

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"> Documento de Identificación original. Licencia de conducción original vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> Documento de Identificación original del tercero autorizado. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía del Asegurado. Licencia de conducción original vigente del tercero autorizado. Formato Carta Autorización Retiro de Vehículo (no requiere autenticación) diligenciada por el Asegurado indicando que usted está autorizado para proceder con la gestión del servicio. <p>Formato Autorización Tercero Autorizado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Documento de Identificación original. Licencia de conducción original vigente. Si usted es un tercero autorizado por una Persona Jurídica, debe presentar el Formato Carta Autorización Retiro de Vehículo Formato Autorización Tercero Autorizado (no requiere autenticación) diligenciada por el Representante Legal de la compañía asegurada indicando que usted está autorizado para proceder con la gestión del servicio. Copia de la cámara de comercio no mayor a 30 días. Copia de la cedula de ciudadanía del representante legal.

Para agilizar la gestión en la oficina puede enviar los documentos escaneados a la dirección de correo electrónico 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 y licencia de conducción original al momento de recibir el servicio.

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 **\$644.752** 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 o American Express). En caso de utilizar la tarjeta de un tercero, el tarjeta habiente deberá estar presente en la cita, para la respectiva autorización con su documento de identificación original.

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

Importante: En las oficinas del proveedor no se solicitara la tarjeta de crédito en físico, la información de esta debe ser ingresada en el portal web www.aoacolombia.com en la opción clientes previo a la entrega. Por 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 **\$ 77.400 (IVA incluido)** por el tiempo de préstamo, este monto no es reembolsable y se consume con el préstamo del vehículo. (Hasta el límite de la cobertura de la póliza.)

El pago deberá ser realizado a través del siguiente link: <https://pot.aoacolombia.com/>

Los términos de cobertura y condiciones de este pago se encuentran detallados en el documento “Contrato alquiler de autos – condiciones generales”, el cual se encuentra en el vehículo asignado por el proveedor.

3. COBERTURA:

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

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

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. CONDICIONES DE ENTREGA

Durante el proceso de coordinación del servicio los asesores del proveedor informarán

- Fecha y hora de entrega del vehículo
- Fecha y hora de devolución del vehículo (La entrega fuera de la fecha y horario acordado puede generar costos adicionales).
- El vehículo debe ser retornado en las mismas condiciones en las que fue entregado (aseo y nivel de combustible, en caso contrario puede generar costos adicionales).
- Los días de préstamo del vehículo a asignar serán los definidos de acuerdo al clausulado de su póliza.
- Bajo esta cobertura no se entregan vehículos especiales ni blindados y se hará bajo las condiciones y disponibilidad del arrendador. Las características del vehículo de reemplazo serán definidas libremente por Allianz.

5. FELICITACIONES, SUGERENCIAS o QUEJAS.

En caso de presentar quejas o felicitaciones, puede comunicarse directamente al buzón servicioalcliente@allianz.co o a nuestras líneas de atención:

- Desde el celular de forma gratuita: #265 Opción 7
- En Bogotá: 6015941133 Opción 7
- A nivel nacional: 018000513500 Opción 7