

## Asistencia Ampliada

### Descripción de Cobertura

#### I. ALCANCE DE LA COBERTURA

Por medio de la presente cobertura **se** prestará el servicio de asistencia para servicios legales en viajes de modo que la compañía de asistencia pueda suplir de primera mano la solución a la emergencia reportada por el usuario. Se coordinará en previo acuerdo con el beneficiario, la fecha, hora y lugar donde se prestará el servicio. Cada uno de los servicios es prestado hasta el límite de cobertura descrito según el plan seleccionado; siempre que se trate de un siniestro a consecuencia de accidente o enfermedad descrito en cada una de las asistencias incluidas en el plan de asistencias. En caso de que no sea posible realizar la prestación del servicio por disponibilidad en la zona o tiempos de respuesta, el usuario solo podrá realizar el mismo por cuenta propia, siempre con previa autorización escrita y solicitar el reembolso de esta, en ninguna circunstancia habrá lugar a reembolso sin dicha autorización. En caso de que el monto de cobertura en el servicio sea excedido, será el beneficiario responsable de pagar la diferencia para la prestación del servicio.

Los planes de asistencia incluidos se diferencian por cobertura y por días de vigencia.

- Plan de Asistencia Vigencia Mensual (30 días)

#### Descripción de Cobertura Automóviles

##### **Asesoría Legal Telefónica**

En caso de accidente se comunica al beneficiario con abogado telefónico para que este le indique los pasos a seguir para conciliación con el tercero.

##### **Asistencia Legal en Sitio**

En caso de ser necesario y el abogado lo sugiera en la llamada legal telefónica, se envía abogado al sitio del accidente para apoyar al beneficiario en la conciliación.

##### **Vidrios Panorámicos**

En caso de rotura del vidrio panorámico se realiza el reemplazo hasta el límite indicado. Para hacer efectiva la cobertura se solicita video de seguridad del estacionamiento donde estuvo el vehículo y en el cual se evidencie el estado del vidrio antes del daño. El servicio aplica cuando se genera el daño posteriormente al inicio de vigencia de la asistencia, en ningún evento aplica cobertura sin video de seguridad.

##### **Vidrios Laterales**

En caso de rotura de los vidrios laterales como consecuencia de un accidente automovilístico o hurto se realiza reemplazo del vidrio. No incluye películas de seguridad. Para hacer efectiva la cobertura se solicita video de seguridad del estacionamiento donde estuvo el vehículo y en el cual se evidencie el estado del vidrio antes del daño. El servicio aplica cuando se genera el daño posteriormente al inicio de vigencia de la asistencia, en ningún evento aplica cobertura sin video de seguridad.

##### **Conductor de Reemplazo**

Cuando el beneficiario tenga algún accidente que le impida regresar por su vehículo y el accidente se genere mientras el automóvil se encuentra dentro del estacionamiento Cityparking, se envía un conductor para traslado del auto hasta la residencia del usuario. Para el traslado del auto desde el estacionamiento hasta el lugar de residencia es necesario contar con la autorización del propietario del vehículo.

1 evento combinando en el total de las 5 asistencias de automóviles.

El evento que necesite el usuario lo puede seleccionar de las asistencias descritas.

No aplican cargos por servicio.

Cobertura por hasta 1 SMMLV por el evento seleccionado.

Servicios de uso para el vehículo registrado en la cobertura

### **Pérdida de Placa**

En caso de pérdida de placa se ofrece bono para la reposición.

Para aplicar cobertura se solicita video de seguridad donde se evidencia que la pérdida de la placa se genera posterior al inicio de vigencia de la asistencia, en ningún evento aplica cobertura sin video de seguridad.

El servicio opera por reembolso y se solicita al usuario documentación de trámite radicado, aceptado y finalizado ante la Secretaría de Tránsito y Transporte, en caso de que tránsito niegue bajo cualquier causa la solicitud no aplica reembolso.

Aplica 1 evento y no se solicitan cargos adicionales para la prestación del servicio.

Aplica 1 evento hasta \$150.000 incluyendo IVA.

Servicio dirigido para la reposición de la placa del vehículo registrado en la cobertura.

### **Descripción de Cobertura Motocicletas.**

#### **Asesoría Legal Telefónica**

En caso de accidente se comunica al beneficiario con abogado telefónico para que este le indique los pasos a seguir para conciliación con el tercero.

#### **Asistencia Legal en Sitio**

En caso de ser necesario y el abogado lo sugiera en la llamada legal telefónica, se envía abogado al sitio del accidente para apoyar al beneficiario en la conciliación.

#### **Asistencia para Liberación de la Moto ante la Unidad Judicial Respectiva**

En caso de accidente de tránsito que presente lesionados o muertos, se pone a disposición del conductor un abogado que asesora para lograr la liberación de la moto que ha sido retenido por las autoridades. En el evento que se presenten lesionados o muertos, el abogado propenderá para que se respeten los derechos del conductor, siempre que las circunstancias jurídicas lo permitan procurará evitar su detención. De producirse la detención, la empresa de asistencia no asumirá responsabilidad profesional frente al asegurado.

3 eventos combinando en el total de las 3 asistencias de acompañamiento legal por hasta 1 SMMLV el total de los servicios prestados.

#### Descripción de Cobertura Bicicletas

##### Traslado de Bicicleta por Falla o Accidente

En caso de accidente o avería se envía servicio de traslado de la bicicleta y el ciclista hasta la dirección de residencia o centro médico más cercano. Servicio aplica dentro y fuera de la ciudad.

##### Bici Taller

En caso de avería o accidente se envía servicio de reparación al punto de solicitud.

El servicio aplica dentro de la ciudad de residencia.

No aplican repuestos o materiales, se incluye mano de obra.

3 eventos combinando en el total de las 2 asistencias de bicis por hasta 1 SMMLV el total de los servicios.

- Plan de Asistencia Vigencia 5 días

#### Descripción de Cobertura Automóviles.

##### Tele orientación en salud atendida por médicos generales con cubrimiento en todo el país

Entendido como el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico tratamiento, rehabilitación y paliación según

##### Telemedicina realizada por médicos generales y médicos especialistas con cubrimiento en las principales ciudades del país.

Es atendido por médicos generales y especialistas capacitados para el manejo de las tecnologías ofrecidas siempre bajo la premisa de la seguridad del paciente, de la prestación del servicio basado en guías de manejo y respaldados por procedimientos elaborados bajo el estándar de calidad ISO 9001. El servicio de telemedicina interactiva definida como la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación mediante una herramienta de video llamada en tiempo real entre un profesional de la salud y un usuario para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases en las áreas de medicina general, especializada y algunas subespecialidades que pueden ampliarse de acuerdo con la necesidad del cliente.

SERVICIO	PERFIL
MEDICINA GENERAL	PROFESIONAL
MEDICINA INTERNA	ESPECIALISTA
PEDIATRIA	ESPECIALISTA
CIRUGIA GENERAL	ESPECIALISTA
GINECOLOGIA	ESPECIALISTA
NEUROLOGIA	ESPECIALISTA
DERMATOLOGIA	ESPECIALISTA

ORTOPEDIA	ESPECIALISTA
UROLOGIA	ESPECIALISTA
OFTALMOLOGIA	ESPECIALISTA
CARDIOLOGIA	SUBESPECIALISTA
NEUMOLOGIA	SUBESPECIALISTA
GASTROENTEROLOGIA	SUBESPECIALISTA

Contamos con médicos generales y médicos especialistas distribuidos en ciudades estratégicas de la geografía nacional (Bogotá-Cali-Medellín-Barranquilla-Ibagué) que pueden atender las necesidades de pacientes de todo el país.

#### **Custodia**

En caso de que por alguna emergencia o accidente el usuario no pueda regresar a recoger el vehículo al estacionamiento, se presta servicio de custodia dentro del estacionamiento para que vuelva por el vehículo al día siguiente.

Aplica custodia solamente fuera del horario de atención al público que tenga establecido el estacionamiento donde se encuentra el vehículo. No aplica para estacionamientos 24 horas.

#### **Conductor de Reemplazo**

Cuando el beneficiario tenga algún accidente que le impida manejar y el accidente se genera mientras el vehículo se encuentra dentro del estacionamiento, se envía conductor para traslado del auto. Es importante para el traslado del auto que el beneficiario esté durante el trayecto o envíe a un tercero autorizado.

#### **Asistencia Legal en Sitio**

En caso de ser necesario y el abogado lo sugiera en la llamada legal telefónica, se envía abogado al sitio del accidente para apoyar al beneficiario en la conciliación.

#### **Asesoría Legal Telefónica**

En caso de accidente se comunica al beneficiario con abogado telefónico para que éste le indique los pasos a seguir para conciliación con el tercero.

2 eventos combinando en el total de las 5 asistencias de automóviles por hasta 1 SMMLV el total de los servicios prestados.

### **Descripción de Cobertura Motocicletas**

#### **Asesoría Legal Telefónica**

En caso de accidente se comunica al beneficiario con abogado telefónico para que éste le indique los pasos a seguir para conciliación con el tercero.

#### **Asistencia Legal en Sitio**

En caso de ser necesario y el abogado lo sugiera en la llamada legal telefónica, se envía abogado al sitio del accidente para apoyar al beneficiario en la conciliación.

#### **Asistencia para Liberación de la Moto ante la Unidad Judicial Respectiva**

En caso de accidente de tránsito que presente lesionados o muertos, se pone a disposición del conductor un abogado que asesora para lograr la liberación de la moto que ha sido retenido por las autoridades.

En el evento que se presenten lesionados o muertos, el abogado propenderá para que se respeten sus derechos del conductor, siempre que las circunstancias jurídicas lo permitan procurará evitar su detención. De producirse la detención la empresa de asistencia no asumirá responsabilidad profesional frente al asegurado.

**2 eventos combinando en el total de las 3 asistencias de acompañamiento legal por hasta 1 SMMLV el total de los eventos.**

### **Descripción de Cobertura Bicicletas**

#### **Arrastre de Carro de traslado**

En caso de accidente o avería se envía servicio de traslado de la bicicleta y el ciclista hasta la dirección de residencia o centro médico más cercano. Servicio aplica dentro y fuera de la ciudad. Aclarar en qué caso es ambulancia y en qué caso carro de traslado.

#### **Bici Taller**

En caso de avería o accidente se envía servicio de reparación al punto de solicitud. El servicio aplica dentro de la ciudad de residencia. No aplican repuestos o materiales, se incluye mano de obra.

**3 eventos combinando en el total de las 2 asistencias de bicicletas por hasta 1 SMMLV en el total de los servicios prestados.**

Las siguientes asistencias aplican como complemento en cualquier caso que la selección sea moto, auto o bicicletas de cualquiera de los planes anteriores:

### **Descripción de Cobertura de Servicios Adicionales para todos los Paquetes**

#### **Pago de Medicamentos**

Cuando por prescripción médica se requiera comprar medicamentos que se encuentren fuera de la cobertura del POS se entrega hasta \$300.000 para que el usuario pueda adquirir los medicamentos. El servicio opera por reembolso y se pide la factura de compra junto con la fórmula médica de prescripción. La solicitud del reembolso se debe solicitar antes de 30 días contados a partir de la fecha de la prescripción médica.

#### **Ruta Escolar**

En caso de que el titular se encuentre incapacitado por más de 3 días, se envía servicio de traslado al centro educativo para menor de 15 años. Aplica un evento y el servicio se realiza dentro de la misma ciudad de residencia. Se solicita que durante el traslado del menor se encuentre acompañado de un adulto responsable autorizado por el beneficiario.

#### **Empleada Sustituta**

En caso de incapacidad superior a 3 días del titular, se envía empleada al hogar para ayudar con las necesidades básicas al hogar. Servicio por hasta 5 horas y aplica 1 evento.

#### **Guardia de Seguridad**

En caso de robo dentro del hogar se envía servicio vigilancia correspondiente por un turno nocturno en la noche inmediatamente siguiente al robo con objetivo de acompañar y ofrecer tranquilidad al titular.

#### **Tutor para Tareas**

En caso de que se presenten dificultades en temas de educación para alguno de los hijos, se presta servicio de tutor en temas de primaria y secundaria. El servicio es virtual. Aplica 1 evento por hasta 2 horas de tutoría. Siempre debe haber compañía del menor por parte de un adulto para las tutorías presenciales.

2 eventos combinando en el total de las 5 asistencias por hasta 1 SMMLV en el total de los servicios prestados.

#### **Asesoría Remota Tecnológica**

Servicio remoto para instalación de programas o revisión de daños en computadores. También aplica para acompañamiento telefónico para asesorar al titular en la manipulación de otros electrodomésticos al hogar en caso de que no sepa manipularlos o usarlos.

#### **Asesoría Legal Telefónica**

Servicio telefónico para asesoría legal en trámites familiares.

#### **Referenciación Especialistas Médicos**

**Servicio ilimitado para cualquiera de las dos asistencias descritas.**

**Incluye núcleo familiar**

#### **Transporte Terrestre Familiar**

En caso de fallecimiento de familiar de primer grado de consanguinidad se presta servicio de traslado a la ciudad del sepelio. Aplica traslado de familiar de hasta el tercer grado de consanguinidad.

#### **Cerrajería al Hogar**

En caso de pérdida de las llaves de la puerta principal del hogar se envía servicio de cerrajero para apertura de puerta, no aplica cambio/reposición de guardas.

#### **Acompañamiento a Citas Médicas**

En caso de que por prescripción médica se requiera de tratamiento o cita médicas continuos/periódicas se envía servicio de acompañamiento.

#### **Orientación Psicológica Telefónica**

Servicio telefónico con psicólogo para grupo familiar de hasta primer grado de consanguinidad.

2 eventos combinando en el total de las 4 asistencias por hasta 1 SMMLV el total de los servicios prestados.

**Parágrafo 1:** Todos los servicios aplican hasta el límite indicado en cada asistencia y hasta el monto descrito. El costo medio considerado para calcular el límite de la cobertura corresponderá a los precios medios de referencia del mercado al cual pertenece cada asistencia. Los valores adicionales a la cobertura que se originen en el proceso deben ser

asumidos por el usuario y cancelados directamente al proveedor del servicio, en ninguna circunstancia la empresa de asistencia asumirá estos excedentes.

**Parágrafo 2:** Los servicios se encuentran disponibles a nivel nacional dentro del perímetro colombiano.

## **II. EXCLUSIONES GENERALES - ¿Qué no cubre esta asistencia?**

Esta asistencia excluye, es decir no otorga cobertura, en ninguno de los amparos ofrecidos, por la pérdida y cualquier tipo de daño, costo o gasto de cualquier naturaleza que haya sido causado directa o indirectamente por alguno de los eventos mencionados a continuación:

- Riesgos por Guerra civil o guerra internacional, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades y operaciones bélicas (haya o no declaración de guerra), desórdenes populares, conmoción civil, levantamiento popular o militar, rebelión, sedición, revolución, insurrección y poder militar o usurpado, confiscación o requisición hecha u ordenada por cualquier gobierno o autoridad local.
- Daños inherentes a las cosas por su propio uso, desgaste natural, y deterioro o eventos graduales, progresivos o paulatinos, como consecuencia del uso o funcionamiento normal, de la pérdida de resistencia, corrosión, erosión, oxidación, derrumbes e influencias normales del clima.
- Perjuicios y/o daños causados por polución o contaminación.
- Lucro cesante, ocasionado por cualquier motivo y cualquier clase de daño o pérdida que genere la disminución de ingresos.
- Pérdidas o daños durante como consecuencia de la ejecución de la prestación de la asistencia.
- Multas y/o sanciones de cualquier tipo.
- No se otorgará cobertura ni será responsable de pagar ninguna asistencia u otorgar ningún beneficio en la medida en que (i) el otorgamiento de la cobertura, (ii) el pago de la reclamación o (iii) el otorgamiento de tal beneficio exponga en cualquier sanción, prohibición o restricción contemplada en las resoluciones, leyes, directivas, reglamentos, decisiones o cualquier norma de las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, los Estados Unidos de América o cualquier otra ley nacional o regulación aplicable.

## **III. PROCESO DE REPORTE DE SINIESTRO**

- La solicitud de siniestro se hace por medio de gestión telefónica, Landing page, WhatsApp o mensajes de texto.
- Una vez sea reportado el siniestro, el cliente debe esperar la respuesta de parte del agente de servicio con la validación de cobertura para la prestación del servicio, quien indicará los pasos a seguir para hacer efectivo el servicio.

- Los horarios de atención son 7 días por 24 horas.
- El asesor de servicio se encarga de agendar la cita para la prestación del servicio en las asistencias que así lo requiera.

**Parágrafo 1:** Se podrá devolver una reclamación cuando la misma carezca de la documentación y/o información solicitada como prueba para acreditar la ocurrencia del siniestro o avería y en aquellos casos que sea necesario la cuantía de la pérdida. En este evento, el reclamante podrá presentar una nueva reclamación con los respectivos documentos.

**Parágrafo 2:** Cuando **se** pueda evidenciar y al mismo tiempo probar algún tipo de fraude o inconsistencia en el proceso de reporte de la reclamación del siniestro por parte del usuario, cancelará la cobertura del usuario sin necesidad de emitir devoluciones de dinero de cobertura.

- El % de nivel de servicio comprometido corresponde al 90% de llamadas son atendidas antes de los 20 segundos.
- El nivel de abandono de las llamadas no será mayor al 5%.

#### **IV. PROTECCIÓN DE DATOS Y AVISO DE PRIVACIDAD**

Al adquirir la cobertura expresada en el presente contrato, usted(es) manifiesta(n) que toda la información suministrada es veraz y comprobable, y autoriza(n), con los fines de la prestación de los servicios de garantía aquí contratados, para efectuar todo tratamiento, utilización, revelación o aprovechamiento de su información personal, necesario para el cumplimiento de sus deberes legales y contractuales, incluso a terceros cuando ello se haga indispensable. Usted(es) se obliga(n) a informar oportunamente todo cambio y/o actualización e información personal suministrada y podrá(n) contactar a los responsables del tratamiento de la información para conocer, actualizar y rectificar su información personal. Usted(es) no estará(n) obligado(s) a proporcionar información personal de menores de edad, de salud, religión u orientación sexual o, en todo caso, datos sensibles, excepto si ella es indispensable para el desarrollo de la cobertura.

Autorizo para que con fines estadísticos, suministre información, consulta o transferencia de datos, con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia o en el exterior, consulte informe, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de riesgo que considere necesario o a cualquier otra entidad autorizada, la información confidencial que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente y bajo cualquier modalidad se le haya otorgado o se le otorgue en el futuro, así como sobre novedades, referencias y manejo de la garantía y demás servicios que surjan de esa relación comercial o contrato que declaren conocer y aceptar en todas sus partes.

#### **V. CADUCIDAD O TERMINACIÓN DEL CONTRATO:**

Cuando antes del inicio de la vigencia del contrato de la cobertura durante la vigencia de ella ocurra uno de los siguientes eventos cesaran los efectos de la cobertura así:

- Cuando **se** identifique fraude en la información suministrada por el usuario en el momento de reportar algún siniestro.
- Una vez finalizada la vigencia adquirida.