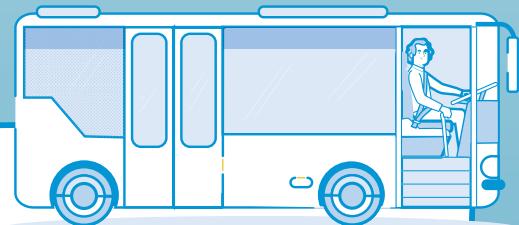


Para brindar un servicio  
**5 estrellas** en cada kilómetro



Anexo Póliza de Seguro para Vehículos de  
**Servicio Público**  
Transporte de pasajeros

[www.segurosmundial.com](http://www.segurosmundial.com)

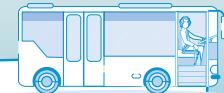


Anexo Póliza de Seguro para Vehículos de

# Servicio Público Transporte de pasajeros

## CONTENIDO

|   | Pág. |
|---|------|
| OBJETO DEL ANEXO  | 3    |
| ¿QUÉ NO CUBRE ESTA ASISTENCIA? (EXCLUSIONES)              | 3    |
| DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS EN VIAJE                   | 5    |
| DEFINICIONES  | 6    |
| ¿QUÉ DEBO HACER PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA? | 7    |
| OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO                   | 7    |
| DERECHO A REEMBOLSO DE GASTOS                             | 7    |
| ¿QUÉ DEBO HACER PARA SOLICITAR UN REEMBOLSO?              | 8    |
| LÍMITES DE RESPONSABILIDAD                                | 10   |
| EVENTOS DE ASISTENCIA                                     | 10   |



# Anexo de Asistencia Póliza DE SEGURO PARA VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO TRANSPORTE DE PASAJEROS



## 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 PARA VEHÍCULOS DE SERVICIO PÚBLICO TRANSPORTE DE PASAJEROS.

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 asegurado y/o beneficiario del seguro, que haya sido expresamente contratado por el tomador. El servicio de asistencia será prestado al asegurado y/o 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.



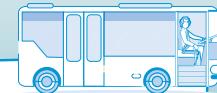
## ¿QUÉ NO CUBRE ESTA ASISTENCIA? (EXCLUSIONES)

### Servicios no prestados

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

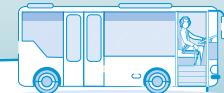


Anexo Póliza de Seguro para Vehículos de  
**Servicio Público**  
Transporte de pasajeros



**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 o caso fortuito que le impidan comunicarse con SEGUROS MUNDIAL S.A
2. Cuando el vehículo asegurado vaya con sobrecupo o transportando objetos para los cuales no sea apto.
3. 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.
4. Cuando el evento haya ocurrido por mala fe del asegurado, de su acompañante o pasajeros.
5. Cuando hayan ocurrido fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas y caídas de cuerpos siderales.
6. Cuando el evento se derive de terrorismo, motín o tumulto popular, actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad.
7. Cuando el evento se derive de la energía nuclear radiactiva.
8. Cuando la asistencia se requiera con ocasión de la participación del vehículo en apuestas o desafíos, carreras, competencias, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
9. 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.
10. Cuando debido a razones administrativas, políticas o de mercado no se pueda prestar el servicio. 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 Póliza de Seguro para Vehículos de

## Servicio Público Transporte de pasajeros



### DESCRIPCIÓN DE LAS ASISTENCIAS EN VIAJE

Siempre que se haya contratado esta asistencia y se haya consignado 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

En caso de que el vehículo asegurado no pudiera circular por accidente o avería, SEGUROS MUNDIAL pondrá a disposición del asegurado y/o beneficiario el servicio de grúa, en el que se efectuará 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 traslado por la emergencia inicial o a una distancia no mayor a 20 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).

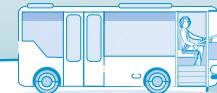
#### 2. Servicio de custodia del vehículo

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 recibirla (horario hábil).

Este servicio tiene un 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.



El límite de este servicio es de treinta y cinco (35) SMDLV x evento. Aplica el mismo número de eventos del servicio de Grúa.

#### 4. Rescate sin desplazamiento:

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.

Cuando para este proceso resulte necesario el uso de más de una grúa por la posición y lugar del vehículo asegurado. Esta asistencia o rescate 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.

#### 5. Localización y envío de repuestos

Si el vehículo asegurado lleva más de 24 horas inmovilizado por causa de fallas mecánicas o accidente de tránsito, Seguros Mundial pondrá a disposición del asegurado el servicio de 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.



#### DEFINICIONES

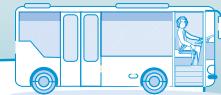
**Ámbito de territorialidad:** Se entenderá como todo el territorio colombiano, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, se pueda tener acceso.

**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 Seguros Mundial coordina y pone a disposición del Beneficiario en los términos y condiciones del presente documento.



Anexo Póliza de Seguro para Vehículos de  
**Servicio Público**  
Transporte de pasajeros



## ¿QUÉ DEBO HACER PARA SOLICITAR EL SERVICIO DE ASISTENCIA?

En caso de requerir alguna de las Asistencias cubiertas por el presente Anexo, el Tomador, asegurado y/o Beneficiario deberá solicitar la asistencia a las líneas de atención de SEGUROS MUNDIAL, a los números:

Línea Nacional  
018000 111 935

#935  
(Desde celulares Claro,  
Movistar y Tigo)

### Se deberá proporcionar, entre otra información, la 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.



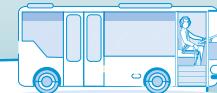
## DERECHO A REEMBOLSO DE GASTOS

El Beneficiario y/o Asegurado tendrá derecho a solicitar reembolso sobre cualquiera de los servicios de asistencia descritos en este anexo. 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 servicio que no cuente con aprobación previa de SEGUROS MUNDIAL.



Anexo Póliza de Seguro para Vehículos de  
**Servicio Público**  
**Transporte de pasajeros**



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.

No obstante, 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 caso fortuito, 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:

- El Beneficiario y/o un representante deberá comunicarse a las líneas de atención informadas por SEGUROS MUNDIAL dentro de las 24 horas siguiente a la ocurrencia del Accidente y/o evento, informando los datos relativos al profesional y/o establecimientos contratados 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.

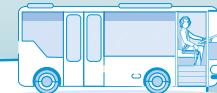


## ¿QUÉ DEBO HACER PARA SOLICITAR UN REEMBOLSO?

### 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 referenciar el lugar. Adicional las fotos deben tener marca de agua donde se muestre la hora y el lugar.
8. Video con duración entre 30 seg y 1 min 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 y 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@segurosmundial.com.co](mailto:solucionesrcautos@segurosmundial.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, contados 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.

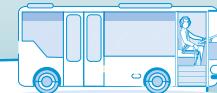
Cuando SEGUROS MUNDIAL reciba la documentación incompleta, se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, SEGUROS MUNDIAL podrá negar la solicitud de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



Anexo Póliza de Seguro para Vehículos de  
**Servicio Público**  
**Transporte de pasajeros**



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, caso fortuito o por decisión autónoma del Beneficiario o de sus responsables, no pueda prestar el servicio de asistencia.

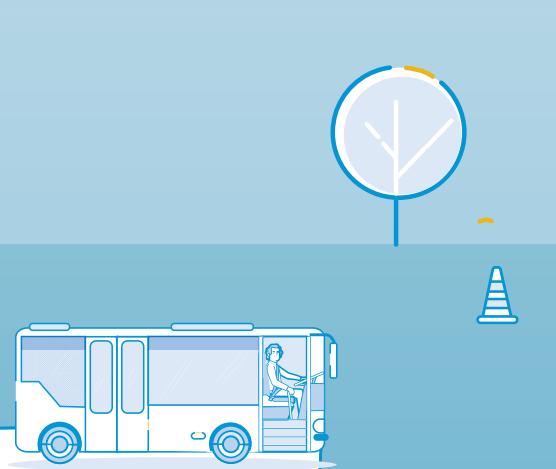
Los costos de los Servicios de asistencia adicionales no discriminados en este condicionado, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los Servicios, serán responsabilidad exclusiva del Beneficiario.

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 Póliza de Seguro para Vehículos de  
**Servicio Público**  
**Transporte de pasajeros**