



## **ASISTENCIA EN VIAJE VEHICULOS PARTICULARES DE USO FAMILIAR**

### **ASISTENCIA EN VIAJE**

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 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 será de sesenta (60) S.M.L.D.V. por accidente y de treinta (30) S.M.L.D.V. por falla mecánica.

**1.2. Auxilio Vial Básico.** - En el caso de averías menores, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** podrá enviar un carro taller o un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta, paso de corriente, cerrajería vehicular y suministro de gasolina (el combustible correrá por cuenta del Beneficiario).

**1.3. Referencias Profesionales (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 asumir ninguna responsabilidad o costo sobre la reparación.

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

**1.5. Conductor Elegido.** **EL SERVICIO DE ASISTENCIA**, suministrará un conductor para que maneje el vehículo beneficiario cuando este se encuentre impedido para hacerlo por consumo de bebidas embriagantes, siempre y cuando lo haya solicitado con un mínimo de tres (3) horas de anticipación y se encuentre a no más de 30 Kilómetros de las siguientes ciudades:

ARMENIA, BARRANQUILLA, BOGOTÁ, BUCARAMANGA, CALI, CARTAGENA, CÚCUTA, IBAGUÉ, MANIZALES, MEDELLÍN, MONTERÍA, NEIVA, PASTO, PEREIRA, POPAYÁN, SANTA MARTA, VALLEDUPAR, VILLAVICENCIO.

El conductor estará a disposición del Asegurado con un máximo de quince (15) minutos de espera contados desde el momento del arribo al sitio donde se solicitó el servicio, pasado este tiempo el conductor se retirará.



## 2. ASISTENCIA A LOS BENEFICIARIOS

El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se hará efectivo cuando el Asegurado se encuentre en viaje con el vehículo asegurado fuera de la ciudad habitual de residencia siempre y cuando se encuentre dentro de la República de Colombia.

**2.1. Alojamiento y Desplazamiento de los Beneficiarios por Inmovilización del Vehículo beneficiario.** En caso de falla mecánica o accidente del vehículo Beneficiario, ocurrida fuera de la ciudad habitual de residencia del Asegurado, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** sufragará los siguientes gastos:

2.1.1. Cuando la reparación del vehículo Beneficiario no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera un tiempo mayor de 5 horas, según el criterio del responsable del taller elegido, se pagará la estancia en un hotel hasta un máximo de treinta (30) S.M.L.D.V.

2.1.2. El desplazamiento de los Beneficiarios en el medio de transporte que **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** considere más adecuado (si el transporte es aéreo se cubrirá el pasaje en clase turista), hasta su domicilio habitual en Colombia o el lugar de destino del viaje a elección del beneficiario, con un costo máximo de treinta (30) S.M.L.D.V., siempre y cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las 48 horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido.

2.1.3. En el caso del literal 2.1.2. si el número de personas beneficiarias fuera dos o más, y exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo, aquellas podrán optar por el alquiler de un vehículo con características semejantes al vehículo asegurado, con un costo máximo de treinta (30) S.M.L.D.V.

**2.2. Alojamiento y Desplazamiento de los Ocupantes por Hurto Simple o Calificado del Vehículo Beneficiario.** - En caso de robo del vehículo Beneficiario, y una vez cumplidos los trámites correspondientes de denuncia ante las autoridades competentes, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** asumirá las prestaciones consignadas en los numerales 2.1.2, y 2.1.3.

**2.3. Transporte, Depósito o Custodia del Vehículo Reparado o Recuperado.** - Si la reparación del vehículo requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o si en caso de robo, dicho vehículo es recuperado después del siniestro, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** sufragará los siguientes gastos:

2.3.1. El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado, con un máximo de veinte (20) S.M.L.D.V.

2.3.2. El transporte del vehículo hasta el domicilio habitual del Beneficiario, cuando el costo de recuperación del vehículo no supere el de su valor comercial en ese momento.

2.3.3. El desplazamiento del Beneficiario o persona que éste designe, hasta el lugar donde el vehículo haya sido recuperado o reparado, si aquel optara por encargarse del traslado del vehículo, con un costo máximo de treinta (30) S.M.L.D.V.



- 2.4. Servicio de Conductor Profesional.** - En caso de imposibilidad del Beneficiario para conducir el vehículo por enfermedad, accidente o fallecimiento, y si ninguno de los acompañantes pudiera asumir la operación del vehículo, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** cubrirá los gastos de traslado de un conductor designado por cualquiera de los Beneficiarios para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en territorio colombiano, o hasta el punto de destino previsto en el viaje. con un límite máximo de veinte (20) S.M.L.D.V.
- 2.5. Localización y Envío de Piezas de Repuestos.** - **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** se encargará de la localización de las piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo Beneficiario, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y asumirá los gastos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas se consigan en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del cliente.
- 2.6. Traslado Médico por Accidente dentro y fuera de su Ciudad.** - En el caso que el Beneficiario llegará a sufrir algún accidente automovilístico en el vehículo asegurado, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** cubrirá los gastos de traslado en ambulancia terrestre o aérea especializada, dentro de territorio nacional al centro hospitalario más cercano del lugar del accidente, sin limitación alguna.

### **3. ASISTENCIA A PERSONAS (con o sin vehículo)**

Los servicios relativos a las personas beneficiarias se prestarán con arreglo a las condiciones siguientes:

- 3.1. Transporte en caso de Lesiones o Enfermedad del Beneficiario.** - En el caso de llegar a necesitar el Beneficiario un traslado médico terrestre a consecuencia de una lesión o enfermedad grave que amerite su hospitalización y siempre y cuando se encuentre fuera de su ciudad de residencia permanente, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** cubrirá los gastos de traslado hasta el centro hospitalario más cercano o hasta su domicilio habitual. En territorio colombiano, esta cobertura será ilimitada. En el Extranjero, con un límite máximo de seis cientos (600) S.M.L.D.V.
- 3.2. Transporte de los Beneficiarios Acompañantes.** - Cuando la lesión o enfermedad de uno de los Beneficiarios impida la continuación del viaje, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** sufragará los gastos de traslado de los Beneficiarios acompañantes en el medio que considere más idóneo (si el transporte es aéreo se cubrirá el pasaje en clase turista), hasta su ciudad habitual de residencia o hasta el lugar donde aquel se encuentre hospitalizado. Si alguno de los Beneficiarios acompañantes fuera menor de quince (15) años y no tuviera quien le acompañara, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** proporcionará la persona adecuada para que le atienda durante el viaje hasta su domicilio o lugar de hospitalización. El límite máximo de esta cobertura será de seis cientos (600) S.M.L.D.V.
- 3.3. Transporte o Repatriación del Beneficiario Fallecido.** - En caso de fallecimiento de uno de los Beneficiarios durante el viaje, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** realizará los trámites necesarios para el transporte o repatriación del cadáver y cubrirá los gastos de traslado hasta su inhumación en Colombia, hasta un límite de seis cientos (600) S.M.L.D.V.



- 3.4. **Desplazamiento y Estancia de un Familiar del Beneficiario.** - En caso que la hospitalización del Beneficiario fuese superior a cinco (5) días, **EL SERVICIO ASISTENCIA** sufragará, cuando el asegurado se encuentre en Territorio Colombiano, el importe del viaje ida y vuelta en clase turista de un familiar al lugar de hospitalización en el medio de transporte que considere más adecuado y los gastos de estancia, con un límite máximo de sesenta (60) S.M.L.D.V. En el Extranjero, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA.**, pagará los gastos del viaje de ida y vuelta en clase turista de un familiar al lugar de hospitalización en el medio que considere más adecuado y los gastos de estancia hasta un máximo de ciento ochenta (180) S.M.L.D.V.
- 3.5. **Desplazamiento del Beneficiario por Interrupción del Viaje debido al Fallecimiento de un Familiar.**  
- **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** abonará los gastos de desplazamiento del Beneficiario, en clase turista, cuando tenga que interrumpir el viaje por fallecimiento en Colombia de su cónyuge o algún familiar en primer grado de consanguinidad, hasta el lugar de inhumación y de vuelta para la continuación del viaje, siempre que no pueda efectuar tal desplazamiento con el medio propio de transporte, hasta un límite de 60 S.M.L.D.V.
- 3.6. **Gastos Médicos en el Extranjero.** - Si durante la estadía del Beneficiario en el extranjero, se presentaran lesiones o enfermedades no excluidas de la cobertura, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA.** bien directamente o mediante reembolso, si el gasto hubiera sido previamente autorizado, asumirá los costos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y productos farmacéuticos prescritos por el facultativo que le atiende. El límite máximo por tales conceptos será de mil (1.000) S.M.L.D.V.
- 3.7. **Asistencia Dental de Emergencia en el Extranjero.** - En caso de una emergencia odontológica que sufra el Beneficiario en el extranjero, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** sufragará los gastos de tratamiento hasta treinta (30) S.M.L.D.V.
- 3.8. **Prolongación de la Estancia del Beneficiario en el Extranjero por lesión o Enfermedad.** – **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** sufragará los gastos del hotel del Beneficiario cuando por lesión o enfermedad, y por prescripción médica, sea necesario prolongar la estancia en el extranjero para la asistencia médica. Dichos gastos tendrán un límite máximo de ciento ochenta (180) S.M.L.D.V.
- 3.9. **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.
- 3.10. **Envío Urgente de Medicamentos fuera de Colombia.** - **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** se encargará de la localización de medicamentos indispensables de uso habitual del Beneficiario, siempre que no sea posible obtenerlos localmente o sustituirlos por otros.  
  
El costo de los medicamentos y los gastos e impuestos de aduanas correrán por cuenta del Beneficiario.
- 3.11. **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 de la atención médica serán cubiertos por el Beneficiario.



- 3.12. **Orientación por Pérdida de Documentos.** Se darán todas las informaciones telefónicas requeridas por los beneficiarios para reponer los documentos perdidos en su viaje al exterior.
- 3.13. **Asistencia y traslado Médico. EL SERVICIO DE ASISTENCIA** se hará cargo, en caso de enfermedad, de prestar asistencia al beneficiario, poniéndolo en comunicación telefónica con un médico, quien evaluará la situación y si es su recomendación **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** se hará cargo del traslado del beneficiario hasta el centro asistencial más cercano a su lugar de residencia; Los costos del traslado serán por cuenta de **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** los costos de la atención médica serán por cuenta del beneficiario.

#### 4. **EQUIPAJE**

Las coberturas relativas a los equipajes pertenecientes a los Beneficiarios, son las que a continuación se indican y se presentarán con arreglo a las condiciones siguientes.

- 4.1. **Localización y Envío de Equipaje.** - **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** asesorará al Beneficiario en la denuncia del robo o extravío de su equipaje o efectos personales, siempre y cuando hayan sido debidamente documentados en vuelo regular de aerolínea comercial y colaborará en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** sufragará los gastos de envío hasta el lugar de destino del viaje previsto por el Beneficiario o hasta su domicilio habitual, a elección del mismo, hasta un máximo de (20) S.M.L.D.V.
- 4.2. **Extravío del Equipaje Documentado en Vuelo Regular.** - En caso que el equipaje documentado del Beneficiario se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial y no fuese recuperado dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a su llegada, **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** bonificará al Beneficiario la cantidad equivalente a cuarenta y cinco (45) S.M.L.D.V. sin perjuicio de los valores que le reconozca la aerolínea por tal concepto.

#### 5. **EXCLUSIONES GENERALES**

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

- 5.1. 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.
- 5.2. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio colombiano, sin perjuicio de lo estipulado en las condiciones generales de la póliza.
- 5.3. Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, conocidos o no por el beneficiario y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- 5.4. La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo.
- 5.5. La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, por actos realizados por el Beneficiario, con dolo o mala fe.



- 5.6. 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.
- 5.7. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo.
- 5.8. Las asistencias y gastos a los ocupantes del vehículo Beneficiario transportados gratuitamente mediante aventones, "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional).
- 5.9. Los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales a los de cargo de habitación en el caso de hospedaje.
- 5.10. Los causados por mala fe del Beneficiario o conductor.
- 5.11. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- 5.12. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o cuerpos de seguridad.
- 5.13. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- 5.14. Los producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:
  - Bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.
  - Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo beneficiario.
- 5.15. Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivas o tóxicas transportadas en el vehículo Beneficiario.
- 5.16. Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo beneficiario en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

## 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 Automovilístico:** Todo accidente que origine daños materiales a un automóvil asegurado y que se cause durante la vigencia del contrato de seguro.

**Asegurado:** Persona que figura como tal en la carátula de la póliza de automóviles.

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

**Beneficiarios del Servicio:** El titular de la póliza de automóvil (asegurado), el cónyuge, los padres y los hijos menores que dependan económicamente del titular, aunque viajen separados.



De igual forma, en el caso de las coberturas relacionadas con el vehículo, serán Beneficiarios los ocupantes del vehículo asegurado.

**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 Anexo de asistencia, suscrito con Seguros del Estado S.A.

**Domicilio Habitual:** Es la ciudad, dentro de la República de Colombia, donde reside el Beneficiario o en donde tiene asiento sus negocios, y así lo indique dicho Beneficiario o Asegurado, en la solicitud o en el contrato de seguros.

**Enfermedad:** Cualquier alteración en la salud física del Beneficiario o Asegurado, que se origine o manifieste durante la vigencia del contrato de seguro, es decir se excluyen las preexistencias.

**Equipo Médico:** El personal de la medicina o enfermería, idóneo y apropiado que se encuentre prestando los servicios de asistencia, por cuenta de **EL SERVICIO DE ASISTENCIA.** a determinado Beneficiario.

**Familiar en 1er. Grado:** Cuando se refiera o mencione al familiar en primer grado, se entenderá el padre, la madre, los hijos y el cónyuge.

**Fecha de Inicio:** Se entenderá la fecha en que **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** empieza a prestar sus servicios a los Beneficiarios o Asegurados, según el contrato de Seguro celebrado por cada uno de ellos con la Aseguradora.

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

**Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañante del Beneficiario que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

**Representante Legal:** Cualquier persona física que se encuentre facultada por el Beneficiario para ejercer y hacer valer sus derechos y obligaciones de una persona jurídica o una persona natural, mediante poder autenticado.

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

**EL SERVICIO DE ASISTENCIA:** Los servicios asistenciales que presta **EL SERVICIO DE ASISTENCIA** 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 a personas y a sus equipajes, se extenderán a cualquier país del mundo y cubrirán los primeros 90 días de viaje contados a partir de la salida de Colombia debidamente comprobada con los sellos de extranjería.



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.

**Vehículo Beneficiario:** Es el automóvil descrito en la carátula de la póliza.

**Vehículos Objeto del Servicio:** Se entiende por tal, un (1) vehículo particular de uso familiar, de propiedad del Asegurado, descrito en la carátula de la póliza y que es objeto de los amparos otorgados por la Aseguradora, con excepción de los vehículos destinados al servicio público de carga y pasajeros, vehículos de alquiler con o sin conductor, o aquellos vehículos cuyo peso sobrepase los 3.500 Kilogramos o cualquier tipo de motocicleta. Dentro del servicio de este anexo de asistencia se incluyen los vehículos de la clase camperos y Pick Ups.