

# CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA VEHÍCULOS PARTICULARES LIVIANOS

## 1. CONDICIONES GENERALES

**Asistencia Bolívar S.A.**, en adelante **LA COMPAÑÍA**, pone a disposición del **ASEGURADO** de las pólizas de seguro de automóvil para vehículos livianos de uso particular expedidas por **Seguros Comerciales Bolívar S.A.**, en adelante **LA ASEGURADORA**, un conjunto de servicios que se prestarán en caso de un evento cubierto por el contrato de seguro, de acuerdo a la opción contratada, y bajo los siguientes condiciones:

- Este convenio es independiente y autónomo frente a las pólizas de seguros de automóviles expedidas por Seguros Comerciales Bolívar S.A., en adelante Póliza de Automóviles, por lo tanto, no condiciona, limita o modifica la cobertura, ni implica el reconocimiento de obligaciones o la aceptación de reclamos por parte de **LA ASEGURADORA**.
- El **ASEGURADO** de las Pólizas de Automóviles, en adelante **Beneficiario** para efectos del presente Convenio, autoriza a grabar en cualquier momento las conversaciones telefónicas o comunicaciones entre sí, y declara expresamente que conoce y acepta estos requisitos desde el momento de suscribir o renovar este convenio.
- La vigencia del convenio dependerá de la vigencia del seguro, y por lo tanto será igual a la registrada en el certificado individual de la póliza. Cualquier causal de terminación de la póliza de seguro, incluyendo su revocación, genera la finalización del Convenio.
- El **Beneficiario** autoriza a Asistencia Bolívar S.A. a realizar las inspecciones que se estimen necesarias y a su discreción, podrá dejar registros fotográficos o de video como constancia de la atención.

Los servicios se prestarán en el territorio colombiano, de acuerdo con los términos, condiciones y límites previstos en este Convenio.

## 2. ASISTENCIA LIGERA

### 2.1. Qué servicios ofrecemos a los beneficiarios

En caso de accidente del vehículo asegurado por la Póliza de Automóviles, **LA COMPAÑÍA** ofrece los siguientes servicios:

#### 2.1.1. Mensajes urgentes o justificados

Nos encargamos de transmitir los mensajes por medio de una llamada de conferencia a los familiares, allegados y autoridades pertinentes relacionados con el caso.

#### ASEGURADO

Persona que registra en el certificado de la póliza y tiene derecho al pago de la indemnización a consecuencia de un evento amparado por el contrato de seguro.

#### BENEFICIARIOS

Para efectos de este Convenio, entiéndase por beneficiarios, a los ocupantes del vehículo y al **ASEGURADO** de la Póliza de Automóviles.

ILIMITADO

### 2.1.2. Ambulancia (traslado médico de emergencia):

Pondremos a su disposición una ambulancia para trasladar a los ocupantes u otros afectados que sufran lesiones que requieren manejo hospitalario, hasta el centro más cercano al sitio donde el vehículo se encuentre. La ambulancia podrá ser de baja, media o alta complejidad según las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

45 SMDLV por evento

### 2.1.2. Desplazamiento y alojamiento de los ocupantes del vehículo en viaje

#### 2.1.3.1. En caso de lesión o muerte por accidente:

Cubrimos los gastos por alojamiento de los ocupantes, cuando se encuentren de viaje y no estén en la ciudad de origen o destino.

Cubrimos el traslado de los ocupantes a su domicilio habitual registrado o al lugar de destino en Colombia hacia donde se transportaban en el momento del incidente.

#### ALOJAMIENTO

4 eventos por vigencia, 45 SMDLV por persona, por día, hasta máximo 5 días consecutivos.

#### TRASLADO

4 eventos por vigencia, 15 SMDLV por evento

#### 2.1.3.2. En caso de inmovilización del vehículo por avería o accidente de tránsito sin lesiones personales:

Cubrimos los gastos de desplazamiento de acuerdo al tiempo de reparación del vehículo cuando no se pueda realizar en el mismo día de la inmovilización, siempre y cuando los beneficiarios se encuentren en un lugar diferente a la ciudad de origen o de destino del viaje, teniendo en cuenta lo siguiente:

- b) Alojamiento de los beneficiarios en un hotel de la red de proveedores de **LA COMPAÑÍA**.
- a) Desplazamiento por los medios de transporte necesarios a los **Beneficiarios** hasta el lugar de destino previsto o al domicilio habitual en Colombia.

#### REPARACIÓN INFERIOR A 48 HORAS

- **Alojamiento:** 45 SMDLV por persona por día hasta máximo 2 días
- Sin Desplazamiento

#### REPARACIÓN SUPERIOR A 48 HORAS

- **Alojamiento:** 45 SMDLV por persona por máximo 1 día
- **Desplazamiento:** 4 eventos por vigencia y 15 SMDLV por evento

#### 2.1.3.3. En caso de hurto del vehículo o de sus partes que implique su inmovilización o inoperancia:

Cubrimos los gastos de alojamiento en un hotel de la red de proveedores de **LA COMPAÑÍA** para los

**Beneficiarios** mientras se coordina el traslado del vehículo, o para la persona que esté realizando los trámites de denuncia del vehículo amparado.

En caso que el vehículo sea recuperado en una ciudad diferente a su residencia se cubrirá los gastos de alojamiento únicamente al **Beneficiario**.

Cubriremos los gastos de desplazamiento de los **Beneficiarios** hasta el lugar de destino previsto o al domicilio habitual en Colombia.

En los casos en que se requiera efectuar un desplazamiento y siempre que exista una empresa de taxis en la zona de inmovilización del vehículo, **LA COMPAÑÍA** podrá optar por el alquiler de uno para efectuar los desplazamientos relacionados con el traslado de los **Beneficiarios**.

#### 2.1.4. Asistencia jurídica preliminar

Pondremos a su disposición un abogado el cual se desplazará al lugar de los hechos y se encargará de velar por el respeto del debido proceso y los demás derechos constitucionales consagrados en la Constitución Política de Colombia, cuando se presente un accidente de tránsito en el vehículo con heridos o fallecidos. Así mismo, el abogado emplea toda su diligencia en el manejo preliminar de los casos, lo cual no implica que asegure un resultado favorable para el **Beneficiario**. En caso que no se pueda suministrar un abogado al lugar de los hechos, se le brindará asistencia jurídica vía telefónica.

Este servicio no cubre los honorarios de abogados y gastos legales por procesos civiles y/o penales generados con ocasión del accidente de tránsito, sin perjuicio de las condiciones descritas y pactadas en el certificado individual de la póliza de seguro de automóviles.

#### 2.1.5. Conductor profesional

Brindamos un servicio de conductor al **Beneficiario** que se encuentre de viaje, que con ocasión de un accidente, fallecimiento o enfermedad súbita e imprevista, se encuentre imposibilitado para continuar conduciendo y ninguno de los acompañantes pueda sustituirlo en esa labor. Los menores de 12 años deberán ir acompañados de un adulto responsable.

##### ALOJAMIENTO

45 SMDLV por persona por día, máximo 2 días.

##### ALOJAMIENTO

45 SMDLV por persona por día, máximo 3 días.

##### DESPLAZAMIENTO

4 eventos por vigencia y 15 SMDLV por evento.

##### 1 EVENTO POR VIGENCIA

30 SMDLV por evento.

## 2.2. Qué servicios ofrecemos al vehículo

### 2.2.1. Carro taller

Ponemos a su disposición los recursos necesarios para solucionar su imprevisto en caso que el vehículo no pueda circular debido a llantas pinchadas o descarga de batería. Incluye el costo de la mano de obra de dicha labor. Este servicio se presta en las ciudades principales.

### 2.2.2. Llave maestra (cerrajería de emergencia)

Ponemos a su disposición los recursos necesarios para realizar la apertura del vehículo en caso que se queden las llaves dentro del mismo y no se tenga a la mano la llave de repuesto. Incluye el costo de la apertura y la mano de obra.

El servicio se otorga dentro del perímetro urbano en ciudades principales y en ningún caso nos haremos cargo de la fabricación o reposición de llaves o alarmas.

### 2.2.3. Grúa

Nos encargamos de transportar el vehículo en caso de avería, hurto o accidente de tránsito teniendo en cuenta lo siguiente:

- Si el evento sucedió en la ciudad de domicilio habitual del **Beneficiario**:
  - **Varada**: Se transportará hasta el sitio de residencia o al taller que designe el **Beneficiario**
  - **Accidente**: Se transportará hasta el sitio designado por **LAASEGURADORA**

El servicio se prestará siempre y cuando el destino quede dentro del mismo perímetro urbano donde ocurrió el evento.

- Si el evento sucedió en viaje o en una ciudad diferente a la del domicilio habitual del **Beneficiario**:

Se transportará el vehículo al municipio o ciudad capital más cercana o al lugar de residencia del **Beneficiario**.

El servicio de grúa solo se prestará cuando el vehículo:

2 SERVICIOS POR VIGENCIA.

ILIMITADO

4 SERVICIOS POR VIGENCIA  
15 SMDLV por evento

- No se encuentre con movilidad restringida impuesta por las autoridades de tránsito, tales como pico y placa.
- Presente fallas técnico mecánicas. Para ello **LA COMPAÑÍA** podrá enviar un técnico a que verifique la condición del vehículo.

En caso de comprobarse que la solicitud del servicio no corresponde a uno de los eventos mencionados, el costo del servicio deberá ser asumido por el **Beneficiario** y ocasionará la inmediata suspensión del servicio durante el resto de la vigencia del convenio.

#### 2.2.4. Protección y traslado del vehículo

Asumimos los gastos de los servicios de traslado y custodia del vehículo en caso que se encuentre en viaje y como consecuencia de:

- Una varada o accidente de tránsito que requiera un tiempo de inmovilización superior a 72 horas.
- El vehículo sea robado y recuperado después que el beneficiario no se encuentre en el lugar de los hechos, siempre y cuando no se haya realizado el pago en virtud de la afectación de la cobertura de hurto total de la póliza de automóviles.

El servicio de custodia se prestará en un parqueadero asignado por **LA COMPAÑÍA**.

**PROTECCIÓN**  
30 SMDLV

**TRASLADO DEL VEHÍCULO**  
4 Servicios por vigencia.  
15 SMDLV

### 3. SERVICIOS O CIRCUNSTANCIAS NO CUBIERTAS

**LA COMPAÑÍA** queda liberada de toda responsabilidad y por lo tanto no prestará los servicios de asistencia, cuando se presente una o más de las siguientes situaciones:

1. Servicios que el beneficiario haya contratado por su cuenta sin autorización de **LA COMPAÑÍA**, salvo en caso de fuerza mayor que le impida comunicarse con **LA COMPAÑÍA**.
2. El servicio sea solicitado en zonas que presenten alteración del orden público, de alto riesgo o que impliquen peligro inminente para la seguridad de los proveedores de **LA COMPAÑÍA**.

3. Conductas dolosas, fraudulentas o de mala fe.
4. La muerte producida por suicidio, y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
5. Los gastos correspondientes a:
  - a. Asistencia médica y hospitalaria, la cual incluye gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos con o sin prescripción médica o por enfermedades mentales.
  - b. Lo relativo y derivado de prótesis, órtesis, material de osteosíntesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo.
  - c. Reparación de vehículos por cualquier causa.
6. Cuando al momento de un evento el conductor del vehículo:
  - a. Esté participando en competencias deportivas, carreras o entrenamientos.
  - b. Esté participando en apuestas o desafíos.
7. La asistencia y gastos a los ocupantes del vehículo transportados gratuitamente mediante “autostop” o “dedo” (Transporte gratuito ocasional)
8. Los daños o pérdidas que se produzcan al vehículo por:
  - a. Fenómenos de la naturaleza o por energía nuclear radioactiva
  - b. Carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivos o tóxicos transportadas en el vehículo
  - c. Mantenimientos, cuando se haya diagnosticado por el técnico presente en el evento.
  - d. Actos terroristas, guerra civil declarada o no, asonadas, motines, conmociones civiles y populares, alteraciones o disturbios de orden público y que tengan carácter hostil y violento.
  - e. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.
  - f. Las exclusiones de La Póliza de automóviles a la cual se adhiere este convenio.

#### 4. CÓMO USAR Y SOLICITAR LOS SERVICIOS

Para acceder a los servicios usted debe:

- Informar y/o solicitar telefónicamente a **LA COMPAÑÍA** el servicio deseado a través de los siguientes opciones:
  - Desde cualquier lugar del país al 01 8000 123 322,
  - En la ciudad de Bogotá al 3 122 122
  - Desde cualquier operador de servicio móvil/celular al #322.
  - Por medio de la App de Seguros Bolívar Colombia.

Los servicios se prestarán en Colombia, exceptuando San Andrés y Providencia, Amazonas, Chocó, Vaupés, Guainía, Arauca, Casanare, Vichada, Putumayo, Guaviare y Caquetá. También se excluye de cubrimiento el

departamento del Meta, salvo la ciudad de Villavicencio y sus alrededores en quince (15) kilómetros a la redonda, área que si se encuentra dentro del ámbito de este convenio.

#### 4.1. Prestación de los servicios y pago de reembolsos

En caso que **LA COMPAÑÍA** autorice un reembolso al **Beneficiario**, deberá presentar las facturas originales correspondientes al servicio directamente en la dirección de **LA COMPAÑÍA**. En un término de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las facturas se efectuará el reembolso, tomando como base las tarifas acordadas con la red de proveedores de **LA COMPAÑÍA**.

En el caso de que el costo de la prestación del servicio exceda los límites máximos de las coberturas del presente convenio, el **Beneficiario** deberá cancelar directa e inmediatamente al proveedor del servicio, cualquier excedente o diferencia.

Las sumas pagaderas por **LA COMPAÑÍA** serán en todo caso complementarias del contrato de seguro, y de cualquier otro convenio celebrado por el afiliado que cubra el mismo evento.

**LA COMPAÑÍA** queda eximida de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, o por decisión autónoma del **ASEGURADO** no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este convenio. De igual manera está eximida para prestar servicios de manera inmediata, cuando por contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico que requieran una atención prioritaria, se genere una ocupación preferente y masiva de los técnicos que conforman la red de proveedores.

#### 5. COSTO

El costo de los servicios descritos en este convenio será el descrito en la carátula de la póliza del seguro de automóviles, medio mediante el cual se recauda el valor del presente convenio. El **Beneficiario** declara que conoce y acepta la totalidad de las estipulaciones consignadas en este convenio.

---

**ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**  
Firma Representante Legal