



ANEXO ASISTENCIA POLIZA DE SEGURO

## Para Vehículos Pesados de Carga

Tu compañía siempre



ANEXO ASISTENCIA POLIZA DE SEGURO

## Para Vehículos Pesados de Carga

# CONTENIDO

		Pág.
1	¿Qué no está cubierto? (exclusiones)	3
2	Servicios de asistencia cubiertos	4
3	Definiciones	5
4	¿Qué debo hacer para solicitar el servicio de asistencia?	6
5	Obligaciones generales del beneficiario y derecho a reembolso de gastos	6
6	Derecho a reembolso de gastos	6
7	¿Qué debo hacer para solicitar un reembolso?	7
8	Límites de responsabilidad	9
9	Eventos de asistencia	9



## ANEXO ASISTENCIAS POLIZA DE SEGURO PARA VEHÍCULOS PESADOS DE CARGA

### CONDICIONES GENERALES

Con ocasión del seguro emitido por **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.** (en adelante “Seguros Mundial”), se prestará un servicio de asistencia (en adelante el (los) “Servicio (s)”) al beneficiario del seguro, que haya sido expresamente contratado por el tomador y/o asegurado. El servicio de asistencia será prestado al beneficiario del seguro, bajo las condiciones que se indican en el presente documento, los cuales serán prestados o coordinados a través del Proveedor designado por Seguros Mundial para la prestación del Servicio, denominado en adelante “EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL” y/o “el proveedor de asistencia”

**Central de alarma:** Tenga en cuenta que, en caso de ocurrencia de un Accidente cubierto por el presente condicionado de Servicios, usted deberá solicitar siempre la asistencia a la central telefónica de SEGUROS MUNDIAL a los números **01 8000 111935** y/o **#935** (Claro, Movistar y Tigo), en adelante “Central de alarma”.

**Importante:** Sólo se asistirán los servicios acá descritos, cualquier servicio adicional o que no se encuentre definido en estas condiciones no será asistido. El PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL prestará los servicios directamente o a través de sus contratistas o subcontratistas, en todo caso la prestación del servicio de asistencia debe ser autorizada y coordinada por el proveedor de asistencia. Cualquier actividad llevada a cabo por el asegurado que sea diferente a las enunciadas como asistencias, no podrán ser reconocidas a su favor.

#### 1. ¿Qué no está cubierto? (Exclusiones)

Las siguientes son las exclusiones generales que aplican a todos los servicios de asistencia de este anexo.

- 1.1. Las asistencias que no estén consideradas en la ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL como una emergencia.
- 1.2. Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL. Para este caso se indica que en los casos en que el beneficiario de la asistencia se auto asista y no solicite autorización para esto al proveedor de asistencia, no tendrá derecho al reembolso ni a la activación de los servicios de asistencia acá contenidos.



## 2. Servicios de Asistencia Cubiertos

EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL estará a cargo de prestar o coordinar los Servicios exclusivamente en la República de Colombia y dentro del Ámbito de territorialidad definido más adelante. Los Servicios que estarán a su disposición serán los siguientes:

### 2.1 Envío Y Pago De Remolque (Grúa) Por Avería O Accidente: ¿Qué cubre?

En caso de que el Vehículo afiliado no pudiera circular por avería o accidente, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL se hará cargo de su remolque hasta el taller más cercano o el que elija el propietario desde el sitio donde se encuentre el vehículo. Solo se prestará un trayecto por evento, los segundos traslados solicitados correrán por cuenta del propietario y bajo su exclusiva responsabilidad. Todo lo anterior aplicará exclusivamente dentro del Ámbito de territorialidad.

El límite máximo de cobertura de esta prestación por remolque será de ciento treinta (130) mínimos diarios legales vigentes, sin límite de eventos en caso de accidente y máximo 3 eventos por año en caso de avería.

### 2.2 Rescate sin desplazamiento: ¿Qué cubre?

En caso de volcamiento del Vehículo afiliado dentro del Ámbito de territorialidad, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL, se hará cargo de realizar las labores de desvolcamiento.

Cuando para este proceso resulte necesario el uso de más de una grúa por la posición y lugar del Vehículo afiliado.

Esta asistencia tendrá un límite de cobertura máximo de doscientos (200) salarios mínimos diarios legales vigentes.

Esta asistencia se prestará sin límite de eventos en el año.

### 2.3 Localización Y Envío De Repuestos De Vehículo Pesado ¿Qué cubre?

Si el Vehículo afiliado lleva más de 24 horas inmovilizado por causas de fallas mecánicas o accidente de tránsito, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL se encargará de la localización de piezas de repuesto del vehículo necesarias para la reparación del mismo, siempre y cuando no sea posible su obtención en el taller o concesionario donde se esté reparando, y/o donde se encuentre el vehículo inmovilizado, y asumirá los costos de envío o transporte de dichas piezas al lugar en donde se encuentre el Vehículo afiliado, siempre que éstas se consigan en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del Beneficiario.



## 2.4 Abogado en choque simple (En sitio y telefónico)

Asistencia telefónica y/o presencial de un abogado en caso de accidente de tránsito. El modo de la asistencia se definirá por criterio del prestador del servicio. Este servicio es una labor de medio y no de resultado. Se aclara que aplica solo en territorio Colombiano.

### Importante:

- Es responsabilidad del Beneficiario definir el tipo de repuesto que requiere.
- EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL solo enviará repuestos o partes que se consigán en Colombia.
- El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del Beneficiario.
- Esta asistencia se prestará sin límite de eventos en el año.

## 3. Definiciones

**3.1 Ámbito de territorialidad:** Se entenderá como todo el territorio colombiano, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL no tenga acceso.

**3.2 Beneficiarios:** Se entenderá como "Beneficiario" toda aquella persona natural a quien se le extienden los Servicios de asistencia, dentro del Ámbito de territorialidad, en este caso el tomador y/o asegurado de una póliza así como el conductor autorizado.

**3.3 Evento de asistencia:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente programa de asistencia.

**3.4 Servicios de asistencia:** Los servicios asistenciales que presta EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente documento.

**3.5 Equipo técnico de EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL:** El personal asistencial apropiado que esté prestando el Servicio a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en el Ámbito de territorialidad.

**3.6 Vehículo afiliado:** Vehículo que cuenta con la póliza de seguro activa emitida por SEGUROS MUNDIAL.



#### 4. ¿Qué debo hacer para solicitar el servicio de Asistencia?

Tenga en cuenta que todos los servicios de asistencia descritos en este texto tienen derecho a iniciar estudio de reembolso.

En caso de presentarse requerir y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL prevista, la cual cuenta con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionar los siguientes datos:

- Nombre, edad y número de identificación del Beneficiario.
- Dirección de ocurrencia del evento.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL podrá contactar al Beneficiario.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.
- Y los demás que solicite SEGUROS MUNDIAL y su Proveedor en la llamada que se relacionen con la prestación del Servicio.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. Se establece que para todos los Servicios de asistencia el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y a la verificación de que no corresponda a lugares de zona roja.

#### 5. Obligaciones Generales del Beneficiario y Derecho a Reembolso de Gastos

En caso de ocurrencia de un Accidente cubierto por el presente Anexo el Beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia a la central telefónica de EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE SEGUROS MUNDIAL a los números de la Central de alarma.

EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL solo prestará los Servicios cuando el Beneficiario se comunique con la central de asistencia mencionada.

#### 6. Derecho a Reembolso de Gastos

En ningún caso EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL asumirá reembolsos o entrega de dinero relacionado con algún tipo de Servicios que no cuenten con aprobación previa de EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL.



En el supuesto de que el Beneficiario contrate profesionales, compre repuestos, o realice alguna actividad no autorizada previamente por EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL, es decir se “auto asista” éste último quedará eximido de cualquier responsabilidad monetaria o, de hecho, que se genere.

Sin embargo, a lo anterior, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL podrá reembolsar hasta el límite de cobertura de cada asistencia, en los casos de “auto asistencia” del Beneficiario, cuando por eventos de fuerza mayor, o grave peligro de la vida, debidamente probados, le haya resultado imposible al Beneficiario comunicarse con EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL, para solicitar la asistencia. De cualquier forma, para acceder al estudio de reembolso, el Beneficiario deberá:

- **Comunicación a la Central de Alarma:** Dentro de las 24 horas de ocurrido el Accidente, el Beneficiario y/o un representante, deberá comunicar a la Central de alarma de EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL los datos relativos al profesional y/o establecimientos sanitarios contratado y los motivos que le han impedido formular la previa solicitud de asistencia.
- **Autorización de la Central de Alarma:** Los servicios que se contraten deberán ser expresamente autorizados por la Central de Alarma de EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL y adecuarse a la naturaleza del accidente, o avería sufrida y a las demás circunstancias del caso. EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL de cualquier manera se reserva el derecho de dar autorización o no al caso.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por Servicios ajenos a los indicados en este anexo.

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias. De igual forma, el Beneficiario cooperará siempre con SEGUROS MUNDIAL y EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL con el fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista.

## 7. ¿Qué debo hacer para solicitar un Reembolso?

### 7.1 Documentación

En caso de que los gastos amparados en el presente anexo se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la Central de alarma de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL, única y exclusivamente en caso de presentarse la situación determinada



en el numeral 5 de este Anexo, la solicitud de reembolso tendrá que ser presentada a EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- Facturas originales de la atención prestada.
- Cualquier otro documento relacionado con el Evento de asistencia, y en general con la emergencia presentada, que soporte los gastos en los que el Beneficiario incurrió, para la aprobación del reembolso solicitado por el Beneficiario. Los cuales pueden ser facturas con los comprobantes de pago, extractos, etc.

## 7.2 Tiempos establecidos

El Beneficiario tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL de la totalidad de los documentos solicitados descritos en el numeral anterior, tiempo contado a partir de la fecha de ocurrencia del Accidente. Si transcurrido este período el Beneficiario no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL.

EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación mencionada. **Tenga en cuenta que la recepción de los documentos no implica aceptación por parte de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Beneficiario.**

Cuando EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL reciba la documentación incompleta, EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL podrá negar la solicitud de reembolso.

## 7.3 Estipulaciones adicionales

En el estudio por parte de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL sobre el reembolso solicitado por el Beneficiario, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo con la situación que genere el Servicio de asistencia.

En ningún caso EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL asumirá los costos de las transacciones bancarias.

El Beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, según las estipulaciones indicadas en el presente Anexo.





No serán garantizados, en ningún caso por parte de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

## 8. Límites de Responsabilidad

Tanto SEGUROS MUNDIAL como EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL, no serán responsables, cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Beneficiario o de sus responsables, no pueda prestar el servicio de asistencia.

Los costos de los Servicios de asistencia adicionales no discriminados en este condicionado, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los Servicios, serán responsabilidad exclusiva del Beneficiario. Para lo anterior, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del Servicio, dichos costos y/o excedentes.

## 9. Eventos de Asistencia

Las garantías en el presente condicionado expresadas con límite de Eventos, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en mes calendario y/o término de vigencia de la póliza de la cual hace parte el presente Anexo.

**Importante:** Estas condiciones aplican única y exclusivamente para los servicios prestados por EL PROVEEDOR DE SEGUROS

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



COMPANIA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



ANEXO ASISTENCIA POLIZA DE SEGURO

**Para Vehículos Pesados de Carga**