

**ASISTENCIA LLANTA ESTALLADA**  
**LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS**

**Bogotá 5801314 Nacional 018000939882**

**INICIO DE VIGENCIA 06 JULIO DE 2020**

Servicio	Cobertura	Eventos
Llanta estallada (auto, campero y camioneta)	Hasta \$1.250.000 por evento	1 evento por vigencia
Llanta estallada (camión)	Hasta \$1.500.000 por evento	1 evento por vigencia

**SERVICIO DE ASISTENCIA LLANTA**

**ESTALLADA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de llanta estallada, busca dar a los clientes un beneficio asistencial en el evento que la llanta adquirida se estalle por un evento imprevisible. En tal sentido, en el caso que la llanta se estalle, de manera no intencional, como consecuencia de golpe contra andenes, huecos en la vía o contacto que causen una hernia en la llanta, haciendo que esta quede inutilizable y que requiera su reemplazo y siempre y cuando se encuentre en el término de vigencia del servicio de llanta estallada, otorgará al cliente el 100% del valor de una llanta nueva hasta el tope de cobertura que será entregada por el distribuidor, es de aclarar que la nueva llanta que se entrega como beneficio al usuario no tendrá la cobertura del servicio de llanta estallada .

**COBERTURA**

Daño a la llanta cubierto después de presentar estallido de llanta por un evento imprevisible (haciendo que esta quede inutilizable o totalmente dañada), un contacto con un bordillo u otro objeto causando una hernia, haciendo la llanta inutilizable, lo anterior de acuerdo al concepto que se emita por parte del Perito experto.

Cobertura hasta de \$1.250.000 (un millón doscientos cincuenta mil pesos colombianos antes de IVA) para llanta para autos, campero y camioneta.

Cobertura hasta de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos colombianos antes de IVA ) para la reposición de la llanta en Camión.

Se cubrirán las llantas en equipo original (Concesionarios)

El valor máximo a reponer es el indicado con anterioridad por vigencia de la cobertura, sin importar el número de llantas afectadas. Si el valor de la(s) llanta(s) supera este monto, el excedente será cubierto por el cliente.

Llanta de reemplazo con las mismas o similares especificaciones a las iniciales. Vehículos camioneta, convertible, coupé, crossover, hatchback, minivan, sedan, SUV, Van, van carga, estacas, chasis cabina, pick up, publico y escolares, que hayan sido reportados de forma previa dentro de la base de datos de ventas de los distribuidores afiliados al programa.

Cobertura por los primeros doce (12) meses después de la compra de la llanta de autos, camperos y camionetas.

Cobertura por los primeros ocho (8) meses después de la compra de las llantas de camiones de referencia 17.5 (Busetas)

Cobertura de las llantas de camiones de referencia 17.5, hasta de \$1.250.000 (un millón doscientos cincuenta mil pesos colombianos) por llanta.

### **OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

En caso de que una llanta del vehículo del Cliente se estalle como consecuencia de un evento imprevisible haciendo que esta quede inutilizable o totalmente dañada y quiera hacer efectivo su servicio de asistencia de llanta estallada, el cliente final deberá ponerse en contacto con la Cabina de Asistencias de A365 Colombia.

El Equipo técnico de A365 Colombia solicitará la siguiente información al Cliente:

- Nombre y número de identificación.
- Lugar donde ocurrió el evento.
- Factura de compra.
- Características de la llanta dañada (si el cliente conoce la información).
- El número de teléfono donde A365 Colombia podrá contactar al Cliente.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

En todo caso, el servicio será activado previa validación del Perito experto quien bajo su criterio y experticia determinará si el cliente logró demostrar el nexo causal o si por el contrario el caso concreto no obedece a las circunstancias de tiempo, modo y lugar que fueron indicadas por el cliente.

## **EXCLUSIONES AUTO, CAMPERO Y CAMIONETA**

El Proveedor del servicio se exonerará de la responsabilidad que se deriva del presente servicio cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Deterioro natural o daños debido al desgaste.
2. Cualquier pérdida, daño o gasto resultante de vandalismo, robo o intento de robo de la llanta o vehículo cubierto, así como cualquier daño causado por accidentes, colisión, cadenas de nieve, explosión, relámpagos, terremotos, incendios, huracanes, guerra u ocurrencia similar.
3. Cualquier daño que se cause con ocasión o sea consecuencia de la reparación del Vehículo.
4. Cualquier reposición necesaria por un daño que no sea súbito.
5. Daños o deterioro a la llanta causadas por productos químicos, así como los causados por animales, actos mal intencionados de terceros, incendio de cualquier tipo, daños con armas blancas, armas de fuego, actos terroristas.
6. Detrimentos de la llanta causados por colisión con otro vehículo o si ha hecho reclamación por el amparo de pérdida parcial daños en alguna compañía aseguradora.
7. El costo de reparación de la llanta dañada.
8. NO se cubrirán llantas reparadas o vulcanizadas.
9. El costo de montaje y balanceo.
10. Reparación del rin donde estuvo instalada la llanta.
11. Daños causados fuera del ámbito de territorialidad.
12. Llantas de competición.
13. Los vehículos que hayan sido modificados o destinados a cualquier competición automovilística.
14. Las motocicletas.
15. Daños causados por fallas mecánicas del vehículo (baja presión, alineación , balanceo)
16. Los daños sobre las llantas con labrado modificado.
17. Daños provocados por elementos solidos atrapados entre ejes duales
18. Daños durante el montaje y desmontaje.
19. Cualquier suma que exceda el monto asegurado de \$1.250.000 (un millón doscientos cincuenta mil pesos colombianos antes de IVA) por la reposición de la llanta de auto, campero y camioneta.
20. Daños adicionales que haya sufrido el vehículo como consecuencia del daño de la llanta.
21. La llanta que se entrega como beneficio de la cobertura no tendrá derecho a un nuevo cambio. Por lo tanto el beneficio solo se activa por una unica vez.
22. Se da un tiempo máximo de 15 días calendario para que el cliente reclame la llanta aprobada y una vez sea notificado por escrito vía telefónica, en tal caso que supere estos días el sistema automáticamente cierra el caso y no da lugar a la cobertura.

23. La asistencia de "llanta estallada" puede hacer uso de reemplazo por otra llanta en iguales condiciones técnicas y de precio, si el cliente no acepta, se dará por cerrado la reclamación y no dará lugar a la cobertura.
24. El NO pago de la cuota compensatoria, dará causal de no cobertura de la llanta estallada Ruede Seguro.
25. El NO envío de la documentación requerida por parte del cliente a la compañía de asistencias en las siguientes 72 horas una vez reportado a la cabina de asistencias, dará lugar a la no cobertura.
26. El no reportar el daño de la llanta dentro de las siguientes 24 horas de ocurrido el evento a la central de la cabina telefónica de A365, la cual opera 24 horas los 7 días de la semana.
27. Solamente se reemplazarán las llantas que cumplan con las características de ancho y alto originales indicadas por el fabricante del vehículo.
28. Bajo ninguna condición se indemnizará con dinero. Si la marca de la llanta no se consigue en el mercado local, se reemplazará la llanta con una de características similares a la afectada hasta por el importe citado.
29. Los valores de las llantas se estiman con el valor normal existente e histórico del mercado
30. A365 remitirá al cliente a uno de los puntos autorizados para efectuar el cambio de llanta.
31. El hecho de un tercero.
32. El uso indebido del bien por parte del cliente.
33. Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por el vendedor.

#### **EXCLUSIONES LLANTAS DE CAMIONES DE REFERENCIA 17.5**

El Proveedor del servicio se exonerará de la responsabilidad que se deriva del presente servicio cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Todas las exclusiones anteriores en auto, campero y camioneta
2. Tener en cuenta que la sobrecarga de peso es una exclusión para este servicio.
3. NO se cubrirán llantas reparadas o vulcanizadas.
4. Tener en cuenta que la sobrecarga de peso es una exclusión para este servicio.
5. Recalentamiento del sistema de frenos por imprudencia del conductor (pestaña quemada).
6. No se cubrirán las llantas regrabadas o resculturadas.
7. Cualquier tipo de daño material, ya sea en el vehículo del usuario, vehículos de terceros, etc.
8. Daño moral o personal de cualquier especie.
9. Daños personales o materiales derivados de la pérdida de la llanta.
10. Desgaste normal de la llanta.
11. (Alineación, camber/ y convergencia, balanceo y/o elementos de la suspensión).

12. Contaminación por productos químicos, aceites, lubricantes, solventes o cualquier otro tipo de producto derivado de petróleo.
13. Robo y/o hurto del producto, incluso por robo y/o hurto del vehículo. Falla de Válvulas, rines u otro equipamiento de mantenimiento de presión dentro de la llanta.
14. Llantas cuyas marcaciones en los flancos hayan sido raspadas, cortadas, alteradas o adulteradas.
15. Detrimentos de la llanta causados por colisión con otro vehículo. Incendio del producto o parte del mismo.
16. Daños durante el montaje y desmontaje.
17. Daños provocados por elementos sólidos atrapados entre ejes duales.
18. Cualquier suma que exceda el monto asegurado de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos colombianos) por la reposición de la llanta de camiones de referencia 17.5
19. La llanta que se entrega como beneficio de la cobertura no tendrá derecho a un nuevo cambio. Por lo tanto el beneficio solo se activa por una única vez.
20. Se da un tiempo máximo de 15 días calendario para que el cliente reclame la llanta aprobada y una vez sea notificado por escrito vía telefónica, en tal caso que supere estos días el sistema automáticamente cierra el caso y no da lugar a la cobertura.
21. La asistencia "llanta estallada" puede hacer uso de reemplazo por otra llanta en iguales condiciones técnicas y de precio, si el cliente no acepta, se dará por cerrado la reclamación y no dará lugar a la cobertura.
22. El NO pago de la cuota compensatoria, dará causal de no cobertura de la llanta estallada Ruede Seguro.
23. El NO envío de la documentación requerida por parte del cliente a la compañía de asistencias en las siguientes 72 horas una vez reportado a la cabina de asistencias, dará lugar a la no cobertura.
24. El hecho de un tercero.
25. El uso indebido del bien por parte del cliente.
26. Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por el vendedor.

#### **EXCLUSIONES GENERALES AL SERVICIO DE ASISTENCIA A365**

Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.

También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el afiliado que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de A365.

Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.

Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en el domicilio del asegurado o beneficiarios.

### **OTRAS EXCLUSIONES GENERALES**

No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

La mala fe, fraude o abuso de confianza del afiliado, comprobada por el personal de A365.

Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc. Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto, etc.

Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.

Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.

El hecho de un tercero.

El uso indebido del bien por parte del cliente

Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por el vendedor.

### **CUOTA COMPENSATORIA AUTO, CAMPERO, CAMIONETA Y DEMAS**

- Para llantas con precio de venta de \$1a \$1.250.000 en el precio de lista sin IVA, el cliente deberá cancelar una cuota compensatoria del 20% sobre el valor de la llanta anteriormente mencionado.
- Esta cuota compensatoria se deberá cancelar de forma directa al distribuidor autorizado por A365 en llamada.

La figura de cuota compensatoria será paga con recursos propios del beneficiario de la cobertura de manera inmediata al momento de recibir la llanta en el punto de venta autorizado.

## **PERIODO DE CARENCIA**

La cobertura del servicio de llanta estallada iniciará 15 días posteriores a la fecha de compra de la llanta. En caso de ocurrir un daño antes de cumplirse este período no será cubierto por este programa.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **DEFINICIONES**

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

**ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD:** Territorio nacional donde de manera directa o por intermedio de su red de proveedores proporcionará los Servicios de asistencia a un Cliente y que en este caso corresponde a las ciudades de Colombia.

**CLIENTE:** Persona Natural o Jurídica comprador del producto cubierto bajo el plan de servicio o cualquier cesionario o apoderado del comprador.

**LLANTA CUBIERTA:** Llanta adquirida e instalada en la red para vehículo de pasajeros, vehículo comercial, nombrada en la factura original y recibiendo la cobertura en inclusión.

**LLANTA DE REEMPLAZO:** Llanta nueva de la misma marca, modelo y dimensiones o llanta equivalente con las mismas especificaciones si la llanta cubierta ya no está comercializada o no está disponible.

**CABINA DE ASISTENCIA:** Personal de A365 Colombia que brinda asesoría telefónica al Cliente en el momento de solicitar el servicio de asistencia.

**AJUSTADOR:** Personal de A365 Colombia encargado de validar la información suministrada por el Cliente e identificar si aplica la cobertura.

**PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual un Cliente tiene derecho al servicio de asistencia de Llanta estallada que corresponde a 12 meses para autos, camperos y camionetas y 8 meses para las llantas de camiones de referencia 17.5.

**PERIODO DE CARENCIA:** Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos especificados en anexo correspondiente, para éste caso de 15 días.

**EVENTO IMPREVISIBLE:** Hecho accidental e imprevisible, es decir, no doloso ni imprudente y ajeno a la voluntad que cause el estallido de la llanta, siempre que el mismo haya tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

**PERITO EXPERTO:** Persona natural o jurídica que atendiendo a su experticia y amplios conocimientos en la materia actúa como fuente de validación y consulta para determinar la aplicación del servicio de llanta estallada.

El tiempo establecido para enviar los soportes fotográficos de la asistencia de llanta estallada es de 72 horas, si posterior a este tiempo no se reciben los soportes, el cliente pierde el beneficio de la cobertura de asistencia.

**VEHÍCULO:** Vehículo particular liviano, camioneta, convertible, coupé, crossover, hatchback, minivan, sedan, SUV, van, chasis cabina, pick up, público, taxis, blindados, escolares a nombre del cliente y vehículos con llanta referencia 17.5 ( Busetas)

**HECHO DE UN TERCERO:** consiste en la intervención exclusiva de un agente jurídicamente ajeno al cliente o consumidor final, en la producción de un daño. Se caracteriza porque rompe el vínculo de causalidad entre el perjuicio sufrido y la conducta del cliente, por lo que la intervención del tercero debe ser esencial para la producción del daño, lo anterior independientemente de la intención del tercero.

## **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El Cliente, que adquiera una llanta según lo anteriormente descrito podrá gozar de los beneficios del servicio de asistencia de llanta estallada, siempre y cuando existan las siguientes condiciones:

1. Aviso por parte del Cliente a la Cabina de Asistencias de A365 Colombia del mismo día de ocurrencia del evento del daño sufrido por la llanta como consecuencia de un hecho súbito, imprevisto y accidental durante el normal funcionamiento del vehículo, que conlleve a que la llanta se estalle, el cual debe ser reportado dentro de las 24 horas siguientes ocurrido el evento.
2. Enviada la documentación al correo electrónico [ruedeseguro@a365.com.co](mailto:ruedeseguro@a365.com.co) durante las 72 horas siguientes al momento de la llamada de solicitud inicial del cliente.
3. Una vez aprobado el reemplazo de la llanta por parte del ajustador; la cabina de asistencias de A365 Colombia realizará a través de su red de distribuidores la coordinación para la consecución de una nueva llanta igual y en caso de no encontrarse la misma referencia y marca se entregará una llanta de otra marca con iguales condiciones en precio de factura, referencia, rin y especificaciones de la llanta. La llanta estallada se reemplazará por una llanta nueva, la compañía no se hace responsable por el reemplazo de llantas que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido descontinuadas o que hayan sido fabricadas con diseño exclusivo. El servicio de llanta estallada se enmarca en la prestación del servicio para la consecución de un producto igual o similar de las mismas características en este evento el servicio cubrirá el 100% del valor de la



llanta. En tal caso de no encontrar la llanta con las mismas especificaciones la compañía de asistencia no se podrá hacer efectiva la cobertura del servicio de llanta estallada.

4. Es requisito indispensable por parte del cliente hacer la entrega de la llanta dañada al distribuidor que le suministrara el reemplazo de la misma, este verificará que la llanta efectivamente cumpla con las condiciones presentadas por el cliente durante el proceso de reclamación. No se reemplazará ninguna llanta si al momento de la entrega el cliente no presenta la llanta dañada motivo de reclamación de la cual el distribuidor realizará la destrucción y disposición final de la llanta.

5. El cliente debe firmar el formato de entrega y recibido de la llanta, en el cual debe quedar especificado el DOT de la llanta dañada (que tiene la cobertura) y el DOT de la llanta nueva (que NO tendrá el servicio de llanta estallada) donde ambos deberán coincidir. La compañía de asistencias A365 podrá realizar al distribuidor al final del mes una auditoria sobre las llantas entregadas por el cliente que fueron objeto de reclamación y de entrega del beneficio por parte del distribuidor, lo cual debe coincidir con los formatos de entrega al cliente final.

La asistencia cubre la sustitución de la llanta que sufra un estallido por un evento imprevisible siempre y cuando la llanta quede inutilizable o dañada totalmente y se trate de llantas con medidas del diseño original y la fecha de compra no supere los doce (12) meses para autos, camperos y camionetas de referencia 17,5 y ocho (8) meses para las llantas de camiones de referencia 19,5 y 22,5. Se cubre un evento por vigencia hasta la suma de \$1.250.000 (un millón doscientos cincuenta mil pesos colombianos) para llantas de auto, campero y camioneta de referencia 17,5 y monto asegurado de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos colombianos) por la reposición de la llanta de Camión 19,5 y 22,5.

### **MARCA REFERENCIA DAÑO Y FACTURA**

Además de esto, una vez elevada la solicitud el cliente deberá enviar al correo electrónico [ruedeseguro@a365.com.co](mailto:ruedeseguro@a365.com.co) la siguiente documentación totalmente legible para ser evaluada por parte del ajustador:

- Copia de la tarjeta de propiedad.
- 3 fotos donde se pueda visualizar la referencia de la llanta, la marca de la llanta y el daño de la llanta que comprueben la veracidad de la naturaleza del estallido.
- 1 foto de la factura de compra de la llanta.

No se aceptan documentos ilegibles, borrosos, con enmendaduras y/o tachones que NO permitan realizar el debido trámite. No se realizara el respectivo trámite si la documentación enviada por el cliente no cumple con estas condiciones para poder ser evaluada.

Una vez realizada la llamada por parte del cliente a la cabina de asistencias de A365 para informar sobre el daño, el usuario tendrá hasta 72 horas para enviar la documentación anteriormente descrita e informada a través del correo electrónico, en caso de no ser recibida la documentación en el tiempo establecido, no habrá lugar a evaluación de cobertura y por ende se entenderá que el cliente renuncia a este beneficio.

Una vez enviado al correo electrónico [ruedeseguro@a365.com.co](mailto:ruedeseguro@a365.com.co) por parte del cliente la documentación requerida completa, el ajustador dispone de 72 horas para proceder a realizar la validación de la información y con las fotos proporcionadas rectificar la cobertura; siempre y cuando se encuentre en el período de vigencia del servicio, notifica vía correo electrónico al Equipo de A365 Colombia la aplicación de dicha cobertura y el lugar donde el cliente debe reclamar la llanta de reemplazo. En seguida, A365 Colombia contacta telefónicamente al cliente y al distribuidor, les notifica el punto de entrega de la llanta y el código de autorización, el cual también será enviado a través de correo electrónico para hacer efectivo el servicio de asistencia de llanta estallada.

Si por el contrario una vez evaluada la documentación enviada por el cliente a través del correo electrónico [ruedeseguro@a365.com.co](mailto:ruedeseguro@a365.com.co), el ajustador determina la NO cobertura del reemplazo de la llanta estallada porque no cumple con las condiciones de cobertura entre las cuales se encuentra que la llanta haya sido estallada como consecuencia de evento imprevisible, en el caso que la llanta se estalle de manera no intencional (haciendo que esta quede inutilizable y/o totalmente dañada) un golpe contra andenes, huecos en la vía o contacto que causen una hernia en la llanta que requiera su reemplazo , el ajustador informará al equipo de A365 Colombia las razones justificables de negación de la cobertura. Enseguida A365 Colombia notificará telefónicamente y por correo electrónico al cliente y al distribuidor las causales de no aplicación de la cobertura del servicio de asistencia de llanta estallada.

La asistencia RUEDE SEGURO puede hacer uso de reemplazo por otra llanta en iguales condiciones técnicas y de precio, si el cliente no acepta, se dará por cerrado la reclamación y no dará lugar a la cobertura. De igual manera aplicara para las llantas que por inventario no están disponibles o ya no están siendo comercializadas en el mercado Colombiano. Se da un tiempo máximo de 15 días calendario para que el cliente reclame la llanta aprobada y una vez sea notificado por escrito, en tal caso que supere estos días el sistema automáticamente cierra el caso y no da lugar a la cobertura.

El cliente debe hacer entrega de la llanta estallada al momento de la entrega de la nueva llanta como requisito obligatorio , la cual debe coincidir con el DOT inicial que

se encuentre estipulado en la factura de compra, sino coincide el DOT no se dará la cobertura.

La llanta que se entrega como beneficio de la cobertura de RUEDE SEGURO no tendrá derecho a una nueva cobertura.