



Asistencia DE BICICLETA

Términos & condiciones



Más
VIDA
para ti

Con el respaldo de: Red Los Olivos

PLAN DE BENEFICIOS PARA TU BICICLETA

1. Introducción

El presente documento contiene las condiciones, coberturas, límites, exclusiones y demás características aplicables al programa Asistencia Bicicleta, mediante el cual la Compañía pone a disposición de los Usuarios una serie de servicios diseñados para brindar apoyo, orientación y acompañamiento ante situaciones que puedan presentarse durante el uso de su bicicleta.

Los servicios contemplados en este programa serán prestados de conformidad con los términos, condiciones, límites, exclusiones y número máximo de eventos establecidos para cada cobertura. La prestación de los servicios se realizará a través de la Red de Proveedores de la Compañía y estará sujeta a las condiciones operativas, cobertura geográfica y requisitos establecidos en el presente documento.

Los servicios se encuentran disponibles las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, a través de los canales de atención habilitados por la Compañía.

2. Deficiones

Para efectos del presente documento, los siguientes términos tendrán el significado que se les asigna a continuación:

Accidente: Acontecimiento súbito, imprevisto, externo e involuntario que cause daños al Usuario o a la Bicicleta Registrada durante su utilización.

Avería: Daño mecánico, eléctrico o estructural que impida el funcionamiento normal de la Bicicleta Registrada y la continuidad del recorrido.

Bicicleta Registrada: Bicicleta vinculada al programa y habilitada para acceder a las coberturas contempladas en el presente documento.

Compañía: MAWDY, entidad responsable de poner a disposición de los Usuarios los servicios contemplados en el programa Asistencia Bicicleta.

Evento: Cada ocurrencia o solicitud que genere la utilización de una cobertura contemplada en el programa.

Monto Máximo por Evento: Valor máximo que asumirá la Compañía para la prestación de una cobertura específica durante un evento cubierto.

Red de Proveedores: Conjunto de profesionales, empresas, establecimientos y entidades autorizadas por la Compañía para prestar los servicios contemplados en el programa.

Reembolso: Reconocimiento económico efectuado por la Compañía conforme a las condiciones establecidas en el presente documento, cuando resulte procedente.

Traslado Médico de Urgencia: Servicio mediante el cual la Compañía coordina y gestiona el traslado del Usuario a una institución médica cuando, como consecuencia de un accidente en bicicleta, requiera atención médica inmediata.

Usuario: Persona habilitada para acceder a los servicios contemplados en el programa Asistencia Bicicleta.

Orientación Jurídica Telefónica: Servicio de carácter informativo mediante el cual el Usuario recibe orientación jurídica telefónica relacionada con las situaciones contempladas en las coberturas del programa.

Territorio Nacional: Corresponde al territorio de la República de Colombia dentro del cual serán prestados los servicios objeto del presente programa, de conformidad con las condiciones establecidas para cada cobertura.

3. Descripción del plan

ASISTENCIA PARA LA BICICLETA

COBERTURAS	LÍMITE ECONÓMICO	EVENTOS
 Transporte pasajero "ciclista" por pérdida ante accidente o avería.	Hasta \$ 100.000 COP por año	Hasta 1 evento por año
 Traslado de la bicicleta en caso de accidente o avería.		

ASISTENCIA PARA EL CICLISTA

COBERTURAS	LÍMITE ECONÓMICO	EVENTOS
 Traslado médico por accidente en bicicleta-ambulancia.	Sin límite	Hasta 1 evento por año
 Orientación legal telefónica en caso de accidente de tránsito.	Sin límite	Sin límite
 Orientación legal telefónica en caso de robo de bicicleta.		
 Orientación legal telefónica en caso de daño a tercero(s)		



Protección
para ti y tu bici.



Asistencias
disponibles 24/7



Acompañamiento
con confianza.



Tu bienestar
es nuestra prioridad.

Con el respaldo de: **Red Los Olivos**

4. Desarrollo de la cobertura

4.1. Asistencia para la bicicleta

4.1.1. Transporte pasajero "Ciclista" por pérdida ante accidente o avería

Descripción: Si durante un recorrido tu bicicleta presenta una avería o resulta involucrada en un accidente que te impida continuar el trayecto, MAWDY coordinará y asumirá el traslado del Usuario hasta su residencia o al lugar que corresponda dentro de la ciudad donde ocurra el evento.

Alcance: La cobertura comprende el traslado básico del Usuario dentro del perímetro urbano de la ciudad donde ocurra la avería o el accidente.

Condiciones Particulares

- Aplica únicamente cuando la bicicleta no pueda continuar el recorrido.
- El servicio se prestará dentro del perímetro urbano de la ciudad donde ocurra el evento.
- La asistencia deberá ser solicitada a través de los canales habilitados por la Compañía.

4.1.2. Traslado de la bicicleta en caso de accidente o avería

Descripción: Si como consecuencia de un accidente o avería tu bicicleta no puede continuar el recorrido, MAWDY coordinará el traslado de la bicicleta al domicilio del Usuario o al taller más cercano dentro de la misma zona urbana.

Alcance: La cobertura comprende el traslado de la bicicleta dentro del perímetro urbano de la ciudad donde ocurra el evento.

Condiciones Particulares

- Aplica únicamente cuando la bicicleta no pueda continuar su recorrido.
- No aplica para mantenimientos preventivos ni traslados programados.
- El evento deberá derivarse de una avería o accidente ocurrido durante el recorrido.

LÍMITE	EVENTOS
Hasta \$100.000 COP por evento.	Hasta un (1) evento por vigencia.

4.2. Asistencia para el ciclista

4.2.1. Traslado médico por accidente en bicicleta

Descripción: Cuando como consecuencia de un accidente en bicicleta y de acuerdo con la evaluación de la condición médica del Usuario se requiera un traslado terrestre para recibir atención en un centro asistencial, la Compañía coordinará y asumirá el costo del traslado hasta el centro asistencial más cercano y adecuado para la atención inicial del evento, siempre que este se encuentre dentro de la cobertura geográfica del programa y exista disponibilidad para la prestación del servicio.

Los gastos médicos, hospitalarios, tratamientos, procedimientos, medicamentos o cualquier servicio derivado de la atención posterior al traslado deberán ser asumidos por el Usuario o por el sistema de salud que corresponda.

Condiciones Particulares: El traslado podrá realizarse de acuerdo con la evaluación de la condición médica del Usuario por cualquiera de las siguientes modalidades.

Traslado Básico por Urgencia: Cuando la condición médica del Usuario no presente compromiso de sus signos vitales ni requiera acompañamiento médico durante el desplazamiento, la Compañía coordinará el traslado mediante un vehículo asistencial básico o el medio de transporte definido por la Red de Proveedores para la atención del evento, hasta el centro asistencial más cercano.

Traslado Médico en Ambulancia por Emergencia: Cuando de acuerdo con la evaluación realizada se determine que la condición médica del Usuario requiere atención especializada durante el traslado o exista riesgo para su integridad física, la Compañía coordinará el traslado mediante ambulancia de acuerdo con los protocolos de atención aplicables y la disponibilidad de la Red de Proveedores, hasta el centro asistencial más cercano.

EVENTOS

Hasta un (1) evento por vigencia.

4.2.2. Orientación legal telefónica en caso de accidente de tránsito

Descripción: Si te ves involucrado en un accidente de tránsito mientras utilizas tu bicicleta, podrás acceder a orientación jurídica telefónica para conocer los trámites y actuaciones que deban adelantarse ante las autoridades competentes.

Alcance: Comprende orientación telefónica de carácter informativo relacionada con denuncias, trámites y actuaciones derivadas del accidente reportado.

Condiciones Particulares

- No incluye representación judicial.
- No incluye defensa jurídica.
- No incluye pago de honorarios profesionales.
- La orientación será prestada por profesionales designados por la Compañía.

4.2.3. Orientación legal telefónica en caso de robo de bicicleta

Descripción: Si eres víctima del robo de tu bicicleta, podrás acceder a orientación jurídica telefónica para conocer los procedimientos y trámites que deban adelantarse ante las autoridades correspondientes.

Alcance: Comprende orientación para la presentación de denuncias y actuaciones relacionadas con el robo reportado.

Condiciones Particulares

- No incluye representación judicial.
- No incluye recuperación de la bicicleta.
- No incluye pago de honorarios profesionales.

4.2.4. Orientación legal telefónica en caso de daño a terceros

Descripción: Si durante el uso de la bicicleta ocasionas daños a un tercero y requieres orientación relacionada con el evento, podrás acceder a apoyo jurídico telefónico para conocer los procedimientos aplicables.

Alcance: Comprende orientación jurídica telefónica relacionada con las actuaciones derivadas del evento reportado.

Condiciones Particulares

- No incluye representación judicial.
- No incluye defensa jurídica.
- No incluye pago de indemnizaciones o acuerdos económicos.
- No incluye pago de honorarios profesionales.

EVENTOS
Ilimitado

5. Condiciones para la prestación de los servicios

5.1. Solicitud de los servicios

Cuando el Usuario requiera cualquiera de las asistencias contempladas en el presente documento, deberá comunicarse a través de los canales de atención habilitados por la Compañía.

Al momento de la solicitud, la Compañía podrá requerir información que permita validar la identidad del Usuario y verificar el derecho de acceso a los servicios, incluyendo, entre otros:

- Nombre completo.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Número telefónico de contacto.

- Ubicación exacta donde ocurre el evento.
- Información relacionada con la Bicicleta Registrada.
- Descripción del accidente, avería o situación que da lugar a la solicitud de asistencia.
- Fotografías o soportes que permitan validar la ocurrencia del evento, cuando resulte necesario.

La información suministrada deberá ser completa, veraz y corresponder a la situación reportada.

5.2. Período de carencia

Se entiende por período de carencia el tiempo que debe transcurrir entre la activación del programa y la posibilidad de acceder a las coberturas contempladas en el presente documento.

Las coberturas de Asistencia Bicicleta estarán sujetas a un período de carencia de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la vigencia del programa.

Una vez finalizado el período de carencia, el Usuario podrá acceder a las coberturas de conformidad con los términos, condiciones, límites y exclusiones establecidos en el presente documento.

5.3. Cobertura geográfica

Los servicios contemplados en el presente documento serán prestados dentro del territorio colombiano a través de la Red de Proveedores habilitada por la Compañía.

Las coberturas que requieran atención presencial estarán sujetas a la disponibilidad operativa y cobertura geográfica existente al momento de la solicitud.

Cuando no sea posible prestar un servicio en una ubicación determinada, la Compañía informará al Usuario las alternativas de atención disponibles de acuerdo con las características de la cobertura correspondiente.

5.4. Prestación de los servicios a través de la red de proveedores

Los servicios contemplados en el presente documento serán coordinados y prestados a través de la Red de Proveedores habilitada por la Compañía, conformada por profesionales, empresas y entidades especializadas.

La prestación de cada servicio estará sujeta a las condiciones particulares de la cobertura correspondiente, la disponibilidad operativa existente y las condiciones de tiempo, modo y lugar del evento reportado.

Cuando una asistencia requiera la intervención de terceros especializados, la atención será coordinada con los integrantes de la Red de Proveedores disponibles al momento de la solicitud.

5.5. Reembolsos

Cuando por circunstancias excepcionales previamente autorizadas por la Compañía no sea posible la prestación directa de un servicio cubierto a través de la Red de Proveedores, podrá autorizarse su reconocimiento mediante reembolso.

Para acceder al reembolso, el Usuario deberá:

- Solicitar la autorización previa a través de los canales de atención habilitados por la Compañía.
- Informar el tipo de asistencia requerida y las circunstancias del evento.
- Presentar los documentos y soportes solicitados para la validación de la cobertura.
- Remitir las facturas o documentos equivalentes que cumplan con los requisitos legales vigentes.

El valor reconocido no podrá exceder los límites establecidos para la cobertura correspondiente.

No procederá el reembolso en los siguientes casos:

- Cuando el servicio haya sido contratado directamente por el Usuario sin autorización previa de la Compañía.
- Cuando el gasto corresponda a servicios o conceptos excluidos de la cobertura.
- Cuando no se presenten los soportes requeridos para la validación del evento.
- Cuando se excedan los límites económicos establecidos para la cobertura correspondiente.
- Cuando el evento ocurra fuera del territorio colombiano.

5.6. Condiciones especiales de prestación

Aplicarán las siguientes condiciones generales para la utilización de los servicios:

- Los límites y eventos establecidos para cada cobertura aplican por vigencia y no son acumulables entre sí.
- Los excedentes que superen los límites establecidos para cada cobertura deberán ser asumidos directamente por el Usuario.
- Los servicios de orientación y coordinación no incluyen el pago de honorarios profesionales, indemnizaciones, multas, sanciones o gastos derivados de actuaciones judiciales o administrativas.
- El traslado médico por accidente opera únicamente por vía terrestre.
- La asignación del tipo de ambulancia estará sujeta a la evaluación de la condición médica del Usuario y a los criterios de pertinencia médica establecidos para la atención del evento.
- Las coberturas relacionadas con orientación jurídica tienen carácter exclusivamente informativo y no incluyen representación judicial ni defensa jurídica.
- Los servicios de transporte del ciclista y traslado de la bicicleta aplican únicamente cuando el evento se origine por accidente o avería ocurrida durante el recorrido.
- La prestación de los servicios estará sujeta a la validación de cobertura, disponibilidad de la Red de Proveedores y cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente documento.

6. Obligaciones del usuario

Para acceder a los servicios contemplados en el programa Asistencia Bicicleta, el Usuario deberá cumplir las siguientes obligaciones:

6.1. Suministro de información

Proporcionar información completa, veraz y oportuna sobre las circunstancias relacionadas con la solicitud de cualquier servicio contemplado en el programa.

6.2. Solicitud de los servicios por los canales habilitados

- Solicitar los servicios a través de los canales de atención dispuestos por la Compañía y seguir los procedimientos definidos para la prestación de cada cobertura.

6.3. Presentación de documentos y soportes

- Presentar los documentos, evidencias, fotografías o soportes que sean requeridos por la Compañía para validar la cobertura, la ocurrencia del evento o la procedencia de un reembolso.

6.4. Colaboración para la prestación del servicio

- Facilitar las condiciones necesarias para la adecuada coordinación y prestación de los servicios solicitados, así como suministrar la información adicional que resulte necesaria para su atención.

6.5. Solicitud de autorización para reembolsos

- Solicitar autorización previa a la Compañía antes de contratar directamente cualquier servicio para el cual pretenda solicitar posteriormente un reembolso, cuando dicha modalidad se encuentre contemplada dentro del programa.

6.6. Identificación ante la compañía

- Identificarse debidamente al momento de solicitar o recibir cualquiera de los servicios contemplados en el programa.

6.7. Uso adecuado de los servicios

- Utilizar las coberturas contempladas en el programa de manera adecuada y conforme a las condiciones, límites y eventos establecidos en el presente documento.

7. Exclusiones

Los servicios contemplados en el programa Asistencia Bicicleta no serán prestados cuando se presente cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. Cuando el Usuario suministre información falsa, incompleta o fraudulenta para obtener cualquiera de las coberturas contempladas en el programa.
- b. Cuando se hayan agotado los límites económicos o el número máximo de eventos establecidos para la cobertura correspondiente.

- c. Cuando el servicio solicitado corresponda a coberturas, conceptos o situaciones expresamente excluidas en el presente documento.
- d. Cuando el evento ocurra fuera del territorio colombiano.
- e. Cuando la prestación del servicio resulte imposible por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones ajenas al control de la Compañía.
- f. Cuando el Usuario no se encuentre habilitado para acceder a los servicios contemplados en el programa
- g. Cuando el Usuario incumpla las obligaciones establecidas en el presente documento.
- h. Cuando no sea posible validar la ocurrencia del evento o la información necesaria para la prestación del servicio.
- i. Cuando el servicio sea solicitado como consecuencia de eventos derivados de guerra, conmoción civil, terrorismo, motín o situaciones similares que impidan la prestación normal de la asistencia.
- j. Cuando el evento se origine como consecuencia de hechos ilícitos cometidos por el Usuario.
- k. Cuando el servicio solicitado corresponda a mantenimientos preventivos, revisiones periódicas o necesidades distintas a las contempladas expresamente dentro de las coberturas del programa.
- l. Cuando no exista capacidad operativa o cobertura geográfica que permita la prestación del servicio en la ubicación reportada por el Usuario.
- m. Cuando se solicite un reembolso sin haber obtenido previamente la autorización de la Compañía, en los casos en que dicha autorización sea requerida.