



## CONDICIONES SERVICIO VEHÍCULO DE REEMPLAZO

Le damos la bienvenida al servicio de Vehículo de Reemplazo, la solución de movilidad ofrecida por Allianz durante el proceso de reparación o indemnización de su vehículo. Próximamente nuestro equipo de agendamiento y asignaciones se pondrá en contacto con Ud. en los contactos suministrados para iniciar el proceso de préstamo de su vehículo.

Es importante tener en cuenta los siguientes requisitos que le permitirán acceder al servicio de vehículo de reemplazo. Recuerde que debe presentar la documentación que se enumera a continuación cuando se presente a recoger su Vehículo de acuerdo a cada caso:

### 1. DOCUMENTACIÓN

ASEGURADO(A)	TERCERO(A) AUTORIZADO(A)	PERSONA JURIDICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Identificación original.</li> <li>Licencia de conducción original vigente.</li> <li>Orden de ingreso del vehículo al taller.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Identificación original del tercero autorizado.</li> <li>Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía del Asegurado.</li> <li>Licencia de conducción original vigente del tercero autorizado.</li> <li>Orden de ingreso del vehículo al taller.</li> <li>Carta (no requiere autenticación) diligenciada por el Asegurado indicando que usted está autorizado para proceder con la gestión del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Identificación original.</li> <li>Licencia de conducción original vigente.</li> <li>Orden de ingreso del vehículo al taller.</li> <li>Si usted es un tercero autorizado por una Persona Jurídica, debe presentar una carta (no requiere autenticación) diligenciada por el Representante Legal de la compañía asegurada indicando que usted está autorizado para proceder con la gestión del servicio.</li> <li>Copia de la cámara de comercio no mayor a 30 días.</li> <li>Rut</li> <li>Copia de la cedula de ciudadanía del representante legal.</li> </ul>

Para agilizar la gestión en la oficina puede enviar los documentos escaneados a la dirección de correo electrónico [documentos@aoacolombia.com](mailto:documentos@aoacolombia.com), en el asunto del correo hacer referencia a la placa del vehículo siniestrado.

Recuerde tener a la mano su documento de identificación original y licencia de conducción al momento de recibir el servicio.

AOA - líneas de atención 6013909516, Horario de atención lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.



## 2. GARANTÍA:

De conformidad con las condiciones establecidas en su contrato de seguro, la cobertura de vehículo de reemplazo es gratuita, sin embargo, se otorga mediante convenio de arrendamiento con un tercero, por lo cual es necesario constituir una garantía con el fin de amparar cualquier eventualidad que pueda presentarse con el vehículo de reemplazo durante el tiempo de prestación del servicio.

Nuestro asegurado tendrá dos opciones para constituir esta garantía:

### 2.1. Opción Reembolsable:

Con tarjeta de crédito que permita bloquear parte del cupo asignado por valor de \$590.000 como garantía, monto que será desbloqueado dentro de los 10 días siguientes hábiles a la conclusión del servicio, previa validación de comparendos electrónicos y/o daños al vehículo.

Esta garantía puede constituirse a través de una tarjeta de crédito propia (avalada por las franquicias: Visa, Master Card, American Express o Diners Club). En caso de utilizar la tarjeta de un tercero, el tarjetahabiente deberá estar presente en la cita, para la respectiva autorización con su documento de identificación original y la tarjeta de crédito para verificar su autenticidad.

Importante aclarar que las tarjetas de marca propia expedidas por almacenes u entidades comerciales, no permiten realizar el bloqueo del cupo y no podrá ser aceptada como garantía para la asignación del servicio.

La información de la tarjeta de crédito debe ser ingresar en el portal web del proveedor [www.aoacolombia.com](http://www.aoacolombia.com) en la opción clientes, para su seguridad la página solicita la placa del vehículo siniestrado y el número de teléfono registrado en el siniestro como credenciales de acceso.

### 2.2. Opción No Reembolsable:

Único valor de \$70.800 por el tiempo de préstamo, este monto no es reembolsable y se consume con el préstamo del vehículo.

La consignación debe ser realizada en una sucursal bancaria o corresponsal del banco Bancolombia bajo el número de convenio 48172 a nombre de Administración Operativa Automotriz, con referencia el número de cedula del asegurado.

## 3. COBERTURA:

Las ciudades en las que dispone de la cobertura de vehículo de reemplazo:

Armenia	Cartagena	Montería	Santa Marta
Barranquilla	Cúcuta	Neiva	Sincelejo
Bogotá	Ibagué	Pasto	Tunja
Bucaramanga	Manizales	Pereira	Valledupar
Cali	Medellín	Popayán	Villavicencio



Recuerde que es posible coordinar la entrega del vehículo de reemplazo a domicilio dentro del perímetro urbano de la ciudad de cobertura, con un costo adicional para el asegurado.

#### **4. FELICITACIONES, SUGERENCIAS o QUEJAS.**

En caso de presentar quejas o felicitaciones, puede comunicarse al buzón [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co) o a nuestras líneas de atención:

- Desde el celular de forma gratuita: #265 Opción 6
- En Bogotá: 6015941133 Opción 6
- A nivel nacional: 018000513500 Opción 6