

ASISTENCIA A VEHICULOS PESADOS

ASISTENCIA A LOS VEHICULOS DESDE EL “KILOMETRO CERO (0)”

El servicio de Asistencia en viaje ofrecido opera cuando el Asegurado o conductor informe y solicite telefónicamente (el servicio del hecho deseado) que pueda motivar una intervención asistencial, a las líneas telefónicas destinadas del Centro de Atención del contratista disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

Esta asistencia le garantiza una ayuda inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje realizado en el vehículo Asegurado o conductor.

BENEFICIOS: los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero “0”, y extendiéndose a toda Colombia, por donde exista carretera transitable.

A través de este programa se presta servicio a:

VEHÍCULO ASEGURADO: Vehículo con capacidad de carga de más de 2 toneladas, legalmente matriculado, que haya contratado la cobertura mediante póliza de automóviles, que se encuentre vigente y emitida por la Previsora.

1. SERVICIO DE GRÚA (CABEZOTE Y REMOLQUE) ASEGURADOS.

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 y tengan póliza vigente con Previsora. La asistencia del cabezote se extiende al remolque.

- **POR AVERIA o ACCIDENTE:**

En el evento que el vehículo registrado del Asegurado no pudiera circular o transitar por falla mecánica, varada o accidente, la firma seleccionada se hará cargo del desplazamiento o movilización en grúa hasta el destino solicitado por el asegurado o el taller asignado por la Previsora, hasta la ciudad principal más cercana con un límite hasta de **130 smldv**, un trayecto por evento, sin límite de eventos, si el servicio solicitado por el Asegurado o el conductor supera el límite establecido éste deberá asumir el costo de la diferencia del servicio por el traslado al lugar elegido.

Es de anotar que el presente servicio incluye la remoción de la vía del vehículo completo una vez la autoridad competente lo autorice.

El Asegurado o conductor que transporte carga deberá en caso de avería o accidente desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o

remolque, y en ningún caso la firma seleccionada está obligado a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna frente al asegurado ni frente a La Previsora S. A. Compañía de Seguros.

Este servicio opera a nivel nacional, en los casos que asistencia no pueda prestar el servicio deberá retribuir por medio de reembolso directamente al asegurado, a más tardar en los siguientes ocho (8) días hábiles a la fecha de radicación de los documentos soporte (Factura del servicio, copia de documento de identificación, Cuenta de Cobro y certificación bancaria de una cuenta del asegurado) hasta el límite establecido en el servicio.

Los daños causados por los proveedores del servicio de grúa 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).

NOTA: Previsora tendrá potestad de hacer modificaciones o cambios a distintos talleres o ciudades de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proveedor o firma seleccionada.

1.1. RESCATE SIN DESPLAZAMIENTO

En caso de volcamiento y que sea necesario para el proceso de rescate del vehículo usar más de 2 grúas, se establece un límite de **260 smldv**. El excedente será cubierto por la compañía afectando el siniestro según las condiciones pactadas para tal fin.

1.2. DESPLAZAMIENTO Y ESTANCIA EN HOTEL PARA MECÁNICO ELEGIDO. (A partir del kilómetro “30”).

En caso de falla mecánica o avería del vehículo Asegurado o conductor, la firma seleccionada se encarga de la coordinación y prestación de los siguientes servicios:

- a) El desplazamiento del Mecánico en el medio de transporte que la compañía de asistencia considere más idóneo, desde su domicilio habitual en Colombia hasta el lugar en donde el vehículo Asegurado se encuentre inmovilizado por la avería, dentro del territorio Colombiano.
- b) Cuando la reparación del vehículo Asegurado no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, se pagará la estancia de un mecánico elegido por el Asegurado o conductor, en un hotel (alojamiento), con un máximo de 5 noches hasta un límite total de la estadía de **45 smldv**.

1.3. DESPLAZAMIENTO DE CONDUCTOR ELEGIDO PARA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO

(A partir del kilómetro “30”).

En los casos que la reparación del vehículo haya requerido un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después de cuarenta y ocho (48) horas y el Asegurado o conductor se hubiese desplazado a un lugar diferente al de donde ocurrió el hecho, la firma seleccionada se hará cargo del desplazamiento del Asegurado o conductor o de la persona que éste designe, en el medio de transporte que se considere más idóneo por la firma seleccionada, desde su lugar de domicilio habitual en Colombia hasta el lugar donde el vehículo haya sido recuperado o donde haya sido reparado dentro del territorio Colombiano.

El costo del traslado del vehículo hasta el lugar que indique el Asegurado o conductor será máximo de **90 smldv**.

1.4. ESTANCIA EN HOTEL PARA EL CONDUCTOR POR ROBO O INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO POR FALLA MECÁNICA

(A partir del kilómetro “30”).

En caso de hurto del vehículo o inmovilización del mismo por falla mecánica no sea posible reparar el mismo día, La firma seleccionada se hará cargo de la estancia del conductor en un hotel, máximo una noche con límite máximo de **45 smldv**.

1.5. DESPLAZAMIENTO DEL CONDUCTOR POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO

(A partir del kilómetro “30”).

En caso de falla mecánica, accidente de tránsito del vehículo o hurto del vehículo, la firma seleccionada asumirá uno de los siguientes dos gastos, a elección del Asegurado, cuando la reparación del vehículo usuario no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera para tal efecto un tiempo mayor a cuarenta y ocho horas (48) después de ocurridos los hechos, según concepto del mecánico o taller de conocimiento:

- a) El desplazamiento del conductor del vehículo desde el lugar de los hechos hasta su domicilio habitual en Colombia, en el medio de transporte que la firma seleccionada considere más idóneo, o

- b) El desplazamiento del conductor al lugar del destino del viaje dentro de Colombia, en el medio de transporte que la firma seleccionada considere más idóneo, hasta un monto equivalente al máximo del costo del traslado mencionado en el literal anterior.

1.6. DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO

(A partir del kilómetro cero “0”).

En caso de falla mecánica, accidente de tránsito o hurto del vehículo, si la respectiva reparación del vehículo requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o si en caso de robo, el vehículo es recuperado después del tiempo mencionado, la firma seleccionada se hará cargo del depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado con un costo máximo de **35 smldv**.

1.7. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE REPUESTOS DE VEHÍCULO PESADO

(A partir del kilómetro cero “0”).

Después de 24 horas de inmovilización del vehículo por causa de falla mecánica o accidente de tránsito, la firma seleccionada 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 asumirá los costos de envío o transporte de dichas piezas al taller indicado previamente por el Asegurado, siempre que éstas se consigan en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del Asegurado.

1.8. INFORME DEL ESTADO DE CARRETERAS

(A partir del kilómetro cero “0”).

La firma seleccionada informará al Asegurado y/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.

1.9. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS.

La firma seleccionada a solicitud del Asegurado o conductor proporcionará vía telefónica información de direcciones y números telefónicos de talleres mecánicos adscritos a Previsora, de grúas y de concesionarios ubicados dentro de la República de Colombia y en las ciudades más cercanas al lugar donde se encuentre el Asegurado o conductor.

- **ASISTENCIA JURIDICA**

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.

1.10. 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 in situ de acuerdo al protocolo establecido por la Previsora.

1.11. 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 tramitará 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 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, 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).

1.12. AUXILIO CASA CÁRCEL

En los casos que el asegurado y/o conductor del vehículo Asegurado 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.

1.13. 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 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.

1.14. ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO ASEGURADO

A través de éste servicio la firma seleccionada prestará al Asegurado o al 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 que el vehículo sea 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.

1.15. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

En el evento que al Asegurado o conductor le sea impuesto un comparendo por una autoridad de tránsito, 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.

1.16. ASISTENCIA EN AUDIENCIA DE COMPARENDOS

Asistencia y acompañamiento 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.

1.17. 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 o conductor, y le sea aplicado por la autoridad competente un comparendo por esta causa, la firma seleccionada asesorará al Asegurado 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**
(A partir del kilómetro cero “0”).

Esta asistencia le garantiza una ayuda inmediata, en forma de prestación de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje realizado en el vehículo Asegurado.

BENEFICIOS: Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero (0) (desde la residencia permanente del Asegurado o conductor en Colombia) y se extienden a toda Colombia y a países del pacto andino para vehículos pesados, siempre y cuando el Asegurado o conductor se encuentren de viaje y estos sean menores a 20 días. Bajo este Programa de Asistencia a las personas se presta servicio en vehículos pesados: Al asegurado o conductor y a los ocupantes del cabezote, siempre que no exceda el límite de personas definido en la tarjeta de propiedad.

1.18. REFERENCIAS MÉDICAS.

En caso de accidente de tránsito o urgencia médica durante viaje, la firma seleccionada le proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de atención médica (clínicas, hospitales, droguerías) más cercanos al lugar de los hechos. Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del Asegurado o conductor.

La firma seleccionada no es responsable por el servicio o trabajos realizados por las personas sobre las que se haya proporcionado servicios de referencia, ni ofrece garantía alguna sobre los trabajos que contrate el Asegurado o conductor con alguna de estas personas.

1.19. ORIENTACIÓN MÉDICA BÁSICA TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO DEL VEHÍCULO ASEGURADO .

En caso de accidente de tránsito del vehículo, el Asegurado o Conductor tienen derecho a llamar a la línea de asistencia donde un operador médico le atenderá la llamada, el cual según la sintomatología manifestada, valorará e informará los servicios pre-hospitalarios y de emergencia médica que pudiese demandar, teniendo en cuenta que el médico de la firma seleccionada no diagnosticará ni formulará medicamento alguno.

Mientras se produce el contacto personal y profesional médico entre el Asegurado o conductor y su médico (urgencia EPS, medicina prepagada, etc.), el operador médico de la firma seleccionada orientará al Asegurado o conductor o a su acompañante respecto de las conductas provisionales que debe asumir teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) Si la situación expuesta por el Asegurado o conductor es calificada por el operador médico como de Alta prioridad, se prestará el servicio de traslado médico en ambulancia terrestre o aérea, con costo para la firma seleccionada en los términos establecidos en el servicio de traslado del Asegurado o conductor.
- b) También se prestará el servicio de envío de médico general a domicilio, en cuyo caso la firma seleccionada no es responsable de cualquier inconveniente que se presente entre el Asegurado o conductor y el profesional durante y/o después de la prestación del servicio de coordinación de médico a domicilio, o se coordinará telefónicamente la solicitud de una cita médica en el centro médico que indique el Asegurado o conductor o en uno apropiado para tal efecto.

La firma seleccionada de conformidad con la ley, está excluida de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el usuario en virtud de la orientación médica telefónica, salvo que se compruebe el dolo o mala fe en la misma.

1.20. REFERENCIA DE PROFESIONALES EN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL Y/O FAMILIAR.

En casos de accidente del Asegurado y/o del conductor en el vehículo Asegurado que ocasione el fallecimiento o incapacidad física de alguno de estos o a un tercero, el Asegurado o conductor podrán acceder mediante una llamada telefónica a información general de psicólogos generales y especializados para recibir asesoría individual o en familia, teniendo en cuenta que el costo de los respectivos honorarios profesionales son asumidos por el Asegurado o conductor. La firma seleccionada queda excluida de cualquier responsabilidad por el servicio que presten psicólogos de los cuales se suministre información.

1.21. SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

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

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

El Asegurado o conductor 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.

1.23. TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL

(A partir del kilómetro “30”).

La firma seleccionada realizará los trámites legales y asumirá hasta un límite de **500 smldv** , en caso de fallecimiento del Asegurado o conductor a consecuencia de accidente de tránsito dentro del territorio Colombiano pero fuera de su ciudad de residencia permanente,:

- a) Traslado del cadáver hasta el lugar de entierro o inhumación, siempre y cuando se encuentre dentro del territorio de Colombia, o
- b) Traslado de los restos en carro funerario dentro de la misma ciudad para entierro local, es decir, en la misma ciudad donde falleció, por decisión de los herederos o representantes del Asegurado o conductor.

2.24. TRASLADO MÉDICO DE URGENCIA

(A partir del kilómetro cero “0”):

La firma seleccionada coordinará y pagará los gastos de traslado del Asegurado o conductor, cuando sufra un accidente o enfermedad súbita. El traslado se realizará en el medio más idóneo considerado por el médico tratante (ambulancia terrestre o aérea) hasta el centro hospitalario más cercano, sin límite de eventos por año, hasta el equivalente a veinte **(20) smldv** por evento.

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