



Anexo de asistencia
póliza de seguro
para Vehículos
Pesados de Carga

Anexo de asistencia
póliza de seguro
para Vehículos
Pesados de Carga



C O N T E N I D O

		Pág.
1	¿Qué no está cubierto? (exclusiones)	3
2	Descripción de los Servicios de Asistencia	4
3	Definiciones	7
4	¿Qué debo hacer para solicitar el servicio de asistencia?	7
5	Obligaciones generales del beneficiario y derecho a reembolso de gastos	8
6	Derecho a reembolso de gastos	8
7	¿Qué debo hacer para solicitar un reembolso?	9
8	Límites de responsabilidad	11
9	Eventos de asistencia	11



ANEXO ASISTENCIAS PÓLIZA DE SEGURO PARA VEHÍCULOS PESADOS DE CARGA

CONDICIONES GENERALES

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, los cuales serán prestados o coordinados a través del Proveedor designado por Seguros Mundial para la prestación del Servicio, denominado en adelante “EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL” y/o “el proveedor de asistencia”

Importante: Sólo se asistirán los servicios acá descritos, cualquier servicio adicional o que no se encuentre definido en estas condiciones no será asistido. El PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL prestará los servicios directamente o a través de sus contratistas o subcontratistas, en todo caso la prestación del servicio de asistencia debe ser autorizada y coordinada por el proveedor de asistencia. Cualquier actividad llevada a cabo por el asegurado que sea diferente a las enunciadas como asistencias, no podrán ser reconocidas a su favor.

1. ¿Qué no está cubierto? (Exclusiones)

Las siguientes son las exclusiones generales que aplican a todos los servicios de asistencia de este anexo.

1.1. Las asistencias que no estén consideradas en la ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL como una emergencia.

1.2. Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL. Para este caso se indica que en los casos en que el beneficiario de la asistencia se auto asista y no solicite autorización para esto al proveedor de asistencia, no tendrá derecho al reembolso ni a la activación de los servicios de asistencia acá contenidos.

1.3. Se excluye de la cobertura de asistencia cualquier solicitud en la cual el vehículo asegurado no se encuentre completamente descargado al momento de requerir el servicio. Para que proceda la prestación de la asistencia, el vehículo deberá estar libre de toda carga. En caso de que el vehículo contenga mercancía, bienes o cualquier tipo de carga, la aseguradora y/o el proveedor de asistencia no estarán obligados a prestar el servicio solicitado.



2. Descripción de los Servicios de Asistencia

2.1. Asistencia en Viaje

Siempre que se haya contratado esta asistencia y visualice en la carátula de la póliza, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL estará a cargo de prestar o coordinar 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:

2.1.1 Servicio de Grúa por Accidente y/o Avería

En caso de que el vehículo asegurado no pudiera circular por accidente o avería, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL se hará cargo de su remolque hasta el taller más cercano o el que elija el propietario desde el sitio que se encuentre el vehículo y hasta el límite de la cobertura.

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 trasladado 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).

2.1.2 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).

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

2.1.3 Rescate sin desplazamiento: ¿qué cubre?

En caso de volcamiento del Vehículo asegurado dentro del Ámbito de territorialidad, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL, se hará cargo de realizar las labores de desvolcamiento.

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



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.

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

2.1.4 Localización y envío de repuestos de vehículo pesado ¿qué cubre?

Si el Vehículo asegurado lleva más de 24 horas inmovilizado por causas de fallas mecánicas o accidente de tránsito, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA 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 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.

El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del Beneficiario.

2.1.5 Abogado en choque simple (en sitio y telefónico)

Asistencia telefónica y/o presencial de un abogado en caso de accidente de tránsito. El modo de la asistencia se definirá por criterio del prestador del servicio. Este servicio es una labor de medio y no de resultado. Se aclara que aplica solo en territorio Colombiano.

Importante:

- Es responsabilidad del Beneficiario definir el tipo de repuesto que requiere.
- EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE 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.

2.1.6 Servicio de 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 el proveedor.

El límite de este servicio es de treinta (30) salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV) por evento. Aplica el mismo número de eventos del servicio descrito en el numeral 2.1.1. de este documento.



2.2 Programa de Gestión en Seguridad Vial para Empresas de Carga (Aplica en Flotas)

Siempre que se haya contratado esta asistencia y visualice en la carátula de la póliza, El PROVEEDOR DE ESTOS SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE SEGUROS MUNDIAL estará a cargo de brindar los siguientes servicios, que serán coordinados con la empresa tomadora del seguro:

Servicio FASE 1 - Fase de análisis inicial – Valoración de la Gestión de la seguridad vial.

Establecer 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, a través del uso de una herramienta tecnológica que nos define 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

Servicio FASE 2 – Implementación de Herramienta de Gestión y Acompañamiento en el proceso PESV

El programa de Gestión entregará a cada empresa que se registre en el programa, una HERRAMIENTA DE GESTIÓN, la cual permite dar cumplimiento a la Ley, le brinda a la empresa al adecuado montaje del proceso y una gestión oportuna de los diferentes aspectos que contemplan los 24 pasos de Ley.

A través de sesiones virtuales, o presenciales (cuando aplique) un asesor especializado y con la idoneidad certificada, se encargará de realizar desde el análisis inicial, el planteamiento del plan de trabajo, la implementación de la herramienta de gestión y el acompañamiento en el desarrollo de las diferentes actividades que demanda el montaje, control y gestión del PESV – esta fase incluye 8 horas de acompañamiento por Empresa.

Las Horas de acompañamiento de asesoría, se deberán generar en formato virtual, en aquellas ciudades donde se cuente con cobertura de un asesor experto, se podrán realizar de forma presencial.

Servicios FASE 3 – Acciones formativas - Programas de capacitación para líderes de SST Y PESV

Con el fin de fortalecer la gestión de los líderes, se incluyeron dentro del programa, 3 diferentes cursos, los cuales otorgan los siguientes cupos para cada empresa en cada tema:

- Gestión de seguridad vial para líderes SST Y PESV bajo la resolución 40595 – 16 horas – 2 cupos por empresa
- Conceptos básicos de investigación de accidentes de tránsito – 16 horas – 2 cupos por empresa
- Conceptos básicos de Seguridad vial para miembros del comité de seguridad vial – 8 horas – 3 cupos por empresa
- Los cursos de líderes se generan de forma abierta para todas las empresas



Servicios FASE 4 – Acciones formativas - Programas de capacitación para Conductores

Se incluyen 16 horas de capacitación por cada Empresa, en temas de prevención de accidentes de tránsito y seguridad vial, horas que se podrán desarrollar en bloques de mínimo 2 horas de formación para grupos de hasta 25 participantes.

Las capacitaciones a los conductores podrán desarrollarse de forma presencial, si en la zona se cuenta con docente, en caso contrario se realizará de forma virtual. En caso de llevarse a cabo la capacitación de forma presencial, le Empresa se encargará de lo relacionado con la logística: aula, sillas, mesas, ayudas audiovisuales etc.

En ningún programa se hace entrega de memorias, ni material de consulta. Los conductores que asistan a las capacitaciones podrán recibir certificado de participación satisfactoria únicamente si obtienen un resultado de la mitad más 1 en la prueba de conocimientos

3. Definiciones

3.1 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, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL no tenga acceso.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 Equipo técnico de EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL: El personal asistencial apropiado que esté prestando el Servicio a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en el Ámbito de territorialidad.

3.5 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.

4. ¿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 **01 8000 111935** y/o **#935** (Desde celulares Claro, Movistar y Tigo).

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



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 donde EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL podrá contactar al 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, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE 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.

5. 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 de EL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE SEGUROS MUNDIAL a los números de las líneas de atención.

EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL solo prestará los Servicios cuando el Beneficiario se comunique con la central de asistencia mencionada.

6. 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 EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL asumirá reembolsos o entrega de dinero relacionado con algún tipo de Servicios que no cuenten con aprobación previa de EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL.

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

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



Sin embargo, a lo anterior, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE 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 EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE 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 EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE 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 de EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL y adecuarse a la naturaleza del accidente, o avería sufrida y a las demás circunstancias del caso. EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL de cualquier manera 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 y EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL con el fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista.

7. ¿Qué debo hacer para solicitar un reembolso?

7.1 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**.

7.2 Tiempos establecidos

El Beneficiario tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL 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 EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL.

EL PROVEEDOR DE 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 por parte de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Beneficiario.**

Cuando EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL reciba la documentación incompleta, EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL 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, EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL podrá negar la solicitud de reembolso.

7.3 Estipulaciones adicionales

En el estudio por parte de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL sobre el 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.

Anexo de asistencia póliza de seguro para Vehículos Pesados de Carga



En ningún caso EL PROVEEDOR DE 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 por parte de EL PROVEEDOR DE SEGUROS MUNDIAL, 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.

8. Límites de responsabilidad

Tanto SEGUROS MUNDIAL como EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL, no serán responsables, 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, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA DE SEGUROS MUNDIAL indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del Servicio, dichos costos y/o excedentes.

9. 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.

Importante: Estas condiciones aplican única y exclusivamente para los servicios prestados por EL PROVEEDOR DE SERVICIOS autorizado por SEGUROS MUNDIAL.

seguros
mundial[®]

