

ASISTENCIA A VEHICULOS LIVIANOS DE SERVICIO PARTICULAR Y PÚBLICO

El servicio de asistencia en viaje ofrecido opera cuando el Asegurado informe y solicite una ayuda inmediata por un imprevisto ocurrido en su vehículo asegurado en Previsora, a las líneas telefónicas dispuestas para ello conectadas al call center de la firma seleccionada y de la Previsora, disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

BENEFICIOS Y TERRITORIALIDAD: Los beneficios otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0" es decir, desde la residencia permanente del Asegurado o conductor o del kilómetro quince "15", dependiendo del tipo de servicio y extendiéndose a toda Colombia, a los Países de la comunidad Andina de Naciones y los demás países donde La firma seleccionada tenga filiales abiertas, por donde haya carretera y siempre que exista la infraestructura pública y privada para la prestación del servicio.

SALIDA A OTRO PAIS: cuando el Asegurado o conductor desee desplazarse a otro país diferente a los del pacto Andino, deberá informar al proveedor del servicio con 10 días de antelación la fecha de viaje estimada, duración, lugar donde va a estar, con el fin de prever y disponer de los recursos necesarios en caso de necesitarse. Este tipo de servicio en el extranjero opera por reembolso.

A través de este programa de **ASISTENCIA A VEHÍCULOS LIVIANOS** se presta servicio a:

Vehículo Asegurado o conductor: Vehículo motorizado de cuatro ruedas en dos ejes, con peso máximo de 2 toneladas legalmente matriculado y que haya contratado la cobertura mediante la póliza de automóviles y ésta se encuentre vigente, emitida por La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

1. SERVICIO DE GRÚA:

Este servicio opera a nivel nacional, en los casos excepcionales en que la asistencia no pueda prestar el servicio, deberá retribuir por medio de reembolso directamente al asegurado, a más tardar dentro de los siguientes ocho (8) días hábiles a la fecha de radicación de los documentos soporte para el pago (Factura del servicio o Cuenta de Cobro, copia del documento de identificación y certificación bancaria de una cuenta del asegurado). No se podrá solicitar documentos adicionales para el pago de los reembolsos, a menos que sea de común acuerdo con Previsora Seguros.

Los daños causados por los proveedores del servicio de grúa al vehículo asegurado de Previsora o de terceros durante la prestación del servicio, son responsabilidad de la firma de asistencia y esta deberá responder dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente

a esta situación, todos los casos sin excepción se deben informar a Previsora a más tardar el día hábil siguiente, con las acciones pertinentes tomadas por el proveedor y Previsora pueda dar respuesta al cliente en caso de reclamación. Cuando se presenten este tipo de daños, se debe realizar el registro fotográfico y/o documentar con los soportes pertinentes para cuantificar los daños generados y resarcimiento al cliente.

Los gastos adicionales que tenga que incurrir el asegurado durante el tiempo de reparación deberán ser asumidos y/o subsanados por el proveedor del servicio, con el propósito de resarcir el impacto de la situación. .

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado por el asegurado y el prestador del servicio, el cual será soporte en cualquier reclamación futura.

- **POR AVERIA o ACCIDENTE:**

En caso que el vehículo no se pueda movilizar por varada o accidente, La firma seleccionada se hará cargo del remolque o transporte, hasta el destino solicitado por el asegurado o el taller asignado por la Previsora, hasta la ciudad principal más cercana hasta un límite máximo de **80 smldv**, este servicio contempla un solo recorrido por evento, sin límite de eventos, si el servicio solicitado por el Asegurado o conductor supera el límite establecido deberá asumir el valor del excedente del costo del servicio por el traslado al lugar elegido.

El Asegurado o conductor en caso de avería o accidente si se encontrase transportando carga, deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque hasta el taller más cercano, y en ningún caso La firma seleccionada está obligado a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna.

Ante la imposibilidad de prestación del servicio donde la seguridad de la compañía o el prestador del servicio se pueda ver comprometida, la firma seleccionada deberá realizar el reembolso del servicio tomado por cuenta del asegurado de acuerdo con los límites y condiciones establecidos, dentro de los 8 días siguientes a la presentación de los documentos respectivos.

1.2. SERVICIO DE TAXI EN CASO DE ACCIDENTE O AVERÍA (Desde el kilómetro cero "0")

En todos los casos de accidente o avería La firma seleccionada deberá informar al usuario del servicio y pondrá a disposición del Asegurado y sus ocupantes el servicio de taxi, para desplazamiento hasta su domicilio habitual o el lugar de destino, con un límite máximo de cobertura de **5 smldv**.

1.3. SERVICIO DE CARRO TALLER

Servicio de cambio de llanta – Paso de corriente – Varada por gasolina (En las ciudades donde Previsora tiene presencia y , extendiéndose hasta 40 Km. fuera del perímetro urbano de dichas ciudades por carretera pavimentada, entendiéndose como casco urbano todas las áreas metropolitanas o municipios que han sido integrados a las ciudades capitales): En caso de inmovilización del vehículo a consecuencia de descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, la firma seleccionada pondrá a disposición del Asegurado o conductor los recursos para solventar el inconveniente y si es necesario inclusive llevar a cabo en el sitio la instalación de repuestos, éstos corren por cuenta del asegurado. Por lo tanto, se brinda el servicio, incluida la mano de obra.

El envío de combustible (La firma seleccionada asumirá el costo de dos galones de gasolina) y en los casos que la llanta de repuesto se encuentre “pinchada”, el servicio de cambio de llanta incluye el “despinche”.

Servicio de cerrajería (En las ciudades donde Previsora tiene presencia y hasta el kilómetro 40): En caso de quedarse las llaves dentro del vehículo asegurado o cuando estas se extravíen y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, La firma seleccionada pondrá a disposición del Asegurado, los recursos para solventar el inconveniente, incluyéndose el costo de la apertura del vehículo y en general la mano de obra de dicha labor.

En el desarrollo del servicio anterior, la Previsora queda excluida por la responsabilidad que pueda tener la firma seleccionada en la prestación del servicio o por los posibles daños que se puedan llegar a causar con ocasión de la operación efectuada.

1.4. PERDIDA DE LLAVES

En caso de pérdida de las llaves del vehículo, la firma seleccionada asumirá los gastos de reposición hasta por **15 smldv**, sin límite de eventos. Para los casos de llaves con valor superior al límite establecido, asistencia pagará al asegurado hasta dicho monto previa presentación de la factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria, a fin de realizar el reembolso dentro de los 8 días hábiles siguientes a la solicitud radicada.

1.5. ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO (Desde el kilómetro 25): En caso de varada o accidente del vehículo Asegurado, la firma seleccionada asumirá los siguientes gastos:

a.) Cuando la reparación del vehículo Asegurado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y en todo caso precise un tiempo inferior a 48 horas y superior a cinco (5) horas, según el criterio del responsable del taller elegido, la firma seleccionada pagará la estancia de una noche en hotel hasta un

máximo de **25 smldv** hasta un máximo de cinco (5) pasajeros incluidos el Asegurado.

b.) El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual, cuando la reparación del vehículo Asegurado no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido. Si las personas optan por la continuación del viaje, la firma seleccionada asumirá los gastos de desplazamiento, en el medio que considere más idóneo hasta el lugar de destino previsto de máximo cinco (5) pasajeros incluidos el Asegurado, con un costo máximo total de **50 smldv**.

c.) En el caso del literal b., si el número de personas fuera de dos o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo Asegurado o conductor, aquellas podrán optar por el alquiler de otro de características similares al de propiedad del vehículo del Asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de **50 smldv**.

1.6. ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS OCUPANTES POR HURTO SIMPLE O CALIFICADO DEL VEHÍCULO (Desde el kilómetro 25):

En caso del hurto simple o calificado del vehículo Asegurado, y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las autoridades competentes, la firma seleccionada asumirá los siguientes gastos:

a.) Estancia de una noche en hotel con un máximo por cada pasajero de **25 smldv**, o

b.) El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual. Si las personas optan por la continuación del viaje, La firma seleccionada asumirá los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto, de máximo cinco (5) pasajeros incluidos el Asegurado o conductor y el conductor, con un límite máximo de **50 smldv**.

c.) Si el número de personas fuera de dos o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de hurto del vehículo Asegurado o conductor, aquellas podrán optar por el alquiler de otro de características similares al de propiedad del Asegurado o conductor, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de **50 smldv**.

1.7. TRANSPORTE, DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO (Desde el kilómetro 25):

Si la reparación del vehículo Asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas, o si en caso de hurto, el vehículo es

recuperado después de que el Asegurado o conductor se hubiese ausentado del lugar de los hechos, La firma seleccionada asumirá los siguientes costos:

- a) El transporte del vehículo Asegurado hasta el domicilio habitual del Asegurado según los límites establecidos en el numeral **b)** del aparte Estancia y desplazamiento de los ocupantes por hurto simple o calificado del vehículo.
- b) El depósito y custodia del vehículo Asegurado reparado o recuperado con una suma máxima de **1 Smmlv**, sin perjuicio de la restricción de 48 horas.

El desplazamiento del Asegurado o persona habilitada que éste designe hasta el lugar donde el vehículo sustraído, haya sido recuperado o donde haya sido reparado. La firma seleccionada elegirá el medio de transporte idóneo, según las condiciones y disponibilidad del lugar donde se encuentre el vehículo.

En caso de hurto, para que el Asegurado tenga derecho a recibir los servicios mencionados, deberá presentar a la firma seleccionada copia del denuncia del robo de su vehículo ante las autoridades competentes (Policía o Fiscalía).

1.8. LOCALIZACIÓN Y ENVIÓ DE PIEZAS DE REPUESTOS (Desde el kilómetro cero):

La firma seleccionada se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo Asegurado cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y éste asumirá los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia. Serán por cuenta del Asegurado el costo de las piezas de repuesto.

1.9. INFORMACIÓN DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS:

A solicitud del Asegurado, la firma seleccionada le brindará información de las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas al lugar donde el asegurado indique que se encuentre.

1.10. INFORME DEL ESTADO DE CARRETERAS:

La firma seleccionada informará al Asegurado o conductor cuando así lo requieran, del estado de las carreteras en todo el país, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos.

1.11. AGENDA VIRTUAL DEL VEHÍCULO ASEGURADO O CONDUCTOR:

La firma seleccionada, a solicitud del asegurado llevará agenda virtual para su vehículo, en lo referido al control de fechas para renovación del seguro de autos, vencimiento del SOAT, cambio de aceite, revisión de frenos, alineación y balanceo, y le estará recordando vía telefónica y con la anticipación que el mismo Asegurado o conductor indique en el momento de agendar su vehículo, la proximidad de la fecha a realizar el mantenimiento respectivo.

1.12. SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO:

La Previsora S.A. otorgará al asegurado 24 eventos durante la vigencia anual de la póliza, los cuales los puede utilizar de forma combinada entre Conductor Elegido, Conductor Familiar y Conductor Profesional, a razón de 2 eventos máximos por mes.

Cuando el Asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas, la firma seleccionada, se hará cargo de enviar un conductor profesional que se encargue de llevar al asegurado desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio habitual. **Aplica para las ciudades donde Previsora tenga oficina y hasta 30 Km. a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades.** Debe ser solicitado mínimo con tres (3) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado o conductor. El conductor profesional se notificará al beneficiario/asegurado al momento de su llegada. Si pasados quince (15) minutos de espera y el asegurado no toma el servicio, el conductor profesional deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación y se podrá retirar el sitio acordado.

Por solicitud del asegurado o conductor se prestará el servicio de un taxi que acompañara (en caravana) al vehículo asegurado o conductor al momento de ser conducido por el conductor elegido, desde el lugar de inicio del traslado hasta el lugar de destino del respectivo traslado.

La firma seleccionada, indemnizará los perjuicios patrimoniales que cause el conductor asignado al servicio, en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo Asegurado o conductor que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra.

Los daños causados por los proveedores del servicio de conductor elegido al vehículo o terceros durante la prestación del servicio, son responsabilidad de la firma de asistencia y esta deberá responder dentro de los 10 días hábiles siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente a esta situación se debe informar a Previsora para conciliar con el asegurado (en ningún caso deben existir arreglos directos entre asistencia (o sus proveedores) y el asegurado, se debe contar con la aprobación de la Gerencia de Autos).

Si el Asegurado o conductor desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con la firma seleccionada con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario se sancionara con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio nuevamente.

La firma seleccionada garantizara la prestación del servicio de conductor elegido a todos los asegurados que así lo requieran los 365 días del año, las 24 horas del día.

En caso de imposibilidad de ofrecer este servicio por cualquier causa excepto, caso fortuito o fuerza mayor, la firma seleccionada deberá otorgar en contraprestación un auxilio económico por transporte al asegurado por un valor de **5 smldv**, el cual operara por reembolso directamente al asegurado en el término de 8 días después de radicados los documentos (Cuenta de Cobro firmada por el asegurado, copia del documento de identificación y certificación bancaria) en ningún caso, la firma seleccionada deberá condicionar el pago de este auxilio con la solicitud de otros documentos.

1.13. SERVICIO DE CONDUCTOR PROFESIONAL: (Desde el kilómetro “25”):

En caso de imposibilidad del Asegurado para conducir el vehículo por muerte, accidente o cualquier enfermedad, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, la firma seleccionada proporcionará de inmediato un conductor profesional para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en Colombia, o hasta el punto de destino previsto del viaje. **Aplica para las ciudades donde Previsora tenga oficina y hasta 30 Km. a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades**

La documentación que informa del dictamen médico, el documento de identificación y de la incapacidad dada al cliente, será remitida a la oficina de la firma seleccionada en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles después de la solicitud, y este no será en ningún caso requisito previo para la prestación del servicio.

1.14. SERVICIO DE CONDUCTOR FAMILIAR:

Cuando el Asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por razones diferentes a las planteadas en los numerales **1.13 y 1.14**, La firma seleccionada se hará cargo de enviar un conductor profesional que conduzca el vehículo al sitio informado por el asegurado. **Aplica para las ciudades donde Previsora tenga oficina y hasta 30 Km. a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades.** Debe ser solicitado mínimo con tres (3) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado.

La firma seleccionada, indemnizará los perjuicios patrimoniales que cause el conductor asignado al servicio, en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo Asegurado o conductor que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra.

Los daños causados por los proveedores del servicio de conductor elegido al vehículo o terceros durante la prestación del servicio, son responsabilidad de la firma de asistencia y esta deberá responder dentro de los 10 días hábiles siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente a esta situación se debe informar a Previsora para conciliar con el asegurado (en ningún caso deben existir arreglos directos entre asistencia (o sus proveedores) y el asegurado, se debe contar con la aprobación de la Gerencia de Autos).

Si el Asegurado desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con La firma seleccionada con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario se sancionara con 2 meses de restricción para acceder a la prestación del servicio.

La firma seleccionada garantizara la prestación del servicio de conductor familiar a todos los asegurados que así lo requieran los 365 días del año, las 24 horas del día.

En caso de imposibilidad de ofrecer este servicio por cualquier causa excepto fuerza mayor o causa fortuita, La firma seleccionada deberá otorgar en contraprestación un auxilio económico por transporte al asegurado por un valor de **5 smldv**, el cual operara por reembolso directamente al asegurado en el término de 8 días hábiles después de radicados los documentos (Cuenta de Cobro firmada por el asegurado y certificación bancaria) por el asegurado. En ningún caso la firma seleccionada deberá condicionar el reembolso con la solicitud de documentos adicionales.

- **ASISTENCIA JURÍDICA**

La prestación de los servicios relacionados a la asistencia jurídica será de forma preliminar y operará en el evento en que el vehículo Asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. La Asistencia Jurídica se prestará a través de la RED JURÍDICA NACIONAL DE ABOGADOS de la firma seleccionada con experiencia e idoneidad en la prestación de los servicios jurídicos para atender la operación de Previsora con convenios o contrato directo, los cuales se seleccionarán de común acuerdo con La Previsora a fin de garantizar la mejor calidad, oportunidad y atención en la prestación de este servicio..

La Previsora S.A. al inicio del contrato revisará la lista de abogados de la firma seleccionada con la de Previsora, a fin de acordar de común acuerdo con el área jurídica de Previsora, seleccionar los que prestarán el servicio a nuestros asegurados, así mismo, la Previsora tendrá la facultad de solicitar la exclusión o

retiro de algún abogado de la firma seleccionada que no cumpla con los requerimientos de La Previsora o haya recibido continuas quejas por el mal servicio prestado e inconvenientes presentados.

La firma seleccionada deberá mantener comunicación con los abogados que a bien tenga designar LA PREVISORA S.A., con el ánimo de mantenerlos al tanto de las respectivas actuaciones jurídico procesales en procura de hacer valer las Garantías Legales de los Asegurados, después de realizada la etapa preliminar y con el fin de continuar con el proceso.

El abogado designado por La firma seleccionada y éste, se comprometen a presentar a La Previsora en la periodicidad que sea establecida por las áreas pertinentes, los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad relativa al tema.

El abogado designado por La firma seleccionada y éste, se comprometen a presentar a La Previsora en la periodicidad que sea establecida por las áreas pertinentes, los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad relativa al tema.

1.15. ASISTENCIA PRESENCIAL DE ABOGADO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO.

En todos los casos, en el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo Asegurado, la firma seleccionada asistirá al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que nuestro Asegurado o conductor tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal.

La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria. Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional y/o definitiva del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes.

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la Ley 906 de 2004, Código de Procedimiento Penal – Nuevo Sistema Acusatorio Penal Colombiano, para las ciudades en las cuales ya entró a regir y para las ciudades de Colombia en las que en el futuro empiece a regir dicho Sistema Acusatorio. Para el resto del territorio colombiano, los abogados prestarán el presente servicio de conformidad con el antiguo régimen penal.

Este servicio se prestará únicamente de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo en sitio de acuerdo al protocolo establecido por la Previsora.

1.16. ASISTENCIA PARA LA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE:

En el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos, la firma seleccionada pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado, un abogado que en forma presencial tramitara la liberación provisional o definitiva del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

En el evento que con ocasión de un accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado o conductor en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado por la firma seleccionada realizará las gestiones de Ley para que se garanticen los Derechos Procesales del conductor del vehículo Asegurado o conductor, entre otros, que la detención se efectúe en los respectivos centros de privación de libertad designados por la Ley. (Por ejemplo, Casa cárcel para conductas Culposas).

1.17. AUXILIO CASA CÁRCEL

En los casos que el asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado o conductor sea privado de la libertad en una casa cárcel, la firma seleccionada asumirá un aporte económico de **65 smldv** para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario por una sola vez en la vigencia de la póliza.

1.18. ASISTENCIA JURÍDICA EN CENTROS DE CONCILIACIÓN.

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo Asegurado, la firma seleccionada designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado o conductor cuando son citados a Audiencia de Conciliación que se lleve a cabo en razón de un accidente de tránsito.

En el evento en que el asegurado requiera un abogado para que solicite audiencia de conciliación para cobrar sus perjuicios, la firma seleccionada designara y pagara los honorarios de un abogado y a su vez el costo administrativo de la audiencia. El costo cobrado por el centro de conciliación en la audiencia podrá ser recobrado a Previsora Seguros siempre y cuando exista reclamación formal afectando la cobertura de daños.

1.19. ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO O CONDUCTOR.

A través de éste servicio la firma seleccionada prestará al Asegurado o conductor la Asistencia Jurídica presencial por profesionales en Derecho, las 24 horas del día los 365 días del año, respecto a todos los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario.

En caso del vehículo ser recuperado la firma seleccionada prestara al Asegurado o conductor la asistencia presencial en caso de audiencias a que sea citado y respecto de los requisitos necesarios para la entrega del vehículo. En concordancia con las disposiciones legales.

1.20. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE IMPOSICIÓN DE COMPARENDO

En el evento que al Asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente, la firma seleccionada prestará los siguientes servicios de orientación jurídica telefónica mediante los cuales se le suministrará información general de los siguientes temas.

- Infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Tipos de sanciones por infracciones del Código Nacional de Tránsito Terrestre.
- Sanciones especiales.
- Gradualidad de las sanciones.
- Jurisdicción y Competencia de las autoridades de Tránsito.
- Procedimiento en el evento de la supuesta comisión de una contravención o infracción de tránsito.
- Recursos contra las providencias que se dicten dentro del procedimiento de tránsito.
- Ejecución de la sanción.
- Caducidad de la acción por contravención a las normas de tránsito.
- Actuación en caso de imposición de comparendo al conductor para el transporte público.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

1.21. ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS

Asistencia presencial de Abogado de la firma seleccionada ante la autoridad de Tránsito respectiva en la audiencia que al Asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo en los términos del Código Nacional de Tránsito.

1.22. ORIENTACIÓN JURÍDICA SOBRE INFORMACIÓN DEL CÓDIGO NACIONAL DE TRÁNSITO.

En el evento que al Asegurado o conductor requiera información general respecto a lo establecido en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, la firma seleccionada le prestará el servicio de información jurídica telefónica.

El presente servicio se prestará sin límite de eventos por año y las 24 horas de los 365 días del año.

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo Asegurado, y le sea aplicado por la autoridad competente un comparendo por esta causa, la firma seleccionada asesorará al Asegurado o conductor o al conductor debidamente autorizado, mediante la designación de un abogado para que le acompañe durante todas las diligencias ante la autoridad de tránsito respectiva.

- **ASISTENCIA A LAS PERSONAS**

Esta asistencia le garantiza una ayuda inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje fuera de su residencia habitual realizado por cualquier medio de transporte.

BENEFICIOS: Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro diez (10) (desde la residencia permanente del Asegurado o conductor en Colombia) y se extienden a toda Colombia y al mundo para vehículos livianos, siempre y cuando los Asegurado se encuentren de viaje y estos sean menores a 90 días. Bajo este Programa de Asistencia en Viaje a las personas se presta servicio a:

Asegurado o conductor, cónyuge, hijos, padres económicamente dependientes del asegurado, aun cuando viajen por separado y en cualquier medio de transporte autorizado para pasajeros y a los demás ocupantes que al momento del evento se movilicen en el vehículo.

1.23. APORTE ECONÓMICO POR URGENCIA O EMERGENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD EN EL EXTRANJERO:

Si durante el viaje al extranjero el Asegurado sufre un accidente o enfermedad imprevista, la firma seleccionada se encargará de organizar y asumir los gastos que se generen por hospitalización, por intervención quirúrgica, por honorarios médicos y productos farmacéuticos que sean prescritos por el médico tratante en el exterior hasta el equivalente en pesos colombianos de **1.550 smldv** sin aplicar ningún deducible. Este límite opera por Asegurado y por evento.

La firma seleccionada mantendrá por intermedio del departamento médico de su proveedor los contactos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atiendan al Asegurado, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

1.24. APORTE POR URGENCIA O EMERGENCIA ODONTOLÓGICA:

Si durante un viaje al exterior el Asegurado requiere de atención odontológica de urgencias, la firma seleccionada cubrirá los gastos generados por dicha atención hasta el equivalente en pesos colombianos de **55 smldv** por Asegurado y por evento, incluidos en el monto máximo de los **1.550 smldv** enunciados en el numeral "Aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero".

1.25. APORTE ECONÓMICO PARA MEDICAMENTOS:

Si durante el viaje al extranjero el Asegurado a consecuencia de un Accidente o Enfermedad imprevista, la firma seleccionada se encargará del costo que se genere por el suministro de medicamentos que sean prescritos por el médico tratante en el exterior hasta el equivalente en pesos de **55 smldv** por Asegurado y por evento, incluidos en el monto máximo de los **1.550 smldv** enunciados en el numeral 4.1.6.18.

1.26. TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA TERRESTRE O AÉREA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD SÚBITA DEL ASEGURADO O CONDUCTOR:

La firma seleccionada coordinará y pagará los gastos de traslado del Asegurado, cuando encontrándose en viaje fuera de su ciudad de residencia dentro del territorio colombiano, sufra un accidente o enfermedad súbita. El traslado se hará por el medio más idóneo considerado por el médico tratante (ambulancia, automóvil, avión), hasta el centro hospitalario más cercano, donde la firma seleccionada cubrirá los gastos de traslado hasta por el equivalente a novecientos **(900) smldv**, sin límite de eventos por año.

1.27. TRASLADO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 16 AÑOS:

Cuando con ocasión de accidente o enfermedad en el exterior, el Asegurado deba permanecer hospitalizado y que dentro de los acompañantes se encuentren menores de dieciséis años, la firma seleccionada asumirá los gastos del traslado de los menores de dieciséis años hasta su domicilio habitual, en el medio que considere más idóneo (clase económica) siempre y cuando el pasaje de regreso que éstos tengan no sea válido para dicho propósito. Igualmente se les proporcionará una persona para que le atienda durante el viaje y/o se le harán todos los arreglos para coordinar con la aerolínea para que pueda viajar en condición de "menor no acompañado".

1.28. TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL ASEGURADO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD SÚBITA:

La firma seleccionada coordinará y pagará los gastos de traslado para la repatriación del Asegurado hasta por **1.550 smldv** desde el extranjero y sin límite de costo a nivel nacional, cuando por prescripción del médico tratante, deba suspender su viaje y se vea en la imposibilidad de regresar como pasajero normal en una aerolínea comercial.

1.29. TRASLADO MÉDICO COMPLEMENTARIO EN AMBULANCIA:

En caso de repatriación, la firma seleccionada organizará y pagará los servicios de traslado en ambulancia del Asegurado hasta el aeropuerto para llevar a cabo la repatriación, y una vez repatriado, desde el aeropuerto hasta su domicilio o hasta un centro hospitalario.

1.30. PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA DEL ASEGURADO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD:

Cuando por accidente o enfermedad del Asegurado y por prescripción médica, hallándose en viaje fuera de su ciudad de domicilio, precise prolongar su estancia por asistencia médica, la firma seleccionada asume el costo del alojamiento en un hotel escogido por el Asegurado o conductor hasta por **100 smldv** en Colombia y hasta por **210 smldv** fuera de Colombia. El límite total de esta asistencia opera por Asegurado y por evento, y sin restricción de número de días.

1.31. DESPLAZAMIENTO DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO

En caso que la hospitalización del Asegurado sea superior a cinco (5) días y encontrándose solo, la firma seleccionada asumirá los costos del desplazamiento de ida y regreso en avión de línea regular clase económica u otro medio apropiado a criterio de la firma seleccionada, de un familiar elegido por el Asegurado que se encuentre en Colombia, para acompañarle, hasta por un monto de **100 smldv**

1.32. ESTANCIA DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO

Como complemento al servicio anterior, la firma seleccionada pagará al familiar los gastos de alojamiento en un hotel elegido por él, con unos límites para el total de la estancia, de **90 smldv** en Colombia y de 190 smldv fuera de Colombia.

1.33. DESPLAZAMIENTO DEL ASEGURADO POR FALLECIMIENTO EN COLOMBIA DE UN FAMILIAR:

Cuando por muerte, en Colombia, del cónyuge o un familiar en primer grado de consanguinidad, el Asegurado interrumpa su viaje, la firma seleccionada pagará los gastos de su desplazamiento al lugar de inhumación en Colombia hasta un máximo de **780 smldv** desde el extranjero y sin límite de costo a nivel nacional.

1.34. TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL ASEGURADO FALLECIDO Y TRASLADO DE LOS ACOMPAÑANTES:

En caso de fallecimiento de un Asegurado durante el viaje, la firma seleccionada efectuará los trámites necesarios para el transporte y repatriación del cadáver o cenizas, y asumirá los gastos del traslado hasta el lugar de inhumación en Colombia, hasta un monto de **1550 smldv**, así mismo, la firma seleccionada asumirá el costo del traslado de los familiares acompañantes en primer grado de consanguinidad desde el extranjero, en el medio que considere más idóneo (clase turista), sin límite de eventos.

1.35. ENVÍO URGENTE DE MEDICAMENTOS:

En caso de viaje al exterior, la firma seleccionada se encargará de la localización y envío de medicamentos indispensables, de uso habitual del Asegurado, siempre que no sea posible obtenerlos localmente o sustituirlos por otros. Será por cuenta del Asegurado o conductor el costo de tales medicamentos y los gastos e impuestos de aduana.

1.36. LOCALIZACIÓN Y TRANSPORTE DE LOS EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES.

La firma seleccionada asesorará al Asegurado para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y efectos personales en vuelo regular de aerolínea comercial. En caso de su recuperación, se encargará de su traslado hasta el lugar de destino del viaje o hasta el domicilio del Asegurado.

1.37. APOORTE ECONÓMICO POR EXTRAVIÓ DEL EQUIPAJE DEL ASEGURADO:

En caso que el equipaje aforado y debidamente documentado, se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial, y no fuese recuperado dentro de las 6 horas siguientes a su llegada, la firma seleccionada abonará al Asegurado hasta **70 smldv** y hasta 3 eventos en un año de vigencia de la póliza.

En este caso, el Asegurado deberá informar inmediatamente de la pérdida a la firma seleccionada y hacer llegar copia de la declaración de la pérdida del equipaje hecha frente a la compañía aérea.

1.38. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

La firma seleccionada transmitirá por solicitud del Asegurado, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refiere el presente Anexo, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

1.39. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA EN CASO DE PERDIDA DE DOCUMENTOS:

En caso de pérdida o hurto de documento(s) importante(s) para la continuación del viaje en el exterior, como pasaporte, visas, tarjetas de crédito y/o tiquetes aéreos, la firma seleccionada suministrará al Asegurado la información necesaria para cumplir con las formalidades ante las autoridades competentes en el país donde sucediese este inconveniente.

1.40. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA PREVISORA S.A.

Los Asegurado podrán acceder mediante una llamada telefónica a información de números telefónicos y direcciones de sedes y oficinas a nivel Nacional de La Previsora S.A., así como de información general de sus productos. Para esto, la firma seleccionada deberá tener disponible toda la información concerniente a La Previsora S.A. para brindar este servicio a nuestros Asegurados, como oficinas, ciudades de servicio, direcciones, teléfonos, etc.

1.41. ASISTENCIA JURÍDICA EN EL EXTERIOR:

En caso de necesidad, y a solicitud del Asegurado encontrándose de viaje en el exterior, la firma seleccionada podrá contactarle con abogados especialistas para asesorarle en asuntos de tipo legal (Servicio de referencia).

1.42. SERVICIO DE ESCOLTA EN CASO DE INTENTO DE HURTO CON VIOLENCIA (Desde el kilómetro cero "o")

En caso de intento de hurto con violencia, la firma seleccionada proporcionará de inmediato los servicios de un escolta para que acompañe al Asegurado hasta su domicilio habitual o hasta el punto de destino previsto del viaje, con un costo máximo de **20 smldv** y un límite de 5 eventos al año.

EXCLUSIONES

Se aceptaran como únicas exclusiones de la cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.

- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Los que se produzcan cuando por el asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentaras en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
- Los causados por mala fe del asegurado o conductor.
- No se reembolsaran los gastos o arreglos de cualquier índole que realice el beneficiario en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad sin previa autorización de la compañía. Tampoco serán reembolsados los gastos o arreglos originados por auto – asistencia del beneficiario sin la previa autorización de la compañía.
- En los casos de solicitud de servicios, cuando hayan carreteras que presenten restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectiva, vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación, la firma seleccionada deberá realizar el respectivo reembolso de acuerdo con los límites establecidos en el servicio solicitado, ocho (8) días hábiles después de la radicación de los documentos respectivos como son: factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria.

Abril 2016