

Rodando contigo



Anexo de asistencia Póliza de seguro

**Integral de daños
para vehículos
livianos particulares**

www.segurosmundial.com.co



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares

C O N T E N I D O

	Pág.
OBJETO DEL ANEXO	3
¿QUÉ NO CUBRE ESTA ASISTENCIA? (EXCLUSIONES)	3
DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS EN VIAJE	5
DEFINICIONES	8
¿QUÉ DEBO HACER PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA?	9
OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO	9
DERECHO A REEMBOLSO DE GASTOS	10
¿QUÉ DEBO HACER PARA SOLICITAR UN REEMBOLSO?	11
LÍMITES DE RESPONSABILIDAD	12
EVENTOS DE ASISTENCIA	12



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares

Anexo de Asistencia Póliza DE SEGURO INTEGRAL DE DAÑOS PARA VEHÍCULOS LIVIANOS PARTICULARES



OBJETO DEL ANEXO

Mediante el presente anexo, COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., establece las coberturas y servicios contemplados en la Asistencia en Viaje para la PÓLIZA DE SEGURO INTEGRAL DE DAÑOS PARA VEHÍCULOS LIVIANOS PARTICULARES y según el tipo de Asistencia contratada: Plan Esencial o Plan Plus, y que aparece en la carátula de la póliza.

Con ocasión del seguro emitido por COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. (en adelante "Seguros Mundial"), se prestará un servicio de asistencia (en adelante el (los) "Servicio (s)") al beneficiario del seguro, que haya sido expresamente contratado por el tomador y/o asegurado. El servicio de asistencia será prestado al beneficiario del seguro, bajo las condiciones que se indican en el presente documento.

Importante: Sólo se asistirán los servicios acá descritos, cualquier servicio adicional o que no se encuentre definido en estas condiciones no será asistido. Cualquier actividad llevada a cabo por el asegurado que sea diferente a las enunciadas como asistencias, no podrán ser reconocidas a su favor.



¿QUÉ NO CUBRE ESTA ASISTENCIA? (EXCLUSIONES)

Servicios no prestados

- Gastos de asistencia médica y hospitalaria.
- El pago de multas, infracciones o gastos de parqueadero y peritazgo por retenciones oficiales del carro.



Integral de daños para vehículos livianos particulares

En los siguientes casos SEGUROS MUNDIAL S.A no prestará las siguientes asistencias.

1. Cuando el asegurado haya contratado los servicios por su cuenta sin previo consentimiento de la Compañía, salvo en casos de fuerza mayor que le impidan comunicarse con SEGUROS MUNDIAL S.A
2. Cuando el carro asegurado vaya con sobrecupo o transportando objetos para los cuales no sea apto.
3. Los alimentos, bebidas, llamadas telefónicas y otros gastos adicionales con cargo a la habitación en el caso de hospedaje.
4. Cuando el asegurado se niegue a colaborar con los abogados y en general con el personal designado por SEGUROS MUNDIAL S.A para la prestación de los servicios de asistencia.
5. Cuando el evento haya ocurrido por mala fe del asegurado, de su acompañante o pasajeros.
6. Cuando hayan ocurrido fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas y caídas de cuerpos siderales.
7. Cuando el evento se derive de terrorismo, motín o tumulto popular, actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
8. Cuando el evento se derive de la energía nuclear radiactiva.
9. Cuando la asistencia se requiera con ocasión de la participación del carro en apuestas o desafíos, carreras, competencias, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
10. Cuando las asistencias comprometan la seguridad del prestador del servicio por prestarse en zonas de alto riesgo o donde no exista un acceso transitable por carretera.
11. Cuando el vehículo sea destinado al transporte público de personas, materiales azarosos, explosivos o inflamables, dedicado a competencias en general, o cuando sea dado en alquiler.
12. Cuando debido a razones administrativas, políticas o de mercado no pueda hacerlo. Más allá del reembolso regulado a continuación, SEGUROS MUNDIAL S.A no pagará ningún otro costo o perjuicio derivado de la no prestación directa de los servicios.



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares

DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS EN VIAJE

Siempre que se haya contratado esta asistencia y visualice en la carátula de la póliza, SEGUROS MUNDIAL coordinará los Servicios exclusivamente en la República de Colombia y dentro del Ámbito de territorialidad definido más adelante. Los Servicios que estarán a su disposición serán los siguientes:

1. Servicio de Grúa por Accidente y/o Avería

Servicio de Remolque o transporte del vehículo asegurado por avería o accidente hasta el taller para su reparación, hasta el lugar indicado por el asegurado o el indicado por la aseguradora ubicado en la cabecera municipal más cercana al lugar del hecho.

Incluye rescate del vehículo asegurado.

PLAN ESENCIAL Límite / Eventos	PLAN PLUS Límite / Eventos
Avería: 30 SMDLV x evento. Hasta 1 evento. Accidente: 30 SMDLV x evento. Un trayecto por evento.	Avería: 35 SMDLV x evento. Hasta 2 evento. Accidente: 35 SMDLV x evento. Un trayecto por evento.

2. Servicio de custodia del vehículo

Si derivado de un servicio de remolque el asegurado o beneficiario del servicio no cuenta con un lugar para parquear el vehículo, se ofrece el servicio de custodia en la ciudad o municipio destino, que corresponde a un lugar seguro designado por parte de la asistencia para resguardar el vehículo hasta tanto el taller puede recibirlo (horario hábil).

PLAN ESENCIAL Límite / Eventos	PLAN PLUS Límite / Eventos
Límite máximo de diez (10) salarios mínimos diarios legales vigentes SMDLV	límite máximo de diez (10) salarios mínimos diarios legales vigentes SMDLV

3. Traslado de conductor (es)

En caso de hurto, avería o accidente del vehículo asegurado que imposibilite su propia movilización, se cubrirán los gastos de desplazamiento del o de los conductores hasta un único domicilio o destino de viaje, en el medio de transporte definido por Seguros Mundial.



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares

PLAN ESENCIAL Límite / Eventos	PLAN PLUS Límite / Eventos
35 SMDLV x evento. Aplica mismo número de eventos del servicio de Grúa	45 SMDLV x evento. Aplica mismo número de eventos del servicio de Grúa

4. Estancia en Hotel del conductor por Hurto o Avería

Cuando no sea posible realizar el servicio de traslado de grúa a la ciudad correspondiente, o el vehículo no pueda ser reparado en el mismo lugar del accidente, la Compañía asumirá el pago de la estancia del asegurado o conductor, en un hotel (alojamiento) en la ciudad o municipio más cercano al lugar del accidente.

PLAN ESENCIAL Límite / Eventos	PLAN PLUS Límite / Eventos
NO APLICA	Máximo de tres (3) noches hasta un límite total de la estadía de 40 SMDLV x evento.

5. Carro Taller

En el caso que el vehículo asegurado requiera cambio de llanta por pinchada, cerrajería o reiniciación de batería (Paso corriente), la Compañía coordinará lo pertinente para poner a disposición del asegurado los medios para solucionar tales imprevistos hasta por el límite indicado.

El servicio de reinicio de batería se realizará siempre y cuando sea posible reiniciar sin causar daños adicionales, no aplica cuando el vehículo se encuentre con el motor sellado.

PLAN ESENCIAL Límite / Eventos	PLAN PLUS Límite / Eventos
30 SMDLV x evento Máximo 2 eventos	40 SMDLV x evento. Máximo 3 eventos

6. Conductor elegido

Envío de conductor para el traslado del vehículo al lugar de domicilio del asegurado, frente a la imposibilidad por parte de este de hacerlo por sus propios medios, con ocasión a la ingesta de bebidas alcohólicas.

Este servicio está sujeto a:



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares

- El servicio debe ser solicitado mínimo con tres (3) horas de antelación.
- Aplica en las ciudades principales y capitales del país, incluyendo sus áreas metropolitanas, siempre que el lugar de origen se encuentre dentro de un radio de 30 kilómetros contado desde el centro administrativo de la ciudad.
- El vehículo debe contar con licencia de tránsito, SOAT, certificado de revisión técnico-mecánica y equipo de carretera vigentes al momento de prestar el servicio.
- El tiempo máximo de espera del conductor elegido será de 15 minutos. En caso de que deseen cancelar el servicio deberán hacerlo con mínimo dos (2) horas de anticipación a la prestación de este, de lo contrario el servicio se contará como servicio prestado de los disponibles en la vigencia.
- El solicitante del servicio se debe desplazar en el carro cuando se esté prestando la asistencia.
- La prestación de estos servicios estará sujeta a disponibilidad del conductor.

PLAN ESENCIAL Límite / Eventos	PLAN PLUS Límite / Eventos
Hasta 5 eventos por vigencia	Hasta 10 eventos por vigencia

7. Conductor Profesional

En caso de que el asegurado no pueda conducir el vehículo por un accidente o enfermedad súbita e imprevista, y ninguno de los acompañantes pueda hacerlo, SEGUROS MUNDIAL S.A asignará un conductor profesional que conducirá el vehículo hasta la ciudad de circulación que aparece en la póliza o hasta el sitio de destino del viaje, lo que esté más cerca y hasta el límite de cobertura expresado en SMMLV,

PLAN ESENCIAL Límite / Eventos	PLAN PLUS Límite / Eventos
40 SMDLV - 1 por vigencia	50 SMDLV - 2 por vigencia

8. Localización y envío de repuestos

Si el vehículo asegurado lleva más de 24 horas inmovilizado por causa de fallas mecánicas o accidente de tránsito, el proveedor de Asistencias de seguros Mundial 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 está reparando, y/o donde se encuentre el vehículo inmovilizado, y asumirá los costos de envío o transporte de dichas piezas al lugar donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas se consigan en Colombia.



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares

PLAN ESENCIAL Límite / Eventos	PLAN PLUS Límite / Eventos
Ilimitado	Ilimitado

9. Asistencia jurídica en sitio

Asistencia telefónica y/o presencial de un abogado en caso de accidente de tránsito ocurrido en el territorio colombiano, esta asistencia SEGUROS MUNDIAL S.A la prestará sin límites de eventos.

10. Asistencia para liberación del vehículo ante la unidad judicial respectiva

Suministro de abogado para lograr la liberación del vehículo en caso de accidente de tránsito ocurrido en el territorio colombiano con lesiones o muerte y para asistir al asegurado en caso de ser detenido por causales legales en dicho accidente, esta asistencia SEGUROS MUNDIAL S.A la prestará sin límites de eventos.

11. Asistencia en audiencias de conciliación

Asistencia de abogado a audiencias de conciliación extrajudiciales, derivadas de accidente de tránsito ocurrido en el territorio colombiano en el que se vio involucrado el vehículo asegurado cuyo conductor era el asegurado u otro autorizado y dentro del cual, como consecuencia se hayan presentado lesiones y/u homicidio a terceros, esta asistencia SEGUROS MUNDIAL S.A la prestará sin límites de eventos.



DEFINICIONES

Ámbito de territorialidad: Se entenderá como todo el territorio colombiano, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, se pueda tener acceso.

Beneficiarios: Se entenderá como “Beneficiario” toda aquella persona natural a quien se le extienden los Servicios de asistencia, dentro del Ámbito de territorialidad, en este caso el tomador y/o asegurado de una póliza: así como el conductor autorizado.

Evento de asistencia: Acontecimiento o suceso que implique una emergencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente programa de asistencia.



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares

Equipo técnico de Asistencia: El personal asistencial apropiado que esté prestando el Servicio a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en el Ámbito de territorialidad.

Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente documento.



¿QUÉ DEBO HACER PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA?

En caso de ocurrencia de un Accidente cubierto por el presente Anexo de Asistencias, usted deberá solicitar siempre la asistencia a la central telefónica de SEGUROS MUNDIAL a los números:

Línea Nacional
018000 111 935

#935
(Desde celulares Claro,
Movistar y Tigo)

Tenga en cuenta que deberá proporcionar entre otra información, lo siguiente:

- Nombre, edad y número de identificación del Beneficiario.
- Dirección de ocurrencia del evento.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono de contacto del Beneficiario.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.
- Los demás que solicite SEGUROS MUNDIAL y su Proveedor en la llamada que se relacionen con la prestación del Servicio.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, SEGUROS MUNDIAL podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. Se establece que para todos los Servicios de asistencia el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y a la verificación de que no corresponda a lugares de difícil acceso.



OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

En caso de ocurrencia de un Accidente cubierto por el presente Anexo el Beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia a la central telefónica informada por SEGUROS MUNDIAL; solo prestará los Servicios cuando el Beneficiario se comunique con la central de asistencia mencionada.



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares



DERECHO A REEMBOLSO DE GASTOS

Tenga en cuenta que todos los servicios de asistencia descritos en este anexo tienen derecho a iniciar estudio de reembolso. En caso de requerirse y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con las líneas de Atención mencionadas para obtener la autorización de dicho reembolso.

En ningún caso se asumirán reembolsos o entrega de dinero relacionado con algún tipo de Servicios que no cuenten con aprobación previa de SEGUROS MUNDIAL.

En el supuesto de que el Beneficiario contrate profesionales, compre repuestos, o realice alguna actividad no autorizada previamente SEGUROS MUNDIAL, es decir se “auto asista” “éste último quedará eximido de cualquier responsabilidad monetaria o, de hecho, que se genere.

Sin embargo, a lo anterior, SEGUROS MUNDIAL podrá reembolsar hasta el límite de cobertura de cada asistencia, en los casos de “auto asistencia” del Beneficiario, cuando por eventos de fuerza mayor, o grave peligro de la vida, debidamente probados, le haya resultado imposible al Beneficiario comunicarse con SEGUROS MUNDIAL, para solicitar la asistencia. De cualquier forma, para acceder al estudio de reembolso, el Beneficiario deberá:

- Comunicación a las líneas de atención: Dentro de las 24 horas de ocurrido el Accidente, el Beneficiario y/o un representante, deberá comunicar a las líneas de atención de informadas por SEGUROS MUNDIAL los datos relativos al profesional y/o establecimientos sanitarios contratado y los motivos que le han impedido formular la previa solicitud de asistencia.
- Autorización desde las Líneas de atención: Los servicios que se contraten deberán ser expresamente autorizados por las Líneas de Atención informadas por SEGUROS MUNDIAL y adecuarse a la naturaleza del accidente, o avería sufrida y a las demás circunstancias del caso. De cualquier manera, la Compañía se reserva el derecho de dar autorización o no al caso.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por Servicios ajenos a los indicados en este anexo.

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias. De igual Forma, el Beneficiario cooperará siempre con SEGUROS MUNDIAL con el fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista.



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares



¿QUÉ DEBO HACER PARA SOLICITAR UN REEMBOLSO?

Documentación

Sin perjuicio de la libertad probatoria y siempre que se cumplan las condiciones mencionadas en el capítulo anterior, para la solicitud de reembolsos se podrá presentar:

1. Factura electrónica del servicio con el detalle de los servicios prestados (rescate, grúa por avería o accidente y/o ticket en el caso de transporte de pasajeros)
2. RUT de la entidad prestadora del servicio.
3. Formato de reembolsos diligenciado.
4. Cédula de ciudadanía del titular de la póliza o del representante legal.
5. Certificado de existencia y representación legal en caso de ser persona jurídica.
6. Certificación bancaria no mayor a 30 días del titular de la póliza sea persona natural o jurídica.
7. Fotografías de todo el servicio (rescate, enganche, traslado y descargue), en las fotos se debe ver la nomenclatura o debe haber puntos claros para referencial el lugar. Adicional las fotos deben tener marca de agua donde se muestre la hora y el lugar.
8. Video con duración entre 30seg y 1min en el cual se evidencie: o Placa del vehículo asegurado o Entorno (calle o puntos de referencia) o Detalle del servicio sea (grúa, rescate, entre otros)
9. Para los casos que el reembolso sea por imposibilidad de comunicación se deben presentar los soportes como fotografías donde se evidencie la falta de señal y/o la falta de respuesta en la llamada realizada a nuestras líneas oficiales.

Con el fin de constatar la ocurrencia de lo sucedido, la Aseguradora podrá solicitar elementos adicionales.

Los documentos serán estudiados por el área de reembolsos de nuestro Aliado Estratégico. En caso de no contar con los documentos necesarios o evidenciar claras irregularidades, el reembolso será objetado y se le informará al cliente el motivo de dicha objeción.

La solicitud de reembolso puede hacerse a través del intermediario, asesor, gestor, y debe ser radicada al buzón: solucionesrcautos@segurosmondial.com.co.

Tiempos establecidos

El Beneficiario tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío de la totalidad de los documentos solicitados descritos en el numeral anterior, tiempo contado a partir de la fecha de ocurrencia del Accidente. Si transcurrido este período el Beneficiario no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de SEGUROS MUNDIAL.



Anexo de asistencia Póliza de seguro

Integral de daños para vehículos livianos particulares

SEGUROS MUNDIAL iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación mencionada. Tenga en cuenta que la recepción de los documentos no implica aceptación para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Beneficiario.

Cuando SEGUROS MUNDIAL reciba la documentación incompleta, se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, SEGUROS MUNDIAL podrá negar la solicitud de reembolso.

Estipulaciones adicionales

En el estudio de reembolso solicitado por el Beneficiario, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo con la situación que genere el Servicio de asistencia. En ningún caso SEGUROS MUNDIAL asumirá los costos de las transacciones bancarias. El Beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, según las estipulaciones indicadas en el presente Anexo. No serán garantizados, en ningún caso los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.



LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

SEGUROS MUNDIAL no será responsable, cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Beneficiario o de sus responsables, no pueda prestar el servicio de asistencia.

Los costos de los Servicios de asistencia adicionales no discriminados en este condicionado, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los Servicios, serán responsabilidad exclusiva del Beneficiario.

Para lo anterior, SEGUROS MUNDIAL indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del Servicio, dichos costos y/o excedentes.



EVENTOS DE ASISTENCIA

Las garantías en el presente condicionado expresadas con límite de Eventos, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en mes calendario y/o término de vigencia de la póliza de la cual hace parte el presente Anexo.



Anexo de asistencia Póliza de seguro

**Integral de daños
para vehículos
livianos particulares**