



ASISTENCIA EN VIAJE VEHICULOS COMERCIALES DE CARGA O DE PASAJEROS

Los servicios que a continuación se describen y que contratan los asegurados, serán prestados dentro de la oportunidad indicada por una empresa especializada en **EL SERVICIO DE ASISTENCIA**, a través de un convenio celebrado con **Seguros del Estado S.A.** para sus clientes.

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 se encuentre dentro de la República de Colombia, las 24 horas del día, los 365 días del año.

1.1. Remolque o Transporte del Vehículo. - En caso de que el vehículo Beneficiario no pudiera circular por falla mecánica o accidente, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** se hará cargo de su remolque hasta el taller o lugar que éste haya elegido. El límite máximo de esta prestación por evento será de ochenta (80) S.M.L.D.V. por accidente y de cuarenta (40) S.M.L.D.V. por falla mecánica. El límite de eventos por avería en la anualidad se especifica en la carátula de la póliza.

1.2. Referencias Mecánicas. - **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** a solicitud del Beneficiario proporcionará información general vía telefónica sobre talleres y concesionarios dentro de la República de Colombia, (sin adoptar ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación).

1.3. Información Previa a un Viaje. - **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** proporcionará a sus Beneficiarios información vía telefónica sobre carreteras, autopistas y hoteles en la República de Colombia.

1.4. Depósito o Custodia del Vehículo Reparado o Recuperado. - En caso de robo, si el vehículo es recuperado después del siniestro, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** sufragará los siguientes gastos:

El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado, por un período máximo de siete (7) días, con un máximo de treinta (30) S.M.L.D.V.

El transporte del vehículo hasta el domicilio habitual del Beneficiario, según lo establecido en el numeral 1.1 con un máximo de cuarenta (40) S.M.L.D.V.

1.5. Localización 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, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA**, se hará cargo de la consecución y el envío del repuesto al sitio del accidente, corriendo por cuenta y cargo del asegurado el valor del repuesto.

2. ASISTENCIA A PERSONAS:

Los beneficios relativos a la asistencia operarán como complemento de los beneficios y amparos a que el asegurado 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, dentro de la República de Colombia.

Clausulado anexo: 27/05/2026-1329-A-03-00000EAU026A2024-DR01

Clausulado póliza 27/05/2026-1329-P-03-00000EAU001C2026-DR01

Nota técnica 27/05/2026-1329-NT-P-03-AUTCOMERCIALPUB1



Las coberturas relativas a las personas aseguradas se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- 2.1. Traslado médico de Emergencia:** Si como consecuencia de un accidente de tránsito ocurrido con el vehículo asegurado, que amerite hospitalización, el conductor y/o su ayudante llegaren a necesitar un traslado médico, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** cubrirá los gastos de traslado hasta el centro hospitalario más cercano o hasta su domicilio habitual.
- 2.2. Referencias Médicas.** - En caso de accidente de tránsito o enfermedad, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** le proporcionará vía telefónica la información general sobre los centros hospitalarios más cercanos, los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del Beneficiario.
- 2.3. Transporte del Beneficiario Fallecido** - En caso de fallecimiento del conductor y/o su ayudante durante el viaje con el vehículo asegurado, fuera del lugar de residencia u operación habitual, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** realizará los trámites necesarios para el transporte del cadáver y cubrirá los gastos de traslado.
- 2.4. Transmisión de Mensajes Urgentes.** – **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** Se encargará de transmitir, por su cuenta, los mensajes urgentes justificados de los Beneficiarios, relativos a cualquiera de los acontecimientos objeto de las prestaciones a que se refiere este condicionado.

El límite máximo de cada una de las prestaciones correspondientes a este numeral será de veinte (20) S.M.L.D.V.

3. EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de la cobertura de este anexo las siguientes prestaciones y hechos siguientes:

- 3.1 Los servicios que el Beneficiario haya contratado sin previo consentimiento de **EL SERVICIO DE ASISTENCIA**, salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
- 3.2 Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio colombiano, sin perjuicio de lo estipulado en las condiciones generales de la póliza.
- 3.3 Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, o preexistentes conocidos o no por el beneficiario y las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- 3.4 La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo.
- 3.5 La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el Beneficiario con dolo o mala fe.
- 3.6 La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales.

- 3.7 Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo.
- 3.8 Las asistencias y gastos a los ocupantes del vehículo Beneficiario transportados gratuitamente mediante aventones, “autostop” o “dedo” (transporte gratuito ocasional).
- 3.9 Los causados por mala fe del Beneficiario o conductor.
- 3.10 Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- 3.11 Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o cuerpos de seguridad.
- 3.12 Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- 3.13 Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo Beneficiario o cualquier otra situación que lo coloque como infractor de las leyes colombianas.
- 3.14 Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivas o tóxicas transportadas en el vehículo Beneficiario.
- 3.15 Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo Beneficiario en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

4. GLOSARIO DE TERMINOS

Accidentes: Todo acontecimiento imprevisto causado por hecho de la naturaleza o conducta humana no intencional y que origina daños a bienes o a personas.

Accidente Vehicular: Todo accidente que origine daños materiales a un vehículo asegurado y que se cause durante la vigencia del contrato de seguros.

Vehículo Beneficiario o Asegurado: Es el vehículo de transporte público de pasajeros o de carga descrito en la carátula de la póliza siempre y cuando haya sido previamente reportado o sea autorizado a **EL SERVICIO DE ASISTENCIA**, el cual es objeto de los amparos otorgados por la Aseguradora.

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

Equipo Médico: El personal de la medicina o enfermería, idóneo y apropiado que se encuentre prestando los servicios de asistencia.

Fecha de Inicio: Se entenderá la fecha en que **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** empieza a prestar sus servicios a los Beneficiarios o Asegurados, la cual no podrá ser anterior al inicio de la vigencia del contrato de Seguro celebrado por cada uno de ellos con la Aseguradora.

Clausulado anexo: 27/05/2026-1329-A-03- 00000EAU026A2024-DR01

Clausulado póliza 27/05/2026-1329-P-03- 00000EAU001C2026-DR01

Nota técnica 27/05/2026-1329-NT-P-03- AUTCOMERCIALPUB1



EL SERVICIO DE ASISTENCIA: Es la sociedad comercial, anónima con domicilio principal en Bogotá D.C. sometida a las leyes colombianas, que prestará los servicios asistenciales a los Beneficiarios, en virtud del Contrato de asistencia, suscrito con Seguros del Estado S.A.

Domicilio Habitual: Es el lugar, dentro de la República de Colombia, donde el vehículo tenga autorización legal de operación

Prestador de Servicios: Son aquellas personas que proporcionan los servicios en forma directa, a los Beneficiarios.

S.M.L.D.V.: Salario Mínimo Legal Diario Vigente, determinado por el Gobierno Nacional, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.

Servicio de Asistencia: Los servicios asistenciales que presta la empresa a los Beneficiarios en los términos de cada contrato o cobertura.

Territorialidad: El derecho a las prestaciones de este anexo comenzará a partir del kilómetro Cero (0)

Los servicios referidos al vehículo asegurado se extenderán a todas las ciudades y pueblos en el territorio colombiano, así como a cualquier lugar o carretera transitable y que no sean catalogadas de alto riesgo por las autoridades competentes, ni que sean vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, barrios marginales, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricciones de circulación.

Beneficiarios del Servicio: El conductor y ayudante del vehículo descrito en la póliza, previamente reportado por Seguros del Estado, siempre y cuando resulten afectados en un accidente de tránsito ocurrido con motivo de la circulación del vehículo asegurado.

Vehículo Cubierto: Se entiende por tal, el vehículo asegurado descrito en la carátula de la póliza, que corresponda a uso comercial de transporte de carga o pasajeros. (Excepto Taxis).