



**Seguro de Contenidos  
Equipos a Bordo**

## C O N T E N I D O

### SECCIÓN

Pág.

<b>1</b>	<b>COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL</b>	<b>3</b>
1.1	Ámbito Territorial	3
1.2	Reembolsos	3
<b>2</b>	<b>ASISTENCIAS</b>	<b>4</b>
2.1	Cerrajería de Auto	4
2.1	Mensajería	4
2.3	Llantas Estalladas	4
2.4	Asistencia Psicoteléfonica por Hurto	4
2.5	Auxilio por Hurto de Dispositivos Electrónicos	5
2.6	Asistencia Legal Telefónica por Hurto	5
2.7	Auxilio por Hurto de Bolso y su Contenido	5
<b>3</b>	<b>EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>OBLIGACIONES DEL ASEGURADO</b>	<b>6</b>
4.1	Solicitud de asistencia	6
4.2	En caso de peligro de la vida	6
<b>5</b>	<b>NORMAS GENERALES</b>	<b>7</b>
5.1	Mitigación	7
5.2	Prescripción de las reclamaciones	7
5.3	Subrogación	7
5.4	Política de garantía	7
<b>6</b>	<b>DEFINICIONES</b>	<b>8</b>





## ASISTENCIAS

## 1.1. Cerrajería de Auto

En caso de hurto de las llaves del vehículo, Seguros Mundial coordinará lo pertinente para el envío de un técnico especializado para la apertura de cualquiera de las cuatro puertas laterales del vehículo, permitiendo el acceso para desbloqueo o movilización por cuenta del asegurado.

**Nota:** Este servicio aplica únicamente para la apertura de puertas laterales. No incluye duplicado de llaves, apertura de otras partes del vehículo (como baúl o capó), ni cubre el costo de reparación de daños derivados de la apertura.

**Monto de cobertura:** 30 Salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes (SMLDV)

**Límite de eventos:** 2 eventos por vigencia.

## 1.2 Mensajería

En caso de hurto de las llaves del vehículo, Seguros Mundial coordinará lo pertinente para el envío de un mensajero con el fin de recoger las llaves o control de repuesto en el lugar donde se encuentre y trasladarlo hasta el lugar donde haya ocurrido el hurto, facilitando el acceso al vehículo por cuenta del asegurado.

**Nota:** Este servicio cubre únicamente el costo del traslado de la llave o control de repuesto, no incluye el costo de reposición, duplicado o programación de llaves o controles electrónicos. El servicio se prestará dentro del perímetro urbano y estará sujeto a la disponibilidad de la red de mensajería.

**Monto de cobertura:** 20 Salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes (SMLDV)

**Límite de eventos:** 2 eventos por vigencia.

## 1.3 Llantas Estalladas

En caso de que, como consecuencia directa de un intento de hurto al vehículo, se presente el estallido de alguna de las llantas, Seguros Mundial coordinará lo pertinente para que el proveedor de asistencias asuma el valor de reposición de la llanta afectada, hasta el tope de cobertura establecido en la caratula de la póliza.

**Nota:** Este servicio cubre únicamente el valor de reposición de la llanta estallada. No incluye el costo de instalación, reparación de daños adicionales, ni cubre llantas cuyo estallido no sea consecuencia directa de un intento de hurto debidamente demostrado.

**Monto de cobertura:** 30 Salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes (SMLDV)

**Límite de evento:** 2 eventos por vigencia.

#### 1.4 Asistencia Psicoteléfonica por Hurto

En caso de hurto al vehículo, si el asegurado requiere asistencia psicoteléfonica, Seguros Mundial a través del proveedor de asistencias coordinará la llamada de un especialista para brindar orientación profesional en situaciones relacionadas con ansiedad, pánico, estrés y mecanismos de afrontamiento. El psicólogo podrá recomendar la continuidad de tratamiento por cuenta del asegurado o la necesidad de intervención de otra especialidad, si lo considera pertinente.

La asistencia psicoteléfonica es de carácter orientativo y no constituye diagnóstico ni tratamiento médico. El servicio estará disponible para el asegurado, sujeto a la disponibilidad de la red de especialistas.

**Monto de cobertura:** Ilimitado.

**Límite de eventos:** Ilimitado.

#### 1.5 Auxilio por Hurto de Dispositivos Electrónicos

En caso de hurto calificado, Seguros Mundial, quien coordinará a través del proveedor de asistencia, otorgará al Asegurado un auxilio económico por concepto de hurto de dispositivos electrónicos que se encontraban al interior del vehículo, tales como celulares, computadores portátiles, tablets y accesorios propios del vehículo (pantalla, radio), hasta el monto máximo indicado en este anexo.

**Nota:** Este auxilio se reconoce como un bono compensatorio, sin que ello implique el pago del valor total del dispositivo hurtado.

**Monto de cobertura:** 30 Salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes (SMLDV)

**Límite de eventos:** 1 evento por vigencia.

#### 1.6 Asistencia Legal Telefónica por Hurto

En caso de necesidad y a solicitud del asegurado, Seguros Mundial coordinará la llamada de un abogado para brindar orientación legal telefónica respecto a los trámites posteriores al hurto, tales como la radicación de denuncia ante las autoridades competentes, el proceso de bloqueo de documentos, la radicación de siniestro (en caso de aplicar), entre otros procedimientos relacionados.

**Nota:** Este servicio es de carácter orientativo y no incluye representación legal presencial ni la elaboración de documentos jurídicos. El servicio estará disponible para el asegurado, sujeto a la disponibilidad de la red de abogados.

**Monto de cobertura:** Sin límite de monto.

**Límite de eventos:** Ilimitado.

## 1.7 Auxilio por Hurto de Bolso y su Contenido

En caso de hurto, Seguros Mundial a través del proveedor de asistencias cubrirá el valor de reposición del bolso y su contenido, hasta el tope de cobertura establecido en la caratula de la póliza. Esta asistencia se limita exclusivamente a carteras y/o maletines de mano, billeteras, maquillaje, gafas y agendas.

**Monto de cobertura:** 30 Salarios Mínimos Legales Diarios Vigentes (SMLDV)

**Límite de evento:** 1 evento por vigencia.



### EXCLUSIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

En los siguientes casos, Seguros Mundial no prestará los servicios de asistencias:

- ✓ Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de prestación del servicio, debido a circunstancias tales como, pero sin limitarse a: problemas de orden público, riesgos asociados a la seguridad vial, condiciones climáticas adversas u otras situaciones que comprometan la seguridad o viabilidad de la atención.
- ✓ Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, zonas de alto riesgo, construcción en vías, etc.
- ✓ Servicios que EL ASEGURADO haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y/o autorización de Seguros Mundial, quien coordinara la prestación de los servicios a través del proveedor de asistencias.
- ✓ Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas rojas.
- ✓ Los servicios adicionales que EL ASEGURADO haya contratado directamente con el técnico especialista reparador, bajo su cuenta y riesgo.
- ✓ Daños causados por actos mal intencionados o dolosos cometidos por EL ASEGURADO.
- ✓ Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizadas, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, que imposibiliten material o jurídicamente la atención.
- ✓ Hechos que tengan origen o sean una consecuencia directa o indirecta de guerra (declarada o no), guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público, que impidan la prestación de la asistencia.

- ✓ Cuando se decreta oficialmente por los organismos de salud nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud incluido, pero sin limitarse a: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo y ello impida la prestación del servicio por razones de prevención, contención o atención de enfermedades altamente contagiosas.



## OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

### Solicitud de asistencia

En caso de presentarse una situación que requiera la prestación de servicios de asistencia, y con carácter previo a la adopción de cualquier medida por cuenta propia, el Asegurado deberá comunicarse a los canales oficiales de contacto de Seguros Mundial, quien coordinará a través del proveedor de asistencia, a efectos de solicitar la atención correspondiente.

Para la adecuada gestión de la solicitud, el Asegurado deberá suministrar, como mínimo, la información que se indica a continuación, sin perjuicio de otros datos que resulten pertinentes según la naturaleza del servicio requerido:

- ✓ Nombre completo de la persona que realiza la solicitud.
- ✓ Placa del vehículo
- ✓ Número telefónico de contacto
- ✓ Descripción precisa de la asistencia solicitada.
- ✓ Información adicional relevante, atinente al lugar, circunstancias y demás aspectos necesarios para la prestación del servicio.



## COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL

### 2.1 Ámbito Territorial

Todos los servicios se prestarán a nivel nacional dentro del territorio de Colombia. En las ciudades principales y capitales de departamento dentro del perímetro urbano, incluyendo:



Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Tunja, Ibagué, Popayán, Villavicencio, Valledupar, Neiva, Pasto, y Cúcuta, la cobertura será directa a través de la red de proveedores que disponga para tal efecto Seguros Mundial. Para asegurados ubicados en ciudades distintas a las mencionadas, la prestación de servicios estará sujeta a la disponibilidad de la red de proveedores dispuesta por Seguros Mundial. En caso de no ser posible la atención directa, se aplicarán las condiciones de reembolso de gastos, conforme a lo estipulado en el presente anexo.

Los servicios se prestarán únicamente en vías principales y en zonas que no representen riesgo de seguridad pública. El derecho a la prestación del servicio iniciará desde el kilómetro (0) de la dirección registrada en la póliza del asegurado, para efectos de los cubrimientos a las personas y a los bienes asegurados dentro del vehículo.

## 2.2. Reembolsos

En caso de ser autorizado el reembolso de gastos a través de los canales de atención establecidos por la compañía, y sin perjuicio de la libertad probatoria, los documentos que el asegurado debe aportar para proceder con la devolución del dinero son, entre otros:

1. Factura electrónica del servicio o los servicios prestados (rescate, grúa por avería o accidente y transporte de pasajeros).
2. Registro Único Tributario (RUT) de la entidad prestadora del servicio.
3. Formato de solicitud de reembolso debidamente diligenciada, el cual será suministrado por la compañía vía correo electrónico.
4. Documento de identidad del titular de la póliza o del representante legal.
5. Certificado de existencia y representación legal, con fecha de expedición no mayor a 30 días, en caso de que el titular sea persona jurídica.
6. Certificación bancaria expedida con una antigüedad no mayor a treinta (30) días, correspondiente al titular de la póliza, sea persona natural o jurídica.
7. Fotografías del servicio prestado (rescate, enganche, traslado y descargue), en las cuales se evidencie la nomenclatura o puntos de referencia del lugar, y que incluyan marca de agua con la hora y el lugar de la prestación.

El asegurado dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación del ofrecimiento de estudio por reembolso, para enviar la documentación requerida. En caso de que la documentación esté incompleta, se otorgará un plazo adicional de ocho (8) días hábiles para completarla. Una vez recibidos los documentos, el área de reembolsos procederá con su análisis y emitirá una respuesta sobre la procedencia del reembolso.



## NORMAS GENERALES

### 3.1. Mitigación

EL ASEGURADO o su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

### 3.2. Reclamaciones

El Asegurado deberá solicitar la prestación de los servicios de asistencia ante Seguros Mundial, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de ocurrencia del evento que motive la asistencia.

### 3.3. Política de garantía

En casos de que por causas imputables y comprobadas, Seguros Mundial no diera atención y/o seguimiento a cualquiera de los servicios de asistencia solicitados por el Asegurado a través de los canales oficiales, Seguros Mundial estará obligado a reintegrar al asegurado, previa entrega de los comprobantes correspondientes, el importe total de los gastos que, por la contratación de servicios de asistencia iguales a los que son objeto del presente contrato, previa entrega de los comprobantes que reúnan los requisitos legales y tributarios (incluye factura electrónica, RUT del proveedor y demás documentos exigidos por la normativa aplicable).



## DEFINICIONES

En virtud del contrato de seguros, Seguros Mundial garantiza los servicios de asistencia contenidos en el presente documento.

### Asistencia

Conjunto de servicios asistenciales descritos en el presente documento, prestados y/o coordinados por Seguros Mundial, a través del proveedor de asistencia, a favor del asegurado, conforme a los requisitos, límites y condiciones establecidos en este anexo.

### Situaciones de Emergencia

Cualquier suceso, acontecimiento, situación o hecho de los descritos en el presente documento causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente, que le otorgue el derecho al cliente a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en las ciudades consignadas en el Ámbito Territorial.



## Red de Proveedores

Conjunto de proveedores de servicios de las diferentes especialidades con los cuales Seguros Mundial ha establecido convenios para la prestación de los servicios relacionados con el objeto de este documento.

## Periodo de vigencia

Periodo en el cual el asegurado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia descritos en el presente documento, conforme a la fecha de expedición, fecha de inicio, fecha de expiración y demás condiciones previstas en la carátula o certificado de la póliza.

## Límite de Eventos

Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el asegurado dentro del periodo de vigencia especificada, de acuerdo con lo descrito en la carátula de la póliza y/o las condiciones del producto consignadas en el certificado individual de seguro.

## Monto Límite

El valor máximo al que puede acceder el asegurado dentro de una asistencia o evento, especificada, de acuerdo con lo descrito en la carátula de la póliza y/o las condiciones del producto consignadas en el certificado individual de seguro.

## Zonas Rojas

Derivado de los índices de delincuencia que actualmente existen en el País existen zonas consideradas como de alto riesgo donde el proveedor de asistencias intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente clausulado por si o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia.

## Auxilio

Es un “apoyo” económico, que se otorga al asegurado y está pensado como aporte para la reposición de los bienes asegurados en la póliza en caso de siniestro.



### ¿Dónde puedo comunicarme?

Para más información, **comúnicate con nosotros**

01 8000 111 935  
Línea gratuita nacional

(601) 327 47 12 / 13  
Desde Bogotá

#935  
Desde celular



Seguro, lo hacemos *diferente*

## Seguro de Contenidos Equipos a Bordo

Seguro lo hacemos *diferente*