



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Paquetes

1. Definiciones:

- 1.1. Conductor Elegido: Es un servicio que se presta de un punto A a un punto B en donde se lleva a una persona o un grupo de personas responsables, porque saben que no pueden manejar ya que han estado ingiriendo bebidas alcohólicas.
- 1.2. Conductor Profesional: Es un servicio que se presta para llevar vehículos al taller, esperar a que esté listo y volverlo a retornar.
- 1.3. Cambio de Llanta: Nos movilizamos a un Punto A para desvararse haciéndote el Cambio de Llanta.
- 1.4. Paso Corriente: Nos movilizamos a un Punto A para desvararse haciéndote el Paso Corriente.
- 1.5. Suministro de Gasolina: Pasamos por una estación de gasolina y recargamos \$10.000 COP de gasolina y se te lleva a donde estás, con esa cantidad puedes luego ir a una estación para que te puedan suministrar la gasolina que desees.
- 1.6. Banderazo: Lo definimos como servicios locales, servicios que su origen y destino hacen no sobre pasan de su radio de 10 kilómetros teniendo el centro la alcaldía municipal.
- 1.7. Desplazamiento Adicional: Es ese desplazamiento adicional que solicita el cliente, que queda en el camino entre el punto A al punto B. Importante es que el cliente no haga desviar tanto el servicio, en caso tal, se consideraría un 2do servicio.
- 1.8. Hora de Espera: Cuando el cliente solicita al técnico que ya llegó al sitio, que le de un tiempo de espera.

2. Alcance del Servicio:

- 2.1. Los paquetes de servicios ofrecidos por Asistencia GES incluyen una selección de servicios como Conductor Profesional, Paso Corriente, Suministro de Combustible y Cambio de Llanta, dependiendo del paquete adquirido.
- 2.2. Nuestra área de cobertura para los servicios se limita a una distancia de 20 km midiendo siempre de las alcaldías municipales de las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Santa Marta, Sincelejo y Valledupar.
- 2.3. Para acceder al servicio, los usuarios deben seguir el procedimiento establecido, que incluye proporcionar información precisa y actualizada, como la ubicación actual del vehículo, la dirección de destino, y cualquier otra información requerida para la prestación del servicio.

- 2.4. Los servicios se proporcionarán para desplazamientos dentro de los límites urbanos de las ciudades mencionadas. Cualquier servicio que implique desplazamientos fuera de estos límites estará sujeto a disponibilidad y tarifas adicionales que serán comunicadas al usuario antes de confirmar la solicitud.
- 2.5. Los clientes podrán acceder al beneficio durante los días y horas especificados por Asistencia GES, y la disponibilidad estará sujeta a la capacidad operativa de la empresa.
- 2.6. Asistencia GES se reserva el derecho de modificar el alcance geográfico y los términos de disponibilidad del beneficio con previo aviso a los clientes.
- 2.7. Vigencia de los Paquetes: Cada uno de los paquetes ofrecidos por Asistencia GES tiene una vigencia de un año a partir de la fecha de compra. Durante este período, el titular del paquete puede hacer uso de los servicios incluidos, respetando las condiciones estipuladas en el contrato. Una vez transcurrido el año de vigencia, los servicios no utilizados no serán reembolsados ni transferibles para el siguiente período, a menos que se haya establecido lo contrario en términos específicos del contrato o acuerdo.

3. **Condiciones de Uso:**

- 3.1. Los servicios deben ser solicitados exclusivamente por el titular del paquete. Para su uso, se requerirá la identificación y datos correspondientes al paquete adquirido.
- 3.2. Para los servicios de Conductor Elegido y Conductor Profesional, el usuario debe proporcionar la información solicitada por la empresa:
 - Nombre
 - Celular de contacto
 - Vehículo
 - Placa
 - Color
 - Ciudad
 - Dirección Origen
 - Referencia Origen
 - Dirección Destino
 - Referencia Destino
 - Hora del Servicio
- 3.3. Para los servicios de Paso Corriente, Suministro de Gasolina y Cambio de Llanta, el usuario debe proporcionar la información solicitada por la empresa:
 - Nombre
 - Celular de contacto
 - Vehículo
 - Placa

- Color
 - Ciudad
 - Dirección Origen
 - Referencia Origen
 - Hora del Servicio
- 3.4. Los servicios son exclusivos para el titular del paquete y no pueden ser transferidos a terceros. Cualquier uso no autorizado puede resultar en la suspensión inmediata del paquete.
- 3.5. El cliente deberá cumplir con todos los requisitos y políticas establecidas por Asistencia GES para la solicitud y uso de los servicios, incluyendo la verificación de identidad al momento de requerir un servicio.
- 3.6. El servicio se ofrece con la expectativa de un uso responsable. El uso indebido o fraudulento puede resultar en la suspensión del servicio.
- 3.7. El costo del servicio de Conductor Elegido ya está cancelado de acuerdo a los paquetes que tiene, sin embargo, hay que tener los costos adicionales que varía según diferentes variables, como el lugar de recogida, destino, hora de espera o desplazamiento adicional. Para obtener el precio final de los costos adicionales, contáctanos y nuestro coordinador te proporcionará la información detallada.
- 3.8. Nuestros prestadores son seleccionados cuidadosamente y cuentan con amplia experiencia en la conducción. La seguridad es nuestra prioridad, y puedes confiar plenamente en la calidad del servicio. Estamos comprometidos con el servicio al cliente, por lo que estamos disponibles para aclarar cualquier duda o inquietud.
- 3.9. Recomendamos realizar la reserva con al menos 120 minutos de anticipación, dependiendo de la ciudad y la hora. Nuestra eficiencia nos permite llegar al lugar de recogida.
- 3.10. Para solicitar el servicio, simplemente marca el número +57 300 3754820.
- 3.11. Es posible realizar varias paradas durante el servicio de Conductor Elegido. Al solicitar el servicio, especifica si es un solo destino o si hay múltiples paradas, con un costo adicional.
- 3.12. El valor adicional se paga mediante transferencia electrónica o haciéndole el pago directo al técnico, la forma de pago se debe dejar clara antes de prestar el servicio.
- 3.13. Nuestros prestadores llevan chalecos negros con el logo de Asistencia GES. Además, se comunicarán contigo a través de llamada telefónica o mensaje de texto para coordinar la recogida.
- 3.14. El horario de llegada del prestador es flexible y se ajusta a la hora que desees. Asegúrate de solicitar el servicio con al menos 4 horas de anticipación.
- 3.15. Puedes confiar plenamente en la seguridad del servicio de Conductor Elegido con nosotros. Hemos realizado millones servicios con un índice de accidentes del 0%.

- 3.16. El cliente es responsable de proporcionar información precisa al solicitar el servicio, incluyendo nombres, números de contacto y ubicaciones exactas.
- 3.17. Cualquier cambio en la reserva, como destino adicional o cambio de horario, debe comunicarse con la mayor antelación posible y puede estar sujeto a costos adicionales.
- 3.18. Las cancelaciones deben realizarse con al menos 40 minutos de anticipación. Cancelaciones tardías pueden estar sujetas a recargos.
- 3.19. El cliente es responsable de cualquier daño causado al vehículo durante el servicio y está sujeto a cargos adicionales.
- 3.20. Se espera que los usuarios mantengan un comportamiento respetuoso durante el servicio. El incumplimiento de esta norma puede resultar en la cancelación del servicio sin reembolso.
- 3.21. Asistencia GES se reserva el derecho de realizar modificaciones en los términos y condiciones sin previo aviso.
- 3.22. Para hacer uso de los servicios de Asistencia GES, el usuario deberá tener su Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) vigente, así como la revisión tecno-mecánica al día en caso de ser requerida por la normativa local o por las condiciones específicas del servicio. Estas son obligaciones del usuario y son requisitos indispensables para acceder a los servicios ofrecidos por Asistencia GES. Es responsabilidad del usuario asegurarse de cumplir con estas condiciones para garantizar la validez y eficacia de la asistencia brindada por nuestra empresa.
- 3.23. Se encuentra prohibido transportar sustancias que estén explícitamente prohibidas por el Gobierno Nacional o destinar el servicio de conductor elegido para actividades ilegales.
- 3.24. Cualquier diferencia que resulte en razón de un daño o perjuicio, que aparentemente pueda ser responsabilidad del prestador del servicio deberá ser resuelto en un tribunal de arbitramento, conformado por 3 árbitros que fallará en Derecho.

4. **Obligaciones de Asistencia GES:**

- 4.1. Asistencia GES se compromete a proporcionar servicios de Conductor Profesional, Paso Corriente, Suministro de Combustible y Cambio de Llanta con altos estándares de calidad y profesionalismo.
- 4.2. La información proporcionada por los usuarios y asociados será tratada con estricta confidencialidad y sólo se utilizará para fines relacionados con la prestación de servicios.
- 4.3. Asistencia GES se esfuerza por mantener una disponibilidad constante del servicio, permitiendo a los usuarios acceder a la asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



- 4.4. La empresa se compromete a ofrecer los servicios de Conductor Profesional, Paso Corriente, Suministro de Combustible y Cambio de Llanta en una amplia cobertura geográfica, incluyendo ciudades principales y regiones específicas.
- 4.5. Asistencia GES lleva a cabo un proceso de selección minucioso al contratar conductores, garantizando que cumplan con los estándares de experiencia, ética y profesionalismo.
- 4.6. La empresa se encarga de mantener una flota de vehículos asegurada y en condiciones óptimas para garantizar la seguridad y comodidad del usuario.
- 4.7. Asistencia GES se compromete a brindar atención al cliente para resolver cualquier inquietud o pregunta relacionada con el servicio.
- 4.8. La empresa se esfuerza por mantener una comunicación clara y transparente con los usuarios, proporcionando información precisa sobre tarifas, términos y condiciones, y cualquier cambio relevante.
- 4.9. Asistencia GES garantiza que no habrá discriminación basada en género, raza, religión u orientación sexual al proporcionar el servicio de Conductor Profesional, Paso Corriente, Suministro de Combustible y Cambio de Llanta.
- 4.10. La empresa se compromete a mantener la confidencialidad de la información proporcionada por los usuarios, incluyendo nombres, números de contacto y ubicaciones.
- 4.11. Asistencia GES se esfuerza por mantener altos estándares de calidad en todos los aspectos del servicio, desde la atención al cliente hasta la seguridad en la conducción.
- 4.12. La empresa proporciona capacitación continua a sus conductores para garantizar que estén actualizados con las mejores prácticas de conducción y servicio al cliente.
- 4.13. Asistencia GES se compromete a realizar revisiones periódicas de sus procesos y políticas para identificar áreas de mejora continua y garantizar la satisfacción del usuario.

5. **Cancelación del Contrato:**

- 5.1. Cualquiera de las partes tiene el derecho de cancelar el servicio.
- 5.2. El usuario tiene derecho a cancelar el servicio de Conductor Profesional, Paso Corriente, Suministro de Combustible y Cambio de Llanta en cualquier momento antes de que el prestador llegue al lugar de recogida.
- 5.3. En caso de cancelación antes de que el prestador llegue al lugar de recogida, no se aplicarán cargos adicionales al usuario, y cualquier pago realizado será reembolsado según las políticas de la empresa.
- 5.4. Si el usuario decide cancelar después de que el prestador haya llegado al lugar de recogida, se aplicarán cargos de cancelación equivalentes a una tarifa mínima preestablecida, que puede variar según la ciudad y el horario.

- 5.5. Asistencia GES se reserva el derecho de cancelar el servicio en situaciones excepcionales, como condiciones climáticas extremas, eventos imprevistos o cualquier otra circunstancia que ponga en riesgo la seguridad del servicio.
- 5.6. En caso de cancelación por parte de Asistencia GES, se informará al usuario con la mayor antelación posible y se harán esfuerzos para proporcionar una solución alternativa o reprogramar el servicio.
- 5.7. El usuario tiene derecho a realizar cambios en la reserva, como modificar la hora de recogida o destino, siempre que se comunique con la empresa con una anticipación razonable.
- 5.8. Asistencia GES se esforzará por acomodar los cambios en la reserva, pero la disponibilidad estará sujeta a la programación y disponibilidad de conductores.
- 5.9. En casos donde el servicio no pueda ser completado debido a circunstancias imprevistas o cancelación por parte de la empresa, se realizará un reembolso proporcional al usuario por los servicios no prestados.
- 5.10. Si el usuario no se presenta en el lugar de recogida en el momento acordado y no se comunica con la empresa para cancelar o reprogramar, se considerará como un "no-show".
- 5.11. En casos de "no-show", se aplicarán cargos equivalentes a una tarifa mínima preestablecida, que puede variar según la ciudad y el horario.

6. Modificaciones a los Términos y Condiciones:

- 6.1. Asistencia GES se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas una vez publicadas en nuestros canales de comunicación.
- 6.2. Asistencia GES se compromete a notificar a los usuarios sobre cualquier modificación a los Términos y Condiciones con anticipación.
- 6.3. La notificación se realizará a través de medios de comunicación apropiados, que pueden incluir correos electrónicos, mensajes de texto, publicaciones en el sitio web de la empresa o cualquier otro medio de comunicación que se considere efectivo.
- 6.4. Las modificaciones propuestas entrarán en vigencia en una fecha especificada en la notificación.
- 6.5. Los usuarios serán informados claramente sobre la fecha de entrada en vigencia de las modificaciones.
- 6.6. Al continuar utilizando los servicios de Asistencia GES después de la entrada en vigencia de las modificaciones, se considerará que los usuarios aceptan los Términos y Condiciones actualizados.
- 6.7. Asistencia GES alentará a los usuarios a revisar regularmente los Términos y Condiciones para estar informados sobre cualquier cambio.
- 6.8. Los usuarios tienen el derecho de rechazar las modificaciones propuestas.
- 6.9. En caso de rechazo, los usuarios podrán optar por dejar de utilizar los servicios de Asistencia GES.

- 6.10. Asistencia GES se compromete a revisar y actualizar los Términos y Condiciones de manera periódica para garantizar que reflejen con precisión las políticas y prácticas actuales de la empresa.
- 6.11. Las revisiones periódicas también se realizarán para cumplir con las regulaciones y normativas vigentes.

7. **Responsabilidad:**

- 7.1. Asistencia GES no será responsable por pérdidas, daños o reclamaciones resultantes del uso de los servicios proporcionados en el marco de este beneficio.
- 7.2. Los usuarios son responsables de utilizar los servicios de Asistencia GES de manera adecuada y conforme a los Términos y Condiciones establecidos.
- 7.3. Cualquier mal uso, abuso o violación de los Términos y Condiciones por parte del usuario puede resultar en la suspensión o cancelación de los servicios.
- 7.4. Los usuarios son responsables de proporcionar información precisa y actualizada a Asistencia GES.
- 7.5. Asistencia GES no se hace responsable de los inconvenientes causados por información inexacta o desactualizada proporcionada por el usuario.
- 7.6. Si los usuarios utilizan servicios de terceros relacionados con Asistencia GES, como proveedores de servicios de pago, son responsables de cumplir con los términos y condiciones de esos terceros.
- 7.7. Asistencia GES no se hace responsable de cualquier daño, pérdida o perjuicio que pueda resultar del uso de los servicios, salvo que dicho daño sea directamente causado por negligencia comprobada de la empresa.
- 7.8. Asistencia GES no garantiza la disponibilidad continua e ininterrumpida de sus servicios.
- 7.9. Se harán esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad, pero la empresa no será responsable por interrupciones debido a problemas técnicos, de mantenimiento o cualquier otra circunstancia.
- 7.10. Los servicios pueden contener enlaces a sitios web de terceros. Asistencia GES no asume responsabilidad por el contenido o prácticas de privacidad de estos sitios externos.
- 7.11. Los usuarios deben revisar los términos y condiciones de cualquier sitio web al que accedan a través de enlaces proporcionados por los servicios de Asistencia GES.

8. **Ley Aplicable:**



- 8.1. Cualquier disputa, controversia o reclamación derivada de o en conexión con los servicios de Asistencia GES se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes de la República de Colombia.
- 8.2. Las partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes en la República de Colombia para resolver cualquier disputa o reclamación que surja de estos términos y condiciones.
- 8.3. Estos términos y condiciones, así como cualquier comunicación con los usuarios, se interpretarán en español.
- 8.4. En caso de cualquier discrepancia entre las versiones en español y cualquier traducción de estos términos, prevalecerá la versión en español.

Al acceder y utilizar este beneficio, el cliente acepta todos los términos y condiciones establecidos anteriormente.