ASISTENCIA EN VIAJES PARA VEHÍCULOS DE CARGA, VOLQUETAS Y CARROCERÍAS ESPECIALES

Los servicios de asistencia que se describen a continuación y que han sido contratados por el tomador y/o asegurado, serán prestados por **Seguros del Estado S.A.**, a través de la empresa de asistencia que se designe para este efecto. Estos servicios se prestarán en las condiciones, términos, oportunidad y limitaciones que a continuación se relacionan:

1. COBERTURAS

1.1. ASISTENCIA AL VEHÍCULO

El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, comenzará a partir del kilómetro cero (0) es decir, donde quiera que el beneficiario del servicio se encuentre dentro de la República de Colombia, las 24 horas del día, los 365 días del año.

1.1.1 ASISTENCIA DE GRÚA AL VEHÍCULO ASEGURADO: Se prestará por parte de la empresa de asistencia, el servicio de grúa o transporte del vehículo (cabezote y tráiler) asegurado, en cualquiera de los eventos que más adelante se señalan, previo el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Que se realice el reporte y la solicitud del servicio por beneficiario del servicio.
- Que una vez sea autorizado el servicio y como requisito para el remolque del vehículo, se realice un inventario del mismo, cuyo original deberá ser entregado beneficiario del servicio, quien será responsable de la revisión y firma del inventario, para efectos de cualquier reclamación sobre daños ocasionados en la prestación del servicio por parte del proveedor.
- En el evento en que no sea posible realizar el inventario antes indicado, el beneficiario del servicio, deberá acompañar a la grúa durante el trayecto del remolque y hasta su destino final.
- El valor máximo de cobertura de este servicio será de 130 SMLD. En caso de que el valor del servicio sea mayor, el excedente deberá ser cubierto por el Tomador y/o Asegurado.
- Para vehículos articulados compuestos por cabezote y remolque, los servicios estipulados y límites establecidos aplican siempre y cuando en el momento del accidente estén operando en conjunto.
- En caso de accidente o avería, si el vehículo se encuentra cargado con mercancía, la empresa de asistencia prestará la custodia de la mercancía, hasta que el beneficiario del servicio, o el tomador/asegurado, pueda por sus propios medios trasladarla. La firma de asistencia en ningún caso será responsable de trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna frente al asegurado.

a. **Por Avería:** En caso en que el vehículo asegurado no pudiera circular o transitar por falla mecánica o varada, la empresa de asistencia se hará cargo de su desplazamiento en grúa, hasta el taller de la ciudad del Departamento más cercano al sitio donde se encuentre el vehículo.

b. **En Caso de Accidente:** En caso de que el vehículo no se pueda movilizar por accidente, la empresa de asistencia, se hará cargo del transporte hasta el taller informado por la Aseguradora, en el caso que el asegurado no quiera afectar su póliza, el vehículo se trasladará hasta el taller elegido por el asegurado. Es de anotar que el presente servicio incluye la remoción de la vía del vehículo completo una vez la autoridad competente lo autorice.

c. **Por Rescate:** En caso de volcamiento del vehículo asegurado, se prestará el servicio de grúa por parte de la empresa de asistencia, para realizar el proceso de rescate. No obstante, si en dicho proceso es necesario que el servicio sea prestado por dos (2) o más grúas, el límite máximo de cobertura de esta asistencia, será de 130 SMLDV.

1.1.2. Auxilio Vial Básico. En el caso de averías menores del vehículo asegurado, dentro del perímetro urbano de cualquier ciudad dentro del territorio de Colombia, la empresa de asistencia enviará un prestador de servicios para atender eventualidades tales como cambio de llanta, paso de corriente y envío de gasolina (el combustible correrá por cuenta del beneficiario del servicio). El límite máximo de esta prestación será de diez (10) SMLDV.

1.1.3. Referencias de Talleres y Concesionarios que presten servicios de mecánica: La empresa de asistencia, a solicitud del beneficiario del servicio, proporcionará información general vía telefónica, sobre talleres y concesionarios dentro de la República de Colombia, (sin adoptar ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación, ni sobre los servicios prestados por el taller o concesionario).

1.1.4. Informe del Estado de las Carreteras: La empresa de asistencia, informará al beneficiario del servicio, cuando éste así lo requiera, el estado de las carreteras principales en todo el territorio colombiano, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas y/o cualquier situación que pueda afectar la libre circulación del vehículo asegurado, además de Hoteles en la zona.

1.1.5. Depósito o Custodia del Vehículo Asegurado: En caso de falla mecánica o accidente de tránsito, la empresa de asistencia enviará un recurso para dar custodia al vehículo hasta la llegada del conductor de reemplazo.

1.1.6. Servicio de Conductor. En caso de imposibilidad del beneficiario del servicio, de continuar manejando el vehículo asegurado, por enfermedad debidamente demostrada, accidente o fallecimiento encontrándose en viaje, la empresa de asistencia enviará a un conductor y asumirá sus honorarios, para que éste conduzca el vehículo a su punto de partida o hasta el punto de destino previsto en el viaje, el que sea más cercano. Para hacer uso del servicio, el beneficiario del servicio, deberá solicitar a la empresa de asistencia que autorice el mismo, conforme al procedimiento establecido para fin.

1.1.7. Servicio de Consecución y Envío de Repuestos. Si el vehículo asegurado sufre algún accidente o daño que requiera un repuesto, el cual no esté disponible en un sitio cercano al lugar donde se encuentre el vehículo asegurado, la empresa de asistencia se hará cargo de la consecución y el envío del repuesto al sitio en donde se encuentre, corriendo por cuenta y cargo del beneficiario del servicio, el valor del repuesto.

1.2. ASISTENCIA A PERSONAS

Los beneficios relativos a la asistencia de personas, opera- rán como complemento de las coberturas y amparos a que el beneficiario del servicio tenga derecho en la póliza de seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT o cualquier otra cobertura, siempre y cuando se encuentre directamente involucrado el vehículo asegurado y se prestarán con arreglo a las siguientes condiciones:

1.2.1. Traslado Médico de Emergencia: Si como consecuencia de un accidente de tránsito debidamente demostrado, ocurrido con el vehículo asegurado dentro del territorio de Colombia, el beneficiario del servicio requiere traslado médico terrestre, la empresa de asistencia. cubrirá los gastos de dicho traslado, desde el sitio del accidente hasta el centro hospitalario más cercano.

1.2.2. Referencias Médicas: En caso de accidente de tránsito o enfermedad del beneficiario del servicio, la empresa de asistencia a solicitud de éste, le proporcionará vía telefónica la información general sobre los centros hospitalarios más cercanos. Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos directamente por el beneficiario del servicio.

1.2.3. Transporte del Beneficiario del Servicio Fallecido. En caso de fallecimiento del beneficiario del servicio, ocurrido como consecuencia de un accidente tránsito debidamente demostrado, que involucre el vehículo asegurado, la empresa de asistencia, realizará los trámites necesarios para el transporte del cadáver y cubrirá los gastos de traslado.

1.3. ASISTENCIA LEGAL

El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan, comenzará a partir del kilómetro cero (0), es decir, donde quiera que el del tomador y/o asegurado o conductor autorizado por este, se encuentre dentro de la República de Colombia, las 24 horas del día, los 365 días del año.

1.3.1. Asistencia Preliminar. La empresa de asistencia, previa solicitud del beneficiario del servicio, prestará los servicios profesionales de abogados designados por ella, cuando a consecuencia del tránsito del vehículo asegurado, se ocasionen daños simples, lesiones personales u homicidio culposo. Este servicio será prestado en el lugar del accidente y comprende todas las diligencias inmediatas que se realicen, en la primera intervención ante las autoridades correspondientes, procurando en todo momento obtener la libertad del beneficiario del servicio y la liberación del vehículo asegurado. El límite máximo de éste beneficio será de quince (15) SMLDV

1.3.2. Asesoría Legal Telefónica en caso de Fallecimiento: En caso de fallecimiento del beneficiario del servicio como consecuencia de un accidente de tránsito que involucre el vehículo asegurado, la empresa de asistencia. proporcionará a los familiares, asesoría legal telefónica, en relación a los trámites necesarios para la formulación de la denuncia, levantamiento de cadáver, necropsia, etc.. Es entendido que la empresa de asistencia no es responsable de las decisiones que adopten los familiares del fallecido, derivadas de la consulta jurídica, salvo que se compruebe dolo o mala fe, en la citada asesoría legal.

1.3.3. Asesoría Legal. La empresa de asistencia, proporcionará a solicitud del beneficiario del servicio, asesoría legal telefónica, en materias de derecho civil y penal. Esta asesoría será prestada por profesionales idóneos en la materia, Esta asesoría podrá prestarse igualmente en las instalaciones de la empresa de asistencia. Es entendido que la empresa de asistencia no es responsable de las decisiones que adopte el beneficia- rio del servicio, derivadas de la consulta jurídica, salvo que se compruebe dolo o mala fe, en la citada asesoría legal.

2. EXCLUSIONES

No son objeto de la cobertura de este anexo, las prestaciones y hechos que a continuación, se relacionan:

2.1. Los servicios que el beneficiario del servicio, haya contratado sin previo consentimiento de la empresa de asistencia, salvo

SEGUROS *Genios en cumplimiento y protección*
14/01/2026-1329-A-03-00000EAU029A2024-DR0I Clausulado: 14/01/2026-1329-P-03-00000EAU008D2026-DR0I Nota Técnica: 14/01/2026-1329-NT-P-03-AUTOSPESADOS0002

en caso de comprobada fuerza mayor, que le impida comunicarse con la misma o con los terceros encargados de prestar dichos servicios.

2.2. No se reembolsarán los gastos o arreglos de cualquier índole que realice el beneficiario del servicio en el lugar del accidente o posteriores a éste, con cualquier persona, ni los gastos o arreglos originados en auto-asistencia del beneficiario del servicio, sin que exista autorización previa de la empresa de asistencia.

2.3. No estará cubierta bajo ninguna circunstancia la carga transportada.

2.4. Los servicios que comprometan la seguridad del prestador, por tratarse de zonas de alto riesgo y las zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.

2.5. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro de territorio Colombia, sin perjuicio de lo estipulado en las condiciones generales de la póliza.

2.6. Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, o preexistentes conocidos o no por el beneficiario del servicio y las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.

2.7. La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo.

2.8. La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el beneficiario con dolo o mala fe.

2.9. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos del beneficiario del servicio, producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales.

2.10. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo.

2.11. Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, apuestas o desafíos, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

2.12. Las asistencias y gastos a los ocupantes del vehículo asegurado, que sean transportados gratuitamente mediante aventones, “auto-stop” o “dedo” (transporte gratuito ocasional).

2.13. Los causados por mala fe del beneficiario del servicio.

2.14. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

2.15. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o cuerpos de seguridad.

2.16. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.

2.17. No se prestará ninguna de las asistencias indicadas en este anexo, cuando el beneficiario del servicio, no cuente con el permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo asegurado.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accidente: Todo acontecimiento imprevisto causado por un hecho de la naturaleza o por una conducta humana no intencional, que origina daños a bienes o a personas y que involucre el vehículo asegurado durante la vigencia del contrato de seguros.

Auto asistencia: Se entiende por esta, cualquier conducta que despliegue el asegurado o beneficiario del servicio, que pretenda reemplazar las coberturas otorgadas por este anexo, bien sea que las realice directamente o las contrate con un tercero.

Avería: Todo daño o rotura no intencional, que impida el tránsito autónomo del vehículo asegurado, causado durante la vigencia del seguro.

Empresa de Asistencia: Entidad debidamente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, especializada en la prestación de los servicios indicados en este anexo, contratada por **Seguros del Estado S.A.** para brindar a través de ella, los servicios y beneficios antes mencionados, a sus tomadores, asegurados o los beneficiarios designados. La empresa de asistencia puede prestar los servicios directamente o a través de diferentes prestadores de servicios.

Prestador de Servicios: Personal idóneo, debidamente capacitado y contratado por la empresa de asistencia, encargado de brindar el servicio solicitado directamente al beneficiario del mismo.

S.M.L.D.V.: Salario mínimo legal diario vigente determinado por el Gobierno Nacional, y que se encuentre vigente al momento de la solicitud de la asistencia.

Asistencias: Son los servicios contratados por los tomadores o asegurados, prestados por la empresa de asistencia designada por **Seguros del Estado S.A.** y que se prestan en las condiciones, términos, oportunidad y limitaciones indicados en este anexo.

Beneficiarios del Servicio: Es el conductor designado por el tomador o asegurado para conducir el vehículo indicado en la carátula de la póliza, que resulte afectado por una avería o por un accidente de tránsito, ocurrido con motivo de la circulación del vehículo asegurado.

Se entenderá que el tomador o asegurado es el beneficiario de servicio, cuando sea quien conduzca el vehículo asegurado.

14/01/2026-1329-A-03-00000EAU029A2024-DRN Clausulado: 14/01/2026-1329-P-02-00000EAU00002026-DRN Nota Tecnica: 14/01/2026-1329-NT-P-03-AUTOSPESADOS0002

ASISTENCIA EN VIAJE VEHÍCULOS DE CARGA

LÍNEAS DE ASISTENCIA

En Bogotá
307 8288

Fuera de Bogotá
018000123010

Línea Celular
 # 388

www.segurosdelestado.com

Asistencia en Viajes Para Vehículos de Carga, Volquetas y Carrocerías Especiales

CENTRO DE RECLAMOS - VEHÍCULOS (C.R.V.)
Calle 99A No. 70G-30
Teléfonos 6138600 - 2269488

DIVISIÓN DE PESADOS Calle 128B No. 58B-20 Las Villas PBX: 605 3777 - 605 7020

SEGUROS DEL ESTADO S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA