



Anexo de asistencia
póliza de seguro
para Vehículos
Pesados de Carga

Anexo de asistencia
póliza de seguro
para Vehículos
Pesados de Carga



CONTENIDO

	Página
A. Servicios y Exclusiones _____	3
B. Apoyo Programa de Gestión en Seguridad Vial _____	6
C. Solicitud de Servicios _____	7
D. Solicitud de Reembolsos _____	7
E. Disposiciones Legales _____	10
F. Definiciones _____	10

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



ANEXO ASISTENCIAS PÓLIZA DE SEGURO PARA VEHÍCULOS PESADOS DE CARGA

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A., (en adelante "SEGUROS MUNDIAL"), establece las coberturas y servicios contemplados en la Asistencia en Viaje para la PÓLIZA DE SEGURO PARA VEHÍCULOS PESADOS DE CARGA, siempre que haya sido expresamente contratada y se encuentre indicada en la carátula de la póliza.

Con ocasión del seguro emitido por 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: Únicamente serán objeto de asistencia los servicios descritos en el presente anexo, 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.



A Servicios y Exclusiones

Descripción de Servicios

Siempre que la asistencia haya sido contratada y se encuentre expresamente indicada en la carátula de la póliza, SEGUROS MUNDIAL coordinará la prestación de los Servicios exclusivamente dentro del territorio de la República de Colombia y conforme al ámbito de territorialidad definido en el presente documento.

Los Servicios disponibles para el beneficiario serán los siguientes:

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.

Si se presenta Accidente, el límite máximo de cobertura de esta prestación por remolque será de ciento treinta (130) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV), sin límite de eventos. En caso de avería, el límite máximo de cobertura de esta prestación por remolque será de ciento treinta (130) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV), con un límite de dos (2) eventos por vigencia.

En caso de requerirse un segundo arrastre derivado de la prestación del servicio por avería o accidente, éste sólo se prestará en la misma ciudad o municipio a donde el vehículo fue traslado por la emergencia inicial o a una distancia no mayor a 30 km, aplicará únicamente en los casos en los cuales el vehículo llegue a la ciudad o municipio de destino en horario no hábil y se ofrece un límite máximo de treinta (30) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV).

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



Rescate sin desplazamiento

En caso de volcamiento del Vehículo asegurado y, dentro del Ámbito de territorialidad, SEGUROS MUNDIAL, se hará cargo de realizar las labores de desvolcamiento, cuando para este proceso resulte necesario el uso de más de una grúa por la posición y lugar del vehículo asegurado.

Esta asistencia tendrá un límite de cobertura máximo de doscientos (200) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV).

Esta asistencia se prestará sin límite de eventos en el año.

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).

Este servicio tiene un límite máximo de diez (10) salarios mínimos diarios legales vigentes SMDLV.

Traslado del conductor/asegurado

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.

El límite de este servicio es de treinta y cinco (35) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV) por evento. Aplica el mismo número de eventos del servicio de Grúa por Accidente y/o Avería.

Asistencia jurídica en choque simple (en sitio y/o telefónico)

Asistencia telefónica y/o presencial en caso de accidente de tránsito ocurrido en el territorio colombiano, prestada por un investigador y/o abogado según corresponda por el evento generado. Esta asistencia SEGUROS MUNDIAL la prestará sin límites de eventos.

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.

Localización y envío de repuestos

Si el Vehículo asegurado lleva más de 24 horas inmovilizado por causas de fallas mecánicas o accidente de tránsito, SEGUROS MUNDIAL se encargará de la localización de piezas de

Anexo de asistencia
póliza de seguro
**para Vehículos
Pesados de Carga**



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/o donde se encuentre el vehículo inmovilizado, y asumirá los costos de envío o transporte de dichas piezas al lugar en donde se encuentre el Vehículo asegurado, siempre que éstas se consigan en Colombia.

Importante:

- Es responsabilidad del Beneficiario definir el tipo de repuesto que requiere.
- SEGUROS MUNDIAL solo enviará repuestos o partes que se consigan en Colombia.
- El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del Beneficiario.
- Esta asistencia se prestará sin límite de eventos en el año.

Exclusiones ¿Qué no está cubierto?

Servicios no prestados

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

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.

Anexo de asistencia
póliza de seguro
**para Vehículos
Pesados de Carga**



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.

B Apoyo Programa de Gestión en Seguridad Vial

En pólizas colectivas que hayan contratado este Apoyo al Programa de gestión en Seguridad Vial y siempre que se encuentre indicado en la carátula de la póliza, SEGUROS MUNDIAL coordinará la prestación de los siguientes servicios en los términos y con el alcance previsto en el presente anexo.

Los servicios que comprende este programa son los siguientes:

Valoración de la Gestión de la seguridad vial.

Establece de forma inicial, las condiciones actuales de la Empresa, frente a los requerimientos de ley en cada uno de los pasos que exige la resolución 40595 de 2022, a través del uso de una herramienta tecnológica que permite identificar la calificación inicial sobre la cual se trazará un plan de trabajo con la Empresa.

Este servicio se realizará 1 vez por vigencia para cada empresa.

Programas de capacitación para líderes de SST Y PESV

Comprende la realización de programas de capacitación orientados al fortalecimiento de la gestión en seguridad vial, con los siguientes contenidos y cupos por empresa:

- Gestión de seguridad vial para líderes en SST y PESV bajo la Resolución 40595 de 2022, dieciséis (16) horas – dos (2) cupos
- Investigación de accidentes de tránsito – dieciséis (16) horas – dos (2) cupos
- Seguridad vial para miembros del comité de seguridad vial – ocho (8) horas – tres (3) cupos

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



Programas de capacitación para Conductores

Comprende hasta dieciséis (16) horas de capacitación por cada empresa asegurada en temas de prevención de accidentes de tránsito y seguridad vial, las cuales podrán desarrollarse en sesiones de mínimo dos (2) horas para grupos de hasta veinticinco (25) participantes.

Las capacitaciones se impartirán de forma presencial o virtual previo acuerdo con SEGUROS MUNDIAL. Cuando las capacitaciones se realicen de forma presencial, la empresa asegurada deberá suministrar la logística necesaria para su ejecución.

La entrega de material físico no forma parte del servicio.



Solicitud de Servicios

En caso de ocurrencia de un Accidente cubierto por el presente Anexo de Asistencias, el beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia a la central telefónica de SEGUROS MUNDIAL a los números **01 8000 111935** y/o **#935** (Desde celulares Claro, Movistar y Tigo).

Para la adecuada prestación del servicio, el Beneficiario deberá suministrar, entre otra, la siguiente información:

- 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.
- Cualquier otra información que sea solicitada por SEGUROS MUNDIAL y que resulte necesaria para 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.



Solicitud de Reembolsos

Los servicios de asistencia descritos en este anexo podrán dar lugar al estudio de reembolso. Como regla general, antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago asociada al servicio de asistencia, 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 directamente profesionales, compre repuestos, o realice alguna actividad no autorizada previamente SEGUROS MUNDIAL, es decir se "auto

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



asista" "éste último quedará eximido de cualquier responsabilidad monetaria o, de hecho, que se genere.

En estos casos, la Compañía evaluará la procedencia del reembolso con base en las circunstancias del evento y los soportes aportados, sin que ello implique reconocimiento automático de los valores reclamados.

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 las circunstancias del evento, 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 todo caso, únicamente serán objeto de reembolso aquellos servicios que correspondan a las asistencias definidas en el presente anexo y que cumplan las condiciones aquí previstas.

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.

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

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



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.

Los anteriores documentos son de carácter enunciativo y podrán complementarse con cualquier otro medio probatorio idóneo que permita verificar la ocurrencia del evento.

Con el fin de constatar la ocurrencia de lo sucedido, Seguros Mundial podrá solicitar información o documentación adicional razonablemente necesaria.

La documentación será analizada por el área de reembolsos, en caso de evidenciarse inconsistencias o insuficiencia en los soportes aportados, la solicitud de reembolso podrá ser objetada, informando al Beneficiario las razones de dicha decisión.

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.

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.

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



E Disposiciones Legales

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.

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.

Número de Eventos

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



F 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.

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 SEGUROS MUNDIAL a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente documento.

