 2 eventos y una cobertura máxima de \$ 150.000 en los planes Premium y modular.

Este límite NO APLICA cuando es solicitado el servicio por demanda.

**2. CERRAJERÍA VIAL (Gama baja y media, alta y blindados)**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como: olvido al interior, pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves u otra causa que impida la apertura del vehículo Afiliado o bien que ponga en riesgo la seguridad del Afiliado y a solicitud previa se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al vehículo Afiliado.

En caso de que las características del vehículo impliquen un tipo de cerrajería especial, que sobrepase el monto de cobertura definido, GEA le informará al Afiliado si desea asumir la diferencia.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

**Condiciones particulares:**

- Este servicio tiene cobertura hasta 30Km fuera del perímetro urbano.
- El valor previsto para la prestación de este servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra, con una cobertura de hasta \$150.000.
- Este servicio se prestará únicamente al vehículo del Afiliado titular de la asistencia.
- Se debe presentar antes del envío y de manera física la licencia de tránsito y la cédula de ciudadanía del propietario que debe ser EL USUARIO Y/O AFILIADO inscrito

**Exclusiones**

- No se incluye en este servicio:
- El suministro de cerraduras o llaves del vehículo.
- El pago de reparación o reposición de llaves, sistemas de alarmas o chapas de auto, ni es procedente el servicio por deterioro de sistemas de alarma del vehículo del Afiliado.
- No se considera dentro del servicio de cerrajería vial la apertura de maleteros, fabricación de llaves o llaves partidas dentro del cilindro de arranque.
- No aplica para vehículos de transporte público.
- No aplica para vehículos propiedad de terceros.

**Límite de eventos:** Este beneficio se prestará en 2 eventos en los planes Premium y modular.

Este límite NO APLICA cuando es solicitado el servicio por demanda.

**3. ABOGADO EN SITIO**

En el momento y lugar que el Afiliado sufra un accidente o incidente automovilístico dentro de su ciudad de residencia y requiera la presencia y acompañamiento de un abogado previa autorización del profesional de la asistencia legal telefónica, GEA coordinará el envío de un abogado quien le orientará, asesorará y velará por el respeto al debido proceso y los demás derechos constitucionales, lo que incluye un acompañamiento y guía del procedimiento a seguir en el sitio del accidente.

**Condiciones particulares:**

- El beneficio incluye asesoría y acompañamiento en un accidente con el automóvil sin involucrar lesionados ni casos de muerte en accidentes de tránsito.
- En caso de existir lesionados en el suceso o el automóvil haya sido inmovilizado, el afiliado deberá asumir de manera particular esta asistencia, el valor será informado previamente por GEA.
- Es necesario que el automóvil sea propiedad del Afiliado.
- La asesoría se circunscribe a recomendaciones legales teniendo en cuenta que son obligaciones de medio y no de resultado, GEA ni CASATORO son responsables de la resulta de la investigación y las conclusiones que se establezcan en el lugar del accidente por las autoridades competentes.
- La prestación de servicio de asesoría legal en el sitio del accidente termina cuando hay un acuerdo en el mismo sitio con el afectado por el siniestro y /o en caso de que no exista acuerdo también se terminara y el asesor legal debe entregar un acta de informe sobre la razón de por que no hubo acuerdo.

**Límite de eventos:** Este beneficio se prestará en 2 eventos en los planes Premium y modular.

Este límite NO APLICA cuando es solicitado el servicio por demanda.

**Exclusiones:** Este beneficio no incluye asesoría con lesionado, ni casos de muerte en accidente de transito, tampoco cubre inmovilizaciones de vehículos, no implica una defensa legal en un futuro proceso, no

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

constituye mandato, representación legal ni relación de prestación de servicios con el profesional que asista al USUARIO Y/O AFILIADO.

#### **4. SERVICIO DE GRÚA**

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica en el vehículo Afiliado el cual deben ser de peso menor a 2.5 toneladas que no permita la circulación autónoma del mismo, GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano que para tal efecto se indique por parte del equipo técnico.

##### **Condiciones particulares**

- Se cubre el perímetro urbano dentro de las ciudades contempladas y desde la ciudad hasta los 30 Kilómetros fuera del perímetro urbano, USUARIO Y/O AFILIADO deberá cancelar el valor del kilómetro adicional es de \$2.900.
- Este beneficio no aplicará en casos de cambio de llanta, envío de gasolina o paso corriente ya descritos anteriormente.
- El uso de patines para efectuar el remolque del vehículo, deberá ser asumido el costo por el Afiliado y cancelado al técnico en efectivo al momento del servicio.
- En caso de requerir el traslado del vehículo desde los patios de tránsito que impliquen tiempos de espera adicionales, su costo deberá ser asumido por el Afiliado y pagado al técnico en efectivo al momento del servicio cuyo costo será informado por el agente de asistencias en el momento de la comunicación con el USUARIO.
- GEA no se hace responsable de la idoneidad, condiciones, precios y calidad de los trabajos realizados en el taller de servicio.
- El afiliado podrá escoger el taller de su preferencia dentro del perímetro urbano.

##### **Exclusiones**

- El beneficio solo aplica para vehículos livianos (menos de 2.5 Toneladas). Para vehículos pesados (Mayores a 2.5 Toneladas) se debe solicitar el servicio de manera particular a costa de quien requiera el servicio.
- El servicio de remolque no se prestará a vehículos con carga, heridos, de servicio público, de transporte superiores a 7 de pasajeros o con blindaje.
- Este beneficio solo aplica a vehículos que se encuentren al nivel de la calle.
- Queda excluido el rescate del vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera al salvamento o extracción, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del vehículo del Afiliado.

**Límite de eventos:** Este beneficio se prestará en 2 eventos y una cobertura máxima de \$150.000 en los planes Premium y modular.

Este límite NO APLICA cuando es solicitado el servicio por demanda.

#### **5. TRANSPORTE POR AVERÍA, HURTO O ACCIDENTE DE PASAJEROS**

Transporte por avería, hurto y/o accidente de pasajeros: cuando el vehículo del Afiliado haya sido trasladado en grúa por avería, robo y/o accidente de pasajeros, GEA coordinará el envío de un servicio de vehículo particular para transportarlo junto con sus acompañantes al sitio informado, el cual será un único destino. Este servicio se prestará hasta 30 kilómetros a la redonda del perímetro urbano de las ciudades cubiertas.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

**Condiciones particulares**

- La tarifa mencionada incluye un trayecto hasta el lugar del destino EL USUARIO y/o AFILIADO, sin desvío y para máximo 4 personas o la capacidad máxima del vehículo en ocupantes y equipaje.

**Exclusiones**

- Quedan excluidas las mascotas para este servicio.

**Límites de eventos:** Este beneficio se prestará en 1 evento con una cobertura máxima de \$50.000 en los planes Premium y modular.

Este límite NO APLICA cuando es solicitado el servicio por demanda.

**6. AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA**

En caso que el AFILIADO requiera un servicio de traslado terrestre a causa de un accidente vial dentro del territorio nacional a consecuencia de accidente, urgencia médica, lesión súbita o traumatismo, que constituya una emergencia vital, se coordinará y cubrirá el costo del traslado que determine el equipo médico de GEA ya sea en ambulancia básica, ambulancia medicalizada hasta la clínica, hospital o centro médico de la red de prestadores más cercano.

En caso de no existir infraestructura privada, GEA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos de la localidad.

**Condiciones Particulares:**

- El afiliado en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios, en caso de que él no lo pueda hacer por encontrarse imposibilitado, deberá ser acompañado por una persona mayor de edad.
- La ambulancia se solicitará a la línea de la comunidad CasaToro en el +57 (1) 7449454, dependiendo de la disponibilidad de la misma se informará al cliente el tiempo en el cual tardará en llegar la ambulancia el USUARIO y/o AFILIADO decidirá si acepta o no el servicio.
- Los medicamentos que se requieran para atender el paciente son por cuenta del Afiliado, CASATORO ni GEA responderán por la falta de los mismos y se aclara que este beneficio se circunscribe únicamente a la prestación de servicio de ambulancia en lo que respecta al traslado al centro de atención más cercano.

**Exclusiones:**

- Este servicio aplica únicamente para los planes Premium y modular. No aplica por demanda.
- GEA ni CASATORO responderán en caso de que la tardanza se deba a condiciones de vía, trancones, falta de información clara en direcciones, quien solicita el servicio debe de cualquier manera informar todo lo que se requiere para la recepción del paciente.
- GEA ni CASATORO son responsables de la falta de disponibilidad de ambulancias de la red pública o privada.
- GEA únicamente coordina el envío de la ambulancia, no responderá por las acciones del personal médico que atiende la emergencia, falta de cuidado o impericia en la prestación del servicio de ambulancia y/o atención de la emergencia, su responsabilidad se circunscribe a buscar y ser diligente con la remisión de la ambulancia en un tiempo prudente.

**Límite de eventos:** Este beneficio se prestará sin límite de eventos.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

**7. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE**

En caso de accidente automovilístico, GEA brindará orientación telefónica en los servicios de referencia y consultoría legal por accidente automovilístico, también orientará en los trámites necesarios ante las autoridades competentes, y otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde haya ocurrido el siniestro.

**Condiciones particulares**

- Este servicio será únicamente con fines de orientación para el Afiliado, por lo que GEA no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que pueda llegar a elaborar el profesional en un posible acuerdo con el Afiliado.
- Se aclara que es una obligación de medio no de resultado y se circunscribe a una asesoría en temas legales relacionados únicamente con el accidente de tránsito, no se realizan consultas externas ni de temas diferentes al aquí ya racionado.

**Límite de eventos:** Este beneficio se prestará sin límite de eventos.

**8. ENVÍO DE PIEZAS DE RESPUESTOS DESDE 50 KILÓMETROS**

En caso de avería del automóvil de EL USUARIO Y/O AFILIADO y encontrándose a más de 50 km de su ciudad de residencia del Afiliado, GEA enviará refacciones existentes en el mercado colombiano, cuando éstas sean requeridas y no existan en el municipio donde se efectuará la reparación. El costo de las refacciones será asumido por el AFILIADO, así como la localización del mismo y será pagado directamente al establecimiento en el que haya realizado la compra. El Afiliado deberá informar la referencia correspondiente que se debe recoger, entregar copia de la factura y del recibo de pago, así como una autorización para que el taller realice la entrega de la pieza, EL AFILIADO se compromete a realizar las gestiones necesarias para cumplir con las políticas del establecimiento para la entrega de la pieza

**Condiciones particulares**

- Este servicio será únicamente con fines de prestar un servicio de mensajería para el afiliado, por lo que GEA ni CASATORO no se hace responsable de las condiciones, precios, garantía y calidad de los productos.
- Este servicio aplica únicamente para los planes Premium y modular.

**Exclusiones:**

- No aplica para el servicio por demanda.

**Límites de eventos:** Este beneficio se prestará en 1 evento.

**9. REFERENCIAS DE TALLERES**

A solicitud del Afiliado, GEA podrá informar los nombres y teléfonos de talleres más cercanos que están a su disposición.

**Condiciones particulares**

Este servicio será únicamente con fines informativos para el Afiliado, por lo que GEA no se hace responsable de la veracidad, idoneidad, condiciones, precios y calidad de los trabajos que pueda llegar a elaborar el profesional cuando contrate los servicios del taller informado al Afiliado.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

**Límite de eventos:** Este beneficio se prestará sin límite de eventos.

**Exclusiones:** Este servicio aplica únicamente para los planes Premium y modular. No aplica por demanda. GEA ni CASATORO responderán por agendamientos de citas, ni por cumplimiento de horarios en los talleres, esta información debe gestionarse directamente con el taller de servicio.

#### **10. INFORME SOBRE ESTADO DE LAS CARRETERAS**

A solicitud del Afiliado, GEA brindará información sobre el estado de las vías principales. – Este servicio será únicamente con fines informativos para el Afiliado.

**Límites de eventos:** Este beneficio se prestará sin límite de eventos.

**Exclusiones:** Este servicio aplica únicamente para los planes Premium y modular. No aplica por demanda.

#### **11. GRÚA VEHÍCULOS PESADOS**

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica de un vehículo pesado el cual deben ser de peso mayor a 2.5 toneladas y de máximo 3.5 toneladas que no permita la circulación autónoma del mismo, GEA gestionará el servicio de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano que para tal efecto se indique por parte del equipo técnico.

##### **Condiciones particulares**

- Este servicio no aplica en los planes Premium o modular.
- Este servicio podrá ser solicitado de manera particular.
- El uso de patines para efectuar el remolque del vehículo, deberá ser asumido el costo por el Afiliado y cancelado al técnico en efectivo al momento del servicio.
- En caso de requerir el traslado del vehículo desde los patios de tránsito que impliquen tiempos de espera adicionales, su costo deberá ser asumido por el Afiliado y pagado al técnico en efectivo al momento del servicio.
- GEA no se hace responsable de la idoneidad, condiciones, precios y calidad de los trabajos realizados en el taller.
- El afiliado podrá escoger el taller de su preferencia dentro del perímetro urbano.

##### **Exclusiones**

- Este servicio debe solicitarse de forma particular.
- El servicio de remolque no se prestará a vehículos con carga, heridos, de servicio público, de transporte superiores a 7 de pasajeros o con blindaje.
- Este beneficio solo aplica a vehículos que se encuentren al nivel de la calle.
- Queda excluido el rescate del vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera al salvamento o extracción, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del vehículo del Afiliado.

**Límite de eventos:** NO aplica para los planes Premium y modular.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

## **12. TRASLADO AL AEROPUERTO**

Cuando cliente requiera un traslado al aeropuerto, GEA coordinará el envío de un servicio de vehículo particular para transportarlo junto con sus acompañantes al sitio informado, el cual será un único destino. Este servicio se prestará hasta 30 km a la redonda del perímetro urbano de las ciudades de cobertura.

### **Condiciones particulares**

- Este servicio podrá ser solicitado de manera particular.
- La tarifa mencionada incluye un trayecto, sin desvío y para máximo 4 personas o la capacidad máxima del vehículo en ocupantes y equipaje.
- Este servicio no aplica en los planes Premium o modular.
- Debe ser solicitado para cada traslado no aplica ida y vuelta.

### **Exclusiones**

- Quedan excluidas las mascotas para este servicio.

### **Límites de eventos:**

- Este beneficio no aplica para los planes Premium y modular.
- Este servicio se podrá solicitar de manera particular

## **13. CONDUCTOR ELEGIDO**

Cuando exista imposibilidad del afiliado para conducir el vehículo por consumo de alcohol, GEA proporcionará de inmediato un conductor elegido para trasladar al afiliado a un destino final.

### **Condiciones particulares**

- El vehículo debe contar con la posibilidad mecánica de desplazarse correctamente.
- Cualquier avería que pueda presentar el vehículo en medio del desplazamiento y que impida realizar el traslado completo, deberá ser asumido por el Afiliado.
- El servicio está determinado para un trayecto, en caso de que el afiliado necesite retornar su vehículo al punto de origen o desplazarlo a otro punto, deberá solicitar un nuevo servicio.
- Es necesario que el vehículo cuente con SOAT vigente, revisión técnico mecánica vigente y el kit de carreteras vigente.
- El servicio se prestará si hay disponibilidad de conductores, en caso afirmativo se informará la tardanza al cliente, de todas maneras, el servicio se puede solicitar con 5 horas de anticipación para coordinar la recogida.
- En cas de cancelar el servicio se cobrará en caso de que el conductor haya realizado desplazamientos.

### **Límite de eventos:**

- Este beneficio no aplica para los planes Premium y modular.
- Este servicio se podrá solicitar de manera particular.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

**VIII. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE ASISTENCIA POR DEMANDA**

En caso de que el cliente requiera unos de los servicios contemplados en este documento por demanda, se procederá de la siguiente forma:

- a) El cliente que requiera del servicio se comunicará a los números telefónicos de la comunidad CasaToro +57 (1) 7449454, información adicional podrá ser consultada en [comunidad.casatoro.com](http://comunidad.casatoro.com)
- b) El Cliente procederá a suministrarle al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, número de documento de identidad, nombres y apellidos, ubicación, número de teléfono, placa del vehículo y demás necesarios para la correcta prestación de servicio.
- c) GEA informará al cliente, precios, condiciones y forma de pago del servicio.
- d) El cliente procederá informar el medio de pago que utilizará.
- e) Si el cliente elige pago electrónico, GEA enviará en línea el link de pago a su correo electrónico.
- f) Una vez que GEA verifica el pago, se procede a confirmar al cliente el servicio enviándole en línea a su correo electrónico las condiciones del servicio.
- g) Si el cliente elige pago en efectivo, GEA procederá a informarle las condiciones básicas de la prestación del servicio a través de la línea telefónica.
- h) El cliente deberá manifestar de manera expresa su aceptación.
- i) GEA enviará al correo electrónico del cliente las condiciones detalladas del servicio.
- j) GEA procederá a coordinar el servicio.
- k) En caso de que el cliente no cumpla con los requisitos a su cargo indicados en este numeral, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno por la no prestación de los servicios relacionados en el presente documento, lo cual deberá ser informado por GEA.

**IX. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que GEA podrá prestar los servicios de asistencia del presente anexo en forma directa o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate y que conforman su red de proveedores de servicios con las autorizaciones correspondientes de ley.

Los servicios a que se refiere el presente documento, configuran la única obligación a cargo de GEA y/o su red de proveedores y en ningún caso reembolsará al Afiliado las sumas que este hubiera erogado, cuando el Afiliado hubiere omitido solicitar a GEA el servicio de asistencia y este hubiere autorizado expresamente al Afiliado que corresponda, a efectuar la citada erogación.

Para este último caso, GEA se obliga a continuar prestando los servicios de asistencia al Afiliado que hubiesen contratado los servicios de asistencia.

El servicio gozará de la garantía que otorga el proveedor del servicio, acogiéndose a las condiciones otorgadas por los mismos. En cualquier caso, de reclamación por garantía CASATORO estarán en disposición de encaminar su solicitud al representante y/o proveedor que prestó los servicios. EL USUARIO debe presentar las correspondientes evidencias como soporte para la aceptación o negación de la correspondiente garantía, el proveedor del servicio dará respuesta a la solicitud debidamente soportada y fundamentada en los términos de la reclamación mencionada en el artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

**X. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

Quedan excluidos de la prestación del servicio de asistencia los vehículos y/o situaciones enunciadas a continuación:

- a) Los vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas
- b) Los vehículos de alquiler, con o sin conductor.
- c) Los vehículos destinados a la enseñanza de conducción o al transporte escolar.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

- d) Las ambulancias.
- e) Los vehículos que hayan sido modificados o destinados a cualquier competición automovilística.
- f) La carga transportada en el vehículo.
- g) Los gastos derivados de la reparación del vehículo.
- h) La sustracción de equipajes, de objetos personales o de accesorios incorporados al vehículo.
- i) El pago de multas, sanciones o infracciones de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- j) Los gastos derivados del daño emergente y/o los que deba asumir el cliente que no estén dentro del servicio
- k) Los gastos derivados del lucro cesante.
- l) Las solicitudes de los servicios de asistencia cuando el vehículo sea conducido por alguna persona que carezca de licencia expedida por autoridad competente.
- m) Accidentes automovilísticos causados por estados patológicos producidos de manera intencional o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- n) Los accidentes automovilísticos derivados de la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- o) Los vehículos que tengan más de quince (15) años de antigüedad desde su fecha de fabricación
- p) GEA ni CASATORO no se hacen responsables por gastos o daños incidentales o consecuentes derivados de la privación de usar el vehículo, pérdidas de tiempo, de viaje, de alojamiento, honorarios legales, gastos de transporte, de parqueo, grúas o pérdidas o daños de bienes personales o comerciales, daño emergente o lucro cesante que no hagan parte de los beneficios.

**XI. USO INDEBIDO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

GEA podrá negar el acceso al programa de asistencia en caso de que, a juicio de GEA, se presenten situaciones de uso indebido o de abuso por parte del afiliado de los servicios prestados por GEA bajo el servicio de asistencia.

**XII. ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Preguntas, quejas o reclamos:**

EL USUARIO tiene derecho a presentar una PQR, la compañía cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta a su queja contados a partir del día siguiente de la recepción o radicación de la misma. Se le informa que la presentación de su PQR no tiene que ser personal ni requiere de intervención de abogado. CASATORO Los canales dispuestos para la atención de PQR's son el teléfono de la comunidad CasaToro +57 (1) 7449454, también lo podrá hacer por medio del correo electrónico: [operaciones@co.geainternacional.com](mailto:operaciones@co.geainternacional.com)

**Derecho de retracto de la compra del plan de asistencia y Cancelación de la prestación de servicio:**

El derecho de retracto opera en el evento de la adquisición del plan de asistencia de forma virtual cuya condición esencial es que no hubiese solicitado ningún servicio del plan de asistencia.

El afiliado podrá solicitar el retracto de la adquisición de su plan de asistencia, para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

Para realizar la devolución total del valor pagado por el plan de asistencia, el afiliado que después de adquirir el plan de asistencia, se retracte de la adquisición deberá enviar vía correo electrónico y/o por escrito dentro del término de 5 días hábiles contados a partir de la aceptación de los términos y condiciones y de haberse efectuado el pago del respectivo plan de asistencia cuya condición esencial es que no hubiese solicitado ningún servicio del plan de asistencia, teniendo en cuenta el numeral XIII **“PROCESO PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO POR CANCELACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA”**

Así mismo, cuando se contrate la prestación de un servicio por demanda y el cliente ya no requiera del mismo, la cancelación del servicio se ejecutará de la siguiente manera (Aplica para todos los tipos de servicio):

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

- a) En el caso de solicitar un servicio de asistencia por demanda se puede cancelar al teléfono de la comunidad CasaToro +57(1)7449454 e ingresar a la opción de asistencias.
- b) Si el servicio por demanda es cancelado antes de cumplir 45 minutos de la hora pactada para la prestación del servicio, el USUARIO podrá solicitar la devolución total del dinero.
- c) Si el servicio por demanda es cancelado posterior de los 45 minutos de la hora pactada para la prestación del servicio, se descontará el 50% del valor pactado para las asistencias de origen local.
- d) Si el servicio por demanda es cancelado posterior de los 45 minutos de la hora pactada para la prestación del servicio, se descontará el 75% del valor pactado para las asistencias de origen foráneo.

La solicitud de devolución debe remitirse a través del canal telefónico de la comunidad CasaToro +57(1)7449454 y/o al correo electrónico [operaciones@co.geainternacional.com](mailto:operaciones@co.geainternacional.com), dentro de 5 días hábiles siguientes se realizará el pago correspondiente por el valor cancelado.

**XIII. PROCESO PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO POR CANCELACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA**

El afiliado que después de adquirir el plan de asistencia, se retracte de la adquisición conforme el numeral anterior, deberá enviar vía correo electrónico y/o por escrito dentro del término de 5 días hábiles contados a partir de la aceptación de los términos y condiciones y de haberse efectuado el pago del respectivo plan de asistencia cuya condición esencial es que no hubiese solicitado ningún servicio del plan de asistencia la siguiente información:

1. Solicitud del reembolso que contenga:
  - a. Motivo de la cancelación del servicio
  - b. Datos del afiliado: Nombre, número de cédula, teléfono de contacto, ciudad.
  - c. Datos bancarios: Número de cuenta, banco, tipo de cuenta y certificado.

Los correos electrónicos a los cuales deben ser enviados los documentos son:

[operaciones@co.geainternacional.com](mailto:operaciones@co.geainternacional.com)  
[cabinaco@co.geainternacional.com](mailto:cabinaco@co.geainternacional.com)

El pago del dinero será realizado de 5 a 10 días hábiles después de la confirmación del recibido de toda la documentación.

**XIV. MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD**

Se entiende que GEA en virtud del presente contrato será LA PARTE RECEPTORA, y CasaToro será LA PARTE REVELADORA de la información confidencial relacionada con los datos personales de los USUARIOS Y/O AFILIADOS que se entregará para la ejecución de los contratos de prestación de servicio descritos en el presente documento. La información relacionada con datos de USUARIOS Y/O AFILIADOS, que se maneje en virtud del contrato suscrito entre LA PARTE REVELADORA y LA PARTE RECEPTORA, tanto en su implementación como en su ejecución es considerada **CONFIDENCIAL** y está protegida por la confidencialidad en estricto sentido de la palabra y por ello, todo acto o violación a los procedimientos estipulados será considerada como una falta grave. LA PARTE RECEPTORA reconoce y acepta expresamente que la violación de cualquiera de sus obligaciones aquí previstas, generará perjuicios graves a LA PARTE REVELADORA, por lo que deberá indemnizarla íntegramente. Lo anterior, sin perjuicio de pagar a LA PARTE REVELADORA a título de pena la suma equivalente a mil doscientos (1200) SMMLV, exigible por el simple incumplimiento, sin que por el pago de la pena se entienda extinguida la obligación principal, y sin perjuicio del cobro de la indemnización de perjuicios a que haya lugar. LA PARTE REVELADORA podrá descontar y tomar directamente este valor de cualquier suma que le adeude la otra en razón del presente o de cualquier otro Contrato. En cualquier evento en que haya lugar a la pena, cualquiera que fuere la causa, el pago deberá hacerse dentro de los tres (3) días

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

siguientes a la fecha del incumplimiento, bastando únicamente la notificación por parte de la compañía del incumplimiento, causándose en caso de mora en el pago, intereses a la tasa máxima legal, siendo entendido que LA PARTE RECEPTORA renuncia a cualquier requerimiento para ser constituida en mora y/o declaración judicial. El presente acuerdo prestará mérito ejecutivo para la pena aquí señalada. Toda la información suministrada por LA PARTE REVELADORA a LA PARTE RECEPTORA en virtud de lo establecido en este acuerdo será reconocida por LA PARTE RECEPTORA como de propiedad de LA PARTE REVELADORA y la divulgación que LA PARTE REVELADORA haga de dicha información a LA PARTE RECEPTORA no le conferirá expresa o implícitamente a ésta última, ningún derecho, cesión, título, licencia o interés sobre la misma, ni tampoco sobre patentes, marcas, derechos de autor o cualquier tipo de propiedad intelectual de la información revelada. Toda información que sea entregada por LA PARTE REVELADORA a LA PARTE RECEPTORA, deberá manejarse con carácter confidencial, y deberá protegerla con el mismo cuidado con el que protege su propia información confidencial y privada, pero en ningún caso con menos cuidado que el que se le exigiría al buen hombre de negocios. LA PARTE RECEPTORA no permitirá el acceso a la información confidencial, ni tampoco la divulgará por sí misma o por interpuesta persona, de manera parcial o total, sin el previo consentimiento escrito de LA PARTE REVELADORA. La información confidencial no podrá divulgarse por ningún medio sea, entre otros la forma escrita, publicación electrónica, virtual, informes, conferencias, videos, grabaciones etc. LA PARTE RECEPTORA. deberá Abstenerse en lo sucesivo de entregar o realizar para sí, para terceros o para funcionarios no autorizados de LA PARTE REVELADORA copias, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación de la Información Confidencial. Bajo ninguna circunstancia LA PARTE RECEPTORA podrá informar a funcionarios no autorizados expresamente por LA PARTE REVELADORA sobre la existencia del presente documento, así como de la implementación de cualquier proyecto o negocio jurídico entre las partes. Toda información que sea entregada por LA PARTE REVELADORA a LA PARTE RECEPTORA, deberá manejarse con carácter confidencial, será utilizada únicamente para los fines previstos en este Acuerdo y será entregada exclusivamente a los empleados, funcionarios o contratistas que tengan necesidad de conocerla en desarrollo de lo establecido en este acuerdo de servicios y que estén autorizados expresamente por LA PARTE REVELADORA. En caso de enterarse de la existencia de la pérdida, divulgación, reproducción, uso no autorizado de la información confidencial, LA PARTE RECEPTORA deberá informar a LA PARTE REVELADORA tal situación en un término no mayor a 24 horas para que LA PARTE REVELADORA pueda implementar los correctivos necesarios. En caso que LA PARTE RECEPTORA se vea obligada a revelar o divulgar la información confidencial por requerimiento judicial, administrativo o gubernamental, tiene la obligación de notificar tal situación a LA PARTE REVELADORA, de forma previa a la revelación, para que ella tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla. Adicionalmente LA PARTE RECEPTORA deberá ejercer las acciones legales o recursos y todos los esfuerzos razonables para obtener una orden de protección de la información, con el fin de impedir tal revelación, o que a la misma se le dé un tratamiento especial y reservado, independiente de las acciones que tiene LA PARTE REVELADORA. Las partes por este acuerdo reconocen que la información confidencial tiene una aplicación e importancia comercial e industrial y representa para el propietario de esa información, una ventaja competitiva o información valiosa, por lo que tal información se constituye en un secreto industrial y comercial. Por lo anterior la violación de cualquiera de las estipulaciones contenidas en el presente acuerdo, por una parte, en especial la revelación no autorizada o el uso inadecuado, darán el derecho a la otra a solicitar, la suspensión de los hechos perjudiciales, la pena mencionada en el presente numeral y la reparación total de los perjuicios ocasionados. LA PARTE RECEPTORA entiende que el incumplimiento de lo estipulado en este ACUERDO permitirá que LA PARTE REVELADORA ejerza cualquier acción o derecho que le corresponda en virtud del contrato o la Ley. LA PARTE RECEPTORA acepta y conoce que el propietario de la información no será responsable por las inexactitudes u omisiones que se puedan presentar en la información confidencial y que ésta ha sido elaborada y compilada sobre la base del mejor esfuerzo posible. Las partes acuerdan que la información confidencial se suministra sin declaración o garantía expresa o tácita alguna, sobre su exactitud, integridad o desempeño. LA PARTE RECEPTORA se obliga a no constituir ni formar parte de sociedades y/o entidades sin ánimo de lucro como socio, accionista, empleado, representante, directivo o beneficiario, tampoco hacer parte de contratos de colaboración, alianzas estratégicas, que tengan el mismo objeto social de LA PARTE REVELADORA o a iniciar proyectos similares utilizando la información confidencial o que compitan con las labores para las cuales fue llamado a negociar; ni podrá prestar a terceros servicios equivalentes a la labor contratada haciendo uso de la Información Confidencial. Las obligaciones contenidas en el presente numeral,

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

deberán ser cumplidas inclusive por el lapso de diez (10) años contados desde la fecha en que se reveló la última información considerada como confidencial y de todas maneras al finalizar el contrato se deberá entregar una certificación de destrucción y eliminación de la información entregada firmada por el representante legal de GEA.

Es claro para las partes que el presente numeral de MANEJO DE LA INFORMACIÓN se extiende, obliga y se debe aplicar a los contratistas o proveedores de GEA que tengan la exclusiva necesidad de conocerla en desarrollo del objeto del presente contrato para la prestación de servicios dentro del plan de asistencia vial y que estén autorizados expresamente por LA PARTE REVELADORA.

GEA se compromete a suscribir con sus proveedores o contratistas contratos o acuerdos de confidencialidad de los cuales remitirá copia a CASATORO antes del inicio del presente contrato y al final del mismo se compromete a remitir una certificación de destrucción y eliminación de la información entregada firmada por el representante legal de cada uno de estos terceros.

**XV. PROTECCIÓN DE DATOS DEL USUARIO Y/O AFILIDO**

Mediante el registro de los datos personales en la solicitud del servicio EL USUARIO Y/O AFILIADO autoriza a CASATORO o a quien éste designe en calidad de encargado, para que guarde, use, almacene, recolecte, transfiera, transmita nivel nacional, internacional y realice el tratamiento de sus datos personales, comerciales y financieros recolectados por medio digital o escrito con las siguientes finalidades: a) Proveer los servicios y/o los productos requeridos; b) Dar a conocer sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos, información comercial, publicitaria o promocional y eventos; c) Programas de Fidelización de clientes; d) Análisis de perfiles en la red; e) Encuestas de opinión; f) Prospección comercial; g) Segmentación de mercados; h) Gestión administrativa; i) Gestión de facturación; j) Proveer los servicios posventa; k) realizar el tratamiento de datos sensibles como: Huellas dactilares y/o un cálculo sobre ellas, fotografías, imágenes de video, ubicación espacial, datos de ordenadores, teléfonos y números celulares, VPN, correo electrónico, que serán utilizados con fines de autenticación e identificación por medio de mi firma electrónica y/o digital con el fin de verificar la autenticidad de la autorización. Dicha información será almacenada y utilizada adicionalmente para ofrecerle al cliente una capa adicional de seguridad. Se aclara que EL USUARIO Y/O AFILIADO no esta obligado a autorizar el tratamiento de los datos sensibles a menos que sea estrictamente necesario para alguno de los fines descritos o requerido por ley; l) La información recolectada en la web (portales web, páginas web, redes sociales, blogs, landing pages, páginas de aliados comerciales) será utilizada para contactarlo de manera directa para gestionar pedidos, entregar productos, ofrecer servicios, procesar pagos, actualizar nuestros registros con base en los hábitos de navegación, mostrar contenidos como las listas de deseos y opiniones de los clientes, para recomendar productos y servicios que pudieran serle de interés. También hacemos uso de esta información para mejorar nuestra tienda online y nuestra plataforma, así como para prevenir o detectar fraudes o abusos en nuestro sitio web y para permitir a terceras partes llevar a cabo soporte técnico, logístico u otras funciones en nuestro nombre. m) ) Suministrar, transmitir, transferir información personal, comercial y financiera para que sea conocida y tratada por las personas naturales o jurídicas, filiales, matrices accionistas o vinculados económicos de la CASATORO como entidades bancarias, aliados comerciales y/o la Comunidad, proveedores nacionales o extranjeros, que presten servicios tecnológicos, logísticos, y operativos; CASATORO tiene implementada una Política de Tratamiento de Datos Personales y su respectivo aviso de privacidad; documentos los cuales se encuentran publicados en la página web [www.casatoro.com](http://www.casatoro.com). n) El control y la prevención del fraude; o) Prevención y control de actividades ilícitas incluyendo, pero no limitándose al lavado de activos, financiación del terrorismo, soborno transnacional y/o los delitos asociados a corrupción. Así mismo, declaro que la EMPRESA me ha informado de manera previa y expresa lo siguiente: i) los datos suministrados en la presente solicitud son recolectados atendiendo las disposiciones legales e instrucciones de las autoridades competentes en materia de protección de datos personales; ii) El responsable del dicho tratamiento es la empresa CASATORO identificada con NIT 830.004.993-8 ubicada en la dirección Avenida Boyacá No. 170-97 iii) Que en ciertas situaciones es necesario realizar transferencias internacionales de mis datos para cumplir con las finalidades del mismo y con las obligaciones contractuales y pos contractuales; iv) Que son facultativas las respuestas a las preguntas que me

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA VIAL PREMIUM, MODULAR Y POR DEMANDA POR PARTE DE GEA COLOMBIA S.A.S., A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**

han hecho o me harán sobre datos personales sensibles, en consecuencia no he sido obligado a responderlas, por lo que autorizo expresamente el tratamiento de mis datos sensibles, entre los cuales se incluyen los datos de los niños, niñas y adolescentes; v) los derechos que me asisten como titular de los datos son actualizar, conocer, rectificar, conocer sobre el uso que le darán a mis datos, solicitar prueba de la autorización y/o revocar la misma, los cuales puedo ejercer a través del canal de comunicación [protecciondedatos@CASATORO.com](mailto:protecciondedatos@CASATORO.com)

Se aclara que la presente autorización es exclusiva para CASATORO como responsable de los datos y que GEA en su calidad de encargado solamente podrá realizar el uso de los datos suministrados para contactar al EL USUARIO Y/O AFILIADO con el único fin de prestar el servicio solicitado o al que tenga derecho por el plan de asistencia vial y los datos financieros relacionados con el pago de dicho servicio teniendo en cuenta que GEA será quien recaude el pago de cada uno de los servicios.

**I. ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

EL USUARIO manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar los servicios de EL ALIADO y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con EL ALIADO y declara que ha recibido y consultado de manera anticipada a la celebración y solicitud del servicio de lavado y/o del contrato de prestación de servicios el respectivo clausulado, así como las explicaciones sobre el contenido de la cobertura, las exclusiones, garantías y demás condiciones del negocio. Manifiesta que todos los datos aquí consignados son ciertos, que la información que adjunta y entrega de manera voluntaria y libre es veraz y verificable y autoriza su verificación ante cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, sin limitación alguna y se obliga a actualizar o confirmar la información una vez al año o cada vez que requiera un producto o servicio.