



## ANEXO ASISTENCIA

### Cláusula 1. OBJETO DEL ANEXO

En virtud del presente anexo, MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. en adelante ASISTENCIA MAPFRE, garantiza la puesta a disposición del Asegurado de una ayuda material, en forma de prestación económica o de servicios, cuando este se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido con el vehículo asegurado o en cualquier medio de locomoción para efectos de las prestaciones a las personas, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

### Cláusula 2. EXCLUSIONES DEL PRESENTE ANEXO

#### 2.1 No son objeto de la Cobertura de este Anexo las prestaciones y hechos siguientes:

- a. Los servicios que el Asegurado o Beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de Asistencia MAPFRE; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con Asistencia MAPFRE.
- b. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio de Colombia, sin perjuicio de lo estipulado en las Condiciones Generales de la póliza.
- c. Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
- d. La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- e. La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del Asegurado y/o Beneficiario.
- f. 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.
- g. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo.
- h. Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición.
- i. La asistencia y gastos a los ocupantes del vehículo asegurado transportados gratuitamente mediante "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional).
- j. El valor del servicio de grúa en caso de traslados a patios (concesiones de Tránsito) o los que se generen por retención de autoridad.
- k. Los traslados a ocupantes como extensión del servicio al Asegurado, cuando el vehículo se traslade por sus propios medios.
- l. El pago de peajes al vehículo asegurado o en extensión de cobertura.
- m. En los casos donde se presten servicios a ocupantes, solo se otorgará hasta el límite de personas que se indique para el vehículo en la licencia de Tránsito.
- n. El importe de insumos (gasolina y vulcanizada, repuestos, etc.), en los casos de inmovilización del vehículo.
- o. Los servicios extraurbanos en ciudades no capitales y todos los indicados específicamente dentro del presente documento.
- p. El Transporte de Vehículos cuando se encuentren en pico y placa.

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR01

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR01

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



## 2.2 Quedan excluidos de la Cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

- a. Los causados por mala fe o culpa del Asegurado o conductor.
- b. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- c. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- d. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- e. Los producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación, siempre que no se haya contratado el amparo de protección patrimonial:
  - i. Bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.
  - ii. Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo asegurado.
- f. Los que se produzcan cuando por el Asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias 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, siempre que no se haya contratado el amparo de protección patrimonial.
- g. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Asegurado o Beneficiario en apuestas o desafíos.
- h. Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivos o tóxicos transportadas en el vehículo asegurado. Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

### Cláusula 3. REQUISITO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de cobertura, el Asegurado solicitará por teléfono a la línea MAPFRE SI 24 (3-077024 en Bogotá, 018000 519 991 resto del país o #624 desde cualquier celular, el servicio correspondiente, siendo este un requisito indispensable para la prestación del servicio, indicando sus datos de identificación o número de póliza, información del vehículo en el que se desplaza, así como el lugar donde se encuentre y la información más precisa para facilitarle la prestación.

Asistencia MAPFRE prestará sus servicios de forma material y directa y solo operará por reembolso bajo autorización previa, para lo cual es requisito lo enunciado en el párrafo anterior.

### Cláusula 4. DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

1. Tomador de Seguro: Persona natural o jurídica que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al Beneficiario.
2. Asegurado: Persona natural titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
3. Beneficiario: Para los efectos de este anexo, serán Beneficiarios además del Asegurado (siempre y cuando estén en el vehículo asegurado y se vean afectados por el evento fortuito):
  - a. El conductor del vehículo asegurado.

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



- b. El cónyuge o compañero permanente y los ascendientes y descendientes en primer grado de consanguinidad de las personas naturales aseguradas, siempre que convivan con estas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción.
  - c. Los demás ocupantes del vehículo asegurado y descrito en la carátula de la póliza, cuando resulten afectados por una avería o accidente, con motivo de su circulación y que este incluido en la cobertura de este anexo, sin superar el número de ocupantes permitido para el tipo de vehículo.
4. Vehículo asegurado: Se entiende por tal el vehículo que se designe en la carátula de la póliza, siempre que no se trate de vehículos destinados al transporte público de personas o mercancías, vehículos de alquiler con o sin conductor o cuyo peso máximo autorizado sobrepase los 3.500 Kg. o cualquier tipo de motocicleta.
5. S.M.L.D.V.: Salario Mínimo Legal Diario Vigente, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.

## Cláusula 5. ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS PERSONAS Y LOS VEHÍCULOS

El derecho a las prestaciones de este anexo comenzará a partir del kilómetro diez (10) para efectos de los cubrimientos a las personas y los equipajes (Cláusulas 5 y 9) desde la dirección que figura en la póliza del Asegurado y del kilómetro cero (0) para las concernientes al vehículo (Cláusula 6).

Las coberturas referidas a personas (Cláusula 5) y a sus equipajes y efectos personales (Cláusula 9), se extenderán a cualquier país del mundo, siempre que la permanencia del Asegurado o Beneficiario fuera de su residencia habitual con motivo de viaje no sea superior a noventa (90) días.

Las coberturas referidas al vehículo asegurado (Cláusula 6) se extenderán a todo el territorio de la Comunidad Andina de Naciones, incluyendo Colombia y exceptuando aquellos lugares en donde no exista un acceso transitable por carretera, dado el caso que se requiera transporte de grúa para el vehículo.

## Cláusula 6. COBERTURAS A LAS PERSONAS (CON O SIN VEHÍCULO)

Los límites aplican por Beneficiario y por evento.

### 6.1 TRANSPORTE O REPATRIACIÓN EN CASO DE LESIONES O ENFERMEDAD DEL ASEGURADO O BENEFICIARIO:

Asistencia MAPFRE asumirá los gastos de traslado del Asegurado o del Beneficiario, en ambulancia o en el medio que considere más idóneo el médico tratante, hasta un centro hospitalario o hasta su domicilio habitual en Colombia.

Asistencia MAPFRE mantendrá los contactos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atiendan al Asegurado o Beneficiario, para supervisar que el traslado sea el adecuado.

La cobertura a este servicio tendrá un límite máximo de 900 SMDLV.

### 6.2 GASTOS COMPLEMENTARIOS DE AMBULANCIA:

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

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR01

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR01

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



### 6.3 TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DE LOS ASEGURADOS Y/O BENEFICIARIOS:

Cuando la lesión o enfermedad de uno de los Asegurados o Beneficiarios impida la continuación del viaje, Asistencia MAPFRE sufragará los gastos de traslado de los Beneficiarios hasta su domicilio habitual o hasta el lugar donde aquel se encuentra hospitalizado, siempre y cuando estos últimos se vieran impedidos para realizar tal traslado.

Si alguna de dichas personas trasladadas o repatriadas fuera menor de quince (15) años y no tuviese quien le acompañase, Asistencia MAPFRE proporcionará la persona adecuada para que le atienda durante el viaje hasta su domicilio o lugar de hospitalización.

La cobertura a este servicio tendrá un límite máximo de 900 SMDLV.

### 6.4 DESPLAZAMIENTO Y ESTANCIA DE UN FAMILIAR DEL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO:

En caso de que la hospitalización del Asegurado y/o Beneficiario, fuese superior a cinco (5) días y se encuentre solo, Asistencia MAPFRE sufragará a un familiar los siguientes gastos:

En Territorio Colombiano: El transporte del viaje ida y vuelta al lugar de hospitalización y los gastos de alojamiento y alimentación en un hotel elegido por él. La cobertura a este servicio tendrá un límite máximo de setenta (70) SMDLV.

- a. En el extranjero: Los gastos de desplazamiento del viaje de ida y vuelta y los gastos de alojamiento y alimentación en un hotel elegido por él. La cobertura a este servicio tendrá un límite máximo de doscientos (200) SMDLV.

### 6.5 DESPLAZAMIENTO DEL ASEGURADO POR INTERRUPCIÓN DEL VIAJE DEBIDO AL FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR:

Asistencia MAPFRE abonará los gastos de desplazamiento del Asegurado, cuando tenga que interrumpir el viaje por fallecimiento en Colombia del cónyuge o un familiar hasta 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 utilizado en el viaje. Hasta un monto de 900 SMDLV.

### 6.6 ASISTENCIA HOSPITALARIA POR LESIÓN O ENFERMEDAD EN EL EXTRANJERO:

Si durante la estadía del Asegurado o Beneficiario en el extranjero, se presentasen lesiones o enfermedades no excluidas de la cobertura, Asistencia MAPFRE, (bien directamente o mediante reembolso) si el gasto hubiera sido previamente autorizado, asumirá los gastos de hospitalización, de intervenciones quirúrgicas, de los honorarios médicos y de los productos farmacéuticos prescritos por el facultativo que le atienda.

Asistencia MAPFRE mantendrá los contactos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atiendan al Asegurado o Beneficiario, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

El límite máximo de esta prestación, por todos los conceptos y por viaje, será de diez mil (10.000) dólares americanos.

### 6.7 GASTOS ODONTOLÓGICOS DEL ASEGURADO O BENEFICIARIO EN EL EXTRANJERO:

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



El Asegurado o Beneficiario tendrá acceso a asistencia odontológica de urgencia durante su estadía en el extranjero, con un límite máximo por este concepto de cincuenta (50) SMDLV por Beneficiario y por evento.

#### **6.8 PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA DEL ASEGURADO O BENEFICIARIO EN EL EXTRANJERO POR LESIÓN O ENFERMEDAD:**

Asistencia MAPFRE sufragará los gastos del hotel del Asegurado o Beneficiario, cuando por lesión o enfermedad y por prescripción médica, precise prolongar la estancia en el extranjero para asistencia hospitalaria. Dichos gastos tendrán un límite de doscientos (200) SMDLV por Beneficiario y por evento, y sin restricción de sumas diarias o número de días.

#### **6.9 REPATRIACIÓN DEL ASEGURADO BENEFICIARIO FALLECIDO:**

En caso de fallecimiento de uno de los Asegurados o Beneficiarios, Asistencia MAPFRE efectuará los trámites necesarios para el transporte o repatriación del cadáver y asumirá los gastos del traslado, hasta su inhumación en Colombia. Así mismo Asistencia MAPFRE sufragará los mayores gastos de traslado de los restantes acompañantes Asegurados hasta su respectivo domicilio o lugar de inhumación, siempre que no puedan efectuar tal desplazamiento con el medio propio de transporte utilizado en el viaje, o que con anterioridad no se pudiese adquirir de regreso.

Esta cobertura tendrá un límite máximo, por todos los conceptos de setecientos cincuenta (750) SMDLV, para Colombia y mil ciento ochenta (1180) SMDLV, para el resto del mundo.

Si alguno de los dichos acompañantes fuera menor de 15 años y no tuviera quien le acompañase, Asistencia MAPFRE proporcionará la persona adecuada para que lo atienda durante el traslado.

#### **6.10 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:**

Asistencia MAPFRE se encargará de transmitir los mensajes, urgentes o justificados de los Asegurados o Beneficiarios, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones a las personas consignadas en el presente anexo.

#### **6.11 ENVÍO URGENTE DE MEDICAMENTOS FUERA DE COLOMBIA:**

Asistencia MAPFRE se encargará de la localización y envío de medicamentos indispensables, de uso habitual del Asegurado o Beneficiarios, siempre que no sea posible obtenerlos localmente o sustituirlos por otros.

Será por cuenta del Asegurado y los Beneficiarios el costo de los medicamentos y los gastos e impuestos de aduanas.

#### **6.12 TRANSPORTE DE EJECUTIVOS:**

Si el Asegurado de la póliza a la que accede el presente Anexo es una persona jurídica, en el caso que uno de sus ejecutivos estando de viaje en el exterior por comisión laboral, sea hospitalizado por una lesión o enfermedad súbita o por fallecimiento, y no pudiendo posponerse la agenda de viaje, Asistencia MAPFRE soportará los gastos del tiquete de ida en aerolínea comercial de un ejecutivo designado por el Asegurado para sustituirle y cumplir con la misión laboral encomendada al primero.

#### **6.13 ORIENTACIÓN POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS (ASISTENCIA ADMINISTRATIVA):**

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR01

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR01

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



Si el Asegurado estando de viaje en el exterior, pierde o le es robado un documento importante para la continuación del viaje, Asistencia MAPFRE le proporcionará la información necesaria para las diligencias concernientes al reemplazo de tales documentos.

#### 6.14 ORIENTACIÓN PARA ASISTENCIA JURÍDICA:

En caso de necesidad, y a solicitud del Asegurado que este de viaje en el exterior, Asistencia MAPFRE podrá informarle el nombre de abogados especialistas en asuntos de índole legal. El Asegurado declara y acepta que Asistencia MAPFRE no asume ninguna responsabilidad por las acciones tomadas por él, o por el abogado. Asistencia MAPFRE tampoco se hace responsable de los gastos y honorarios que el Asegurado haya pactado con el abogado que ha contactado.

### Cláusula 7. COBERTURAS AL VEHÍCULO

Las coberturas relativas al vehículo asegurado descrito en la carátula de la póliza son las relacionadas en esta cláusula, las cuales se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

#### 7.1 REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO:

En caso de que el vehículo asegurado no pudiera circular por Pérdida total o parcial por Daños o Hurto Total o Parcial, Asistencia MAPFRE se hará cargo del remolque o traslado del vehículo a la ciudad donde se tenga taller para realizar la reparación y según la categoría del cliente. Cuando el cliente se encuentre en su ciudad de zona de circulación, no se enviará el vehículo a otra ciudad.

- Cliente Plata y resto: en caso de avería al taller seleccionado por el cliente y en caso de accidente al taller autorizado por la Compañía de la lista de proveedores con que cuente, en ambos casos se prestará el servicio al lugar de residencia del asegurado según la ciudad de movilización que registra en la póliza, o a la zona donde elija el asegurado (esta última sin que supere los 75 SMMLDV).
- Cliente Oro: en caso de avería al taller seleccionado por el cliente y en caso de accidente al taller autorizado por la Compañía de la lista de proveedores con que cuente, en ambos casos se prestará el servicio al lugar de residencia del asegurado según la ciudad de movilización que registra en la póliza, o a la zona donde elija el asegurado (esta última sin que supere los 150 SMMLDV).
- Cliente Platino: en caso de avería al taller seleccionado por el cliente y en caso de accidente al taller autorizado por la Compañía de la lista de proveedores con que cuente, en ambos casos se prestará el servicio al lugar de residencia del asegurado según la ciudad de movilización que registra en la póliza, o a la zona donde elija el asegurado (esta última sin que supere los 200 SMMLDV).
- Colectivas: en caso de avería al taller seleccionado por el cliente y en caso de accidente al taller autorizado por la Compañía de la lista de proveedores con que cuente, en ambos casos se prestará el servicio al lugar de residencia del asegurado según la ciudad de movilización que registra en la póliza, o a la zona donde elija el asegurado (esta última sin que supere los 150 SMMLDV).

Estos límites deberán entenderse sin perjuicio de lo establecido en las condiciones generales de la póliza de automóviles.



## 7.2 SERVICIO TÉCNICO – CARRO TALLER

Asistencia MAPFRE se reserva el derecho, en caso de averías menores tales como problemas de batería, alarma, cambios de bujías, pinchada y falta de gasolina, de enviar el servicio técnico de carro taller, al lugar donde se encuentre el vehículo asegurado y encargarse de las labores pertinentes para solucionar dichos imprevistos.

Los costos que se deriven y que sean diferentes a la mano de obra serán asumidos por el asegurado.

Ámbito. Este servicio se prestará únicamente en las ciudades capitales del país de acuerdo con la disponibilidad, zonas y/o horarios establecidos por Asistencia MAPFRE.

## 7.3 A SU LADO CUANDO MÁS NOS NECESITA

Cuando el vehículo asegurado se vea involucrado en un accidente de tránsito, ASISTENCIA MAPFRE enviará a un representante que le brindará asesoría y coordinará todos los servicios que éste requiera para solucionar la Emergencia

Este servicio opera dentro del perímetro urbano en la ciudad de Bogotá

## 7.4 CERRAJERO

### 7.4.1 Apertura del vehículo

En el evento que las llaves se encuentren dentro del vehículo y esto ocasione la inmovilización del mismo, Asistencia MAPFRE se encargará de poner a disposición del Asegurado los medios para solucionar tales imprevistos.

En caso de que Asistencia MAPFRE no pudiera realizar la operación de apertura del vehículo, se podrá sustituir esta prestación por el depósito y traslado del vehículo hacia el taller más cercano elegido por el Asegurado.

### 7.4.2 Envío de llaves de repuesto

En caso de hurto o extravío de las llaves del vehículo, Asistencia MAPFRE se encargará del envío de las llaves de repuesto desde el lugar indicado por el Asegurado hasta el lugar donde esté inmovilizado el vehículo.

En caso de que Asistencia MAPFRE no pudiera realizar el envío de las llaves de repuesto, se podrá sustituir esta prestación por el depósito y traslado del vehículo hacia el taller más cercano elegido por el Asegurado.

## 7.5 ORIENTACIÓN MECÁNICA VÍA TELEFÓNICA.

Cuando el vehículo asegurado no pudiera circular por avería, Asistencia MAPFRE brindará asesoraría telefónica de un técnico automotriz quien le orientara para solucionar el imprevisto.

### 7.5.1 Envío de Repuestos

Asistencia MAPFRE se encargará de asumir los costos de búsqueda y envío de repuestos necesarios para la reparación del vehículo asegurado, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación, siempre y cuando el envío se realice dentro del territorio nacional.

De cualquier manera, serán por cuenta del Asegurado los valores de los insumos repuestos en dichos eventos.

## 7.6 TRANSPORTE, DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO:

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE





Si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después de que el Asegurado se hubiese ausentado del lugar de los hechos, la compañía sufragará los siguientes gastos:

- El transporte del vehículo hasta el domicilio habitual del Asegurado.
- El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado con máximo veinticinco (25) SMDLV, sin perjuicio de la restricción de 72 horas.

### 7.7 LAVADO DE VEHÍCULO

Para los productos individuales y la póliza se encuentre recaudada, dos (2) lavadas exteriores al mes (no acumulables) siempre y cuando la zona de circulación de la póliza sea: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira, con el proveedor designado por la compañía, en los puntos autorizados por el proveedor.

### 7.8 CAMBIO DE PLUMILLAS

Para los productos individuales y la póliza se encuentre recaudada, un (1) cambio de plumillas (no acumulable) por vigencia, siempre y cuando la zona de circulación de la póliza sea: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Medellín y Pereira, con el proveedor designado por la compañía, en los puntos autorizados por el proveedor.

## Cláusula 8. COBERTURAS AL ASEGURADO O BENEFICIARIOS

Asistencia MAPFRE se encargará del traslado para el Asegurado o persona designada, hasta el lugar donde se encuentre el vehículo recuperado y/o reparado; de igual manera si el asegurado optara por encargarse del traslado del vehículo, se indemnizará hasta un límite máximo de noventa (90) smdlv, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Compañía.

### 8.1 TRASLADO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN

Cuando el vehículo asegurado durante el transcurso de un viaje sea inmovilizado a consecuencia de una avería o un accidente o hurto, y la reparación no se pueda efectuar dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia, Asistencia MAPFRE ofrecerá al Asegurado un medio adecuado de transporte para los ocupantes del vehículo hasta su domicilio habitual o hasta el destino de viaje informado durante el reporte de la contingencia a Asistencia MAPFRE

El límite máximo de esta prestación será de cuarenta y cinco (45) SMDLV por persona.

### 8.2 HOSPEDAJE

Cuando el vehículo asegurado durante el transcurso de un viaje sea inmovilizado a consecuencia de una avería, un accidente o hurto y la reparación precise un tiempo superior a 4 horas, según certificación del taller reparador, la compañía sufragará los gastos de hospedaje de los ocupantes del vehículo con un límite máximo de 45 SMDLV por cada persona cubierta.

### 8.3 CONDUCTOR PROFESIONAL

ASISTENCIA MAPFRE pondrá a disposición del Asegurado el servicio de conductor profesional para los siguientes casos:

#### 8.3.1 Incapacidad médica u odontológica

ASISTENCIA MAPFRE pondrá a disposición del Asegurado un conductor profesional con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente póliza, cuando por incapacidad médica u odontológica se dificulte la conducción segura del vehículo asegurado.

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE





El servicio deberá ser solicitado al menos con 1 hora de antelación por parte del Asegurado, y el conductor que se envíe, hará el servicio desde el Centro Asistencial o Institución médica donde se encuentre el Asegurado hasta el domicilio del mismo, con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. Si llegare a ocurrir que el conductor estando en la dirección y hora previamente acordada con el Asegurado, debe esperar un tiempo mayor a la hora y media antes mencionada, dicho tiempo adicional será por cuenta del Asegurado.

Esta prestación tendrá un límite de cobertura de 5 eventos al año y un radio de operación de 30 Km. a la redonda del casco urbano de las ciudades de Bogotá, Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva y Pereira.

### 8.3.2 Entregue las llaves (Estado de alicoramiento)

ASISTENCIA MAPFRE pondrá a disposición del Asegurado un conductor profesional con el fin de manejar el vehículo amparado bajo la presente póliza, cuando por consumo voluntario de licor, el Asegurado se encuentre inhabilitado para conducir el vehículo asegurado.

El servicio deberá ser solicitado al menos con 4 horas de antelación por parte del Asegurado, y el conductor que se envíe, hará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el Asegurado hasta el domicilio de este (cubre sólo un trayecto).

El conductor no realizará paradas imprevistas durante la prestación del servicio

La cobertura tiene un límite de 10 eventos por vigencia

Esta prestación tendrá un radio de operación de 35 Km, medidos a partir del centro geográfico de cada una de las ciudades en las que se preste el servicio: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pereira, Popayán, Santa Marta y Villavicencio.

- **Particularidades Bogotá y Medellín**

#### Conductor Elegido Bogotá D.C.

La cobertura en la zona norte será de 45 Km medidos desde la plaza de Bolívar

#### Conductor Elegido Medellín

Para servicios desde y hacia Medellín la cobertura será de 42km medidos desde la plaza Botero.

Para servicios desde y hacia Bello la cobertura será de 46 km medidos desde la plaza principal de Bello.

Para servicios desde y hacia Envigado, Itagüí y Sabaneta será de 40 km medidos desde la plaza principal de Sabaneta.

## Cláusula 9. ASISTENCIA JURÍDICA

Las coberturas relativas a la asistencia operaran como complemento de los amparos que con relación a esta cobertura pueda tener el Asegurado mediante la póliza básica, y en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. Los amparos que componen la asistencia jurídica son:

### 9.1 ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



Asistencia MAPFRE brindará al Asegurado, asesoría telefónica completa apoyado por un grupo calificado de Abogados profesionales durante 24 horas del día, los 365 días del año. Dicha asesoría aplicará en:

#### **9.1.1 En Accidentes de Tránsito**

Asistencia MAPFRE brindará al Asegurado la Asesoría Jurídica Telefónica a todos los trámites relacionados con un accidente de tránsito en donde se encuentre involucrado el vehículo asegurado.

### **9.2 ASESORÍA JURÍDICA PRESENCIAL**

La asesoría jurídica presencial operará como complemento de la cobertura jurídica que tenga el Asegurado a través de la póliza básica, brindando un apoyo legal para los acuerdos o transacciones que se deriven del accidente, así como en las diligencias preliminares a que diera lugar un choque con lesionados o fallecidos.

Este servicio opera dentro del perímetro urbano en las ciudades principales del país de acuerdo con la disponibilidad, zonas y horarios establecidos por Asistencia MAPFRE.

#### **9.2.1 Asistencia de Asesor Jurídico en accidente de tránsito:**

En el evento de un accidente de tránsito del vehículo asegurado en donde resulten personas lesionadas o fallecidas, Asistencia MAPFRE asesorará al conductor del vehículo asegurado mediante presencia de abogado en el sitio de los hechos (Aplica para las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Armenia, Manizales, Cúcuta, Pasto e Ibagué).

En el evento de un accidente de tránsito (choque simple) del vehículo asegurado, Asistencia MAPFRE asesorará telefónicamente al conductor del vehículo asegurado, quedando a su discreción la posibilidad de envío de un Abogado al lugar de los hechos.

#### **9.2.2 Asistencia para liberación del vehículo ante la Unidad Judicial respectiva:**

En el evento de un accidente de tránsito en que presenten lesionados o muertos, Asistencia MAPFRE pondrá a disposición del conductor del vehículo asegurado un abogado especializado que lo asesorará para lograr la liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

#### **9.2.3 Ante las causales legales de detención del conductor del vehículo asegurado.**

En el evento que con ocasión de un accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado designado propenderá para que se respeten sus derechos y gestionar su libertad o velar para que sea recluido en una casa-cárcel si hay lugar a ello.

PARÁGRAFO: La cobertura aquí otorgada se restringe a las acciones preliminares, y por tanto no se cubren los honorarios de abogados y gastos legales que se generen por procesos civiles y/o penales generados con ocasión del accidente de tránsito, sin perjuicio de las condiciones y amparos cubiertos en las demás coberturas otorgadas en la póliza.

#### **9.2.4 Audiencias de Tránsito o Centros de Conciliación**

En el evento de accidente de tránsito en el que participe el vehículo asegurado, Asistencia MAPFRE designará y pagará los honorarios de un abogado que represente los intereses del Asegurado y de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. ya sea ante Tránsito o en el centro de conciliación seleccionado.

#### **9.2.5 Audiencias de Comparendos**

En el evento de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo asegurado, Asistencia MAPFRE asesorará al Asegurado o al conductor debidamente autorizado, mediante la designación de un

**CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR01**

**ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR01**

**NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE**



abogado para que le acompañe durante todas las diligencias ante la Unidad de Tránsito por comparendo aplicado en obstaculización de la vía.

### CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD

La presente asesoría no implica obligación alguna por parte de Asistencia MAPFRE, ni compromiso de resultado frente a los procesos iniciados, ya que se limita exclusivamente a realizar los trámites preliminares que son gestiones de medio.

## Cláusula 10. COBERTURAS AL EQUIPAJE

Las coberturas relativas a los equipajes y efectos personales, pertenecientes a los Asegurados y/o Beneficiarios son las relacionadas en esta cláusula y se prestarán, de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

### 10.1 LOCALIZACIÓN Y TRANSPORTE DE LOS EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES:

Asistencia MAPFRE asesorará al Asegurado y/o Beneficiario para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y efectos personales en vuelo regular de aerolínea comercial y colaborará en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, Asistencia MAPFRE se encargará de su traslado hasta el lugar de destino del viaje previsto por el Asegurado o hasta su domicilio habitual.

### 10.2 EXTRAVÍO DEL EQUIPAJE EN VUELO REGULAR DE AEROLÍNEA COMERCIAL:

En caso de que el equipaje del Asegurado y/o Beneficiario se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial, y no fuese recuperado dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su llegada, Asistencia MAPFRE abonará al Asegurado o Beneficiario la cantidad de cuarenta (40) SMDLV, sin perjuicio de los valores que le reconozca la aerolínea por tal concepto.

### 10.3 PÉRDIDA DEFINITIVA DEL EQUIPAJE:

Solo en caso de viaje al exterior, si el Asegurado y/o Beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje aforado en la aerolínea comercial de transporte internacional, Asistencia MAPFRE le reconocerá la suma de cuatro (4) SMDLV por kilogramo hasta un máximo total de 60 kilogramos por viaje, descontando lo abonado por la línea aérea.

## Cláusula 11. ASISTENCIAS VEHÍCULOS ELÉCTRICOS O HÍBRIDOS

Las asistencias específicas a los vehículos eléctricos e híbridos son las relacionadas en esta cláusula y se prestarán, de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

### 11.1 INFORMACIÓN SOBRE ESTACIONES DE CARGA:

Nuestro servicio de información sobre estaciones de carga está diseñado para ayudarte a encontrar y utilizar estaciones de carga para vehículos eléctricos de manera eficiente y conveniente. Este servicio incluye:

- Localización de Estaciones: información sobre la ubicación de estaciones de carga cercanas, incluyendo horarios de operación y disponibilidad.
- Tipos de Carga: asesoramos sobre los diferentes tipos de estaciones de carga disponibles, como carga rápida, carga lenta y carga ultrarrápida, y sus respectivos beneficios.

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



- Compatibilidad de Vehículos: verificación de la compatibilidad de tu vehículo eléctrico con las distintas estaciones de carga, asegurando que puedas utilizar la infraestructura de carga adecuada.
- Tarifas y Métodos de Pago: información las tarifas y métodos de pago aceptados en las distintas estaciones de carga, para que puedas planificar tus recargas de manera económica.
- Consejos Prácticos: Te ofrecemos recomendaciones y mejores prácticas para el uso eficiente y seguro de las estaciones de carga, optimizando el tiempo de recarga y el rendimiento de la batería de tu vehículo.
- Mapas y Aplicaciones: Te orientamos en el uso de mapas y aplicaciones móviles que facilitan la búsqueda de estaciones de carga y el monitoreo de la carga en tiempo real.

### 11.2 ASESORÍA TÉCNICA:

Servicio de asesoría técnica que incluye:

- Asesoramiento genérico sobre movilidad eléctrica (autonomía de los coches ecológicos, ventajas frente a los vehículos de combustión, ahorro, ITV, mantenimiento, consumo, averías más frecuentes, etc.).
- Información Técnica: información técnica sobre el funcionamiento, mantenimiento y características de los vehículos híbridos y eléctricos, para que tengas un conocimiento completo y preciso.
- Infraestructura de Carga: asesoramiento sobre la infraestructura de carga necesaria para vehículos eléctricos, incluyendo opciones de instalación de cargadores en casa y estaciones de carga públicas.
- Asesoría Continua: soporte continuo para propietarios de vehículos híbridos y eléctricos, respondiendo a cualquier pregunta técnica y proporcionando consejos para el mantenimiento y la optimización del rendimiento del vehículo.

### 11.3 MANIOBRAS DE RESCATE:

El servicio de maniobras de rescate en vehículos eléctricos está diseñado para desbloquear el vehículo en caso de presentarse este evento, extraerlo de sótanos de parque o recuperación especializada del vehículo cuando se haya encunetado o salido de la carretera en una eventualidad de accidente.

### 11.4 GRÚA PARA TRASLADOS:

El servicio de grúa para traslados de vehículos eléctricos está diseñado para ofrecer un transporte seguro y eficiente del vehículo híbrido o eléctrico en caso de avería, accidente o cualquier otra necesidad de traslado. Este servicio incluye:

- Servicio de remolque desde el kilómetro cero hasta el punto de recarga o taller más cercano en el supuesto de descarga de la batería.
- Monitoreo en Tiempo Real: información actualizada sobre el estado y ubicación del vehículo durante el traslado.
- Seguridad del Vehículo: Implementación medidas de seguridad adicionales para proteger tu vehículo durante el proceso de carga, traslado y descarga, minimizando cualquier riesgo de daño.

### 11.5 DESBLOQUEO TÉCNICO:

El servicio de desbloqueo técnico para vehículos eléctricos está diseñado para proporcionar soluciones en caso de que el vehículo eléctrico presente bloqueos técnicos que impidan su funcionamiento normal. Este servicio incluye:

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



- Diagnóstico Rápido: diagnóstico inmediato del problema técnico que está afectando el vehículo eléctrico.
- Desbloqueo del Sistema
- Asesoría Técnica: orientación sobre cómo evitar futuros bloqueos técnicos y mantener el correcto funcionamiento de tu vehículo eléctrico.

En caso de no lograr desbloquear el vehículo, se activará el traslado en grúa hasta el taller representante de la marca que sea más cercano al lugar de la avería.

### 11.6 RECARGA DE BATERÍA PARA ACCESORIOS:

El servicio de recarga de batería para accesorios de vehículos eléctricos está diseñado para proporcionar una solución conveniente y eficiente para mantener a disposición la batería secundaria para accesorios (batería de 12V). Este servicio incluye:

- Diagnóstico y Evaluación: diagnóstico inicial para evaluar el estado de la batería de los accesorios del vehículo eléctrico, identificando cualquier necesidad de recarga, la cual será atendida mediante el servicio de carro/moto taller.

### 11.7 REVISIÓN DE DISPOSITIVOS DE CARGA DOMESTICA PARA VEHÍCULOS ENCHUFABLES:

Nuestro servicio de recarga gratuita por recambio de vehículo eléctrico está diseñado para ofrecer una transición sin problemas al adquirir un nuevo vehículo eléctrico, proporcionando una carga inicial sin costo alguno. Este servicio incluye:

- Verificación de Elegibilidad: Confirmamos que el vehículo eléctrico es apto para el servicio de recarga gratuita mediante un proceso de verificación sencillo y rápido.
- Programación de la Recarga: coordinación de cita para recibir la recarga gratuita.
- Asistencia en la Recarga: asistencia durante el proceso de recarga, garantizando que se realice de manera segura y eficiente.
- Orientación Técnica: información y consejos útiles sobre el uso y mantenimiento del sistema de recarga de tu nuevo vehículo eléctrico.
- Soporte Continuo: soporte continuo para resolver cualquier duda o problema relacionado con la recarga del vehículo, asegurando una experiencia de conducción eléctrica sin complicaciones.

### 11.8 CARGA RÁPIDA DE BATERÍAS:

Con este servicio garantizamos el traslado del vehículo eléctrico al punto de recarga más cercano, en grúas con sistemas de arrastre y elementos especializados para prestar el servicio aplicando los protocolos establecidos para este fin.

Cuando se identifique que la ayuda solicitada está relacionada con un estado de carga (SoC) 0% o batería baja, también se puede remolcar a 2 destinos adicionales: Casa del cliente o Estación de carga más cercana.

Si el servicio se presta fuera del horario comercial o el acceso al lugar de carga está limitado debido a cualquier tipo de restricciones, garantizamos la custodia del vehículo eléctrico en posesión y seguro hasta el siguiente día hábil y entregar la unidad en un indicado por el cliente

El cliente es responsable de seleccionar su preferencia para ser remolcado cuando esté relacionado con la unidad EV descargada.

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



## Cláusula 12. REVOCACIÓN

La revocación o la terminación de la Póliza de Seguro de vehículos a la que accede el presente anexo implica la revocación o terminación del anexo, por lo tanto, los amparos de Asistencia MAPFRE terminarán en los mismos términos y condiciones previstas en la póliza.

## Cláusula 13. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

La prestación de cualquiera de los servicios o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo no implica responsabilidad en virtud de este, respecto de los amparos básicos y demás anexos de la póliza de Seguros de Vehículos, a la que accede este anexo.

## Cláusula 14. SINIESTROS

Además de lo indicado en las Condiciones Generales de la Póliza a la cual accede el presente anexo, referente a Indemnizaciones se tendrá en cuenta lo siguiente:

### 14.1 OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO

En caso de un evento cubierto por el presente anexo el Asegurado y/o Beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en nuestra página web, debiendo indicar el nombre del Asegurado o Beneficiario, destinatario de la prestación, el número de la cedula de ciudadanía, o cedula de extranjería, placa del vehículo, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Las llamadas telefónicas serán con cobro revertido, y en los lugares en que no fuera posible hacerlo así, el Asegurado o Beneficiario podrá recuperar a su regreso el importe de las llamadas, contra presentación de los recibos.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

### 14.2 INCUMPLIMIENTO

Asistencia MAPFRE queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Asegurado o de sus responsables o Beneficiarios, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo.

Así mismo Asistencia MAPFRE no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si el Asegurado o Beneficiario solicitara los servicios de Asistencia y Asistencia MAPFRE no pudiera intervenir directamente, por causa de fuerza mayor, los gastos razonables en que se incurra serán reembolsados, previa presentación de los correspondientes recibos, al regreso del Asegurado o Beneficiario a Colombia, siempre que tales gastos se hallen cubiertos.

### 14.3 PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

El Asegurado deberá tener en cuenta las siguientes circunstancias al hacer uso de su derecho de indemnización:

1. Las indemnizaciones fijadas en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener el Asegurado o Beneficiario cubriendo el mismo riesgo.
2. Si el Asegurado o Beneficiario tuviera derecho a reembolso por parte de la Empresa transportadora Comercial correspondiente a pasaje no consumido, y al hacer uso de la

CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I

ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I

NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE



cobertura de transporte o repatriación, dicho reembolso deberá reintegrarse a la entidad prestataria de los servicios objeto del presente Anexo. Así mismo respecto a los gastos de desplazamiento de las personas beneficiarias, Asistencia MAPFRE solo se hace cargo de los gastos adicionales que exija el evento, en lo que excedan de los previstos inicialmente por los Asegurados y/o Beneficiarios.

3. Las prestaciones de carácter médico y de transporte sanitario deben efectuarse previo acuerdo del médico que atiende al Asegurado con el equipo médico de Asistencia MAPFRE.

## Datos del Defensor del Consumidor Financiero

**Defensor principal MAPFRE: Dr. Manuel Guillermo Rueda Serrano**

**Dirección física: Carrera 13 A # 28-38 Oficina 221 – Bogotá D.C.**

**Teléfono Celular: 3123426229**

**Correo electrónico: [defensoriamapfre@gmail.com](mailto:defensoriamapfre@gmail.com)**

**Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua**

**Defensor suplente Dr. Jorge Humberto Martínez Luna**

**Dirección física: Calle 141 #7b-25 Bogotá D.C.**

**Teléfono Celular: 3102234304**

**Correo electrónico: [martiluabog@cable.net.co](mailto:martiluabog@cable.net.co)**

**Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada Continua**

**CONDICIONADO 08/04/2025-1326-P-03-000VTE56891ABR25-DR0I**

**ANEXO 08/04/2025-1326-A-03-000VTE56891ABR25-DR0I**

**NOTA TECNICA 08042025-1326-NT-P-03-11GNT100080425GE**