

## ANEXO ASISTENCIA EN VIAJE

### CLÁUSULA 1. OBJETO DEL SEGURO

En virtud del presente anexo, MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. en adelante ASISTENCIA MAPFRE, garantiza la puesta a disposición del Asegurado de una ayuda material, en forma de prestación económica o de servicios, cuando este se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido con el vehículo asegurado o en cualquier medio de locomoción para efectos de las prestaciones a las personas, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

### CLÁUSULA 2. EXCLUSIONES DEL PRESENTE ANEXO

#### 2.1 NO SON OBJETO DE LA COBERTURA DE ESTE ANEXO LAS PRESTACIONES Y HECHOS SIGUIENTES:

- a. Los servicios que el Asegurado o Beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de Asistencia MAPFRE; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con Asistencia MAPFRE.
- b. La asistencia y gastos a los ocupantes del vehículo asegurado transportados gratuitamente mediante "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional).
- c. El valor del servicio de grúa en caso de traslados a patios (concesiones de Tránsito) o los que se generen por retención de autoridad.
- d. Los traslados a ocupantes como extensión del servicio al Asegurado, cuando el vehículo se traslade por sus propios medios.
- e. El pago de peajes al vehículo asegurado o en extensión de cobertura.
- f. En los casos donde se presten servicios a ocupantes, solo se otorgará hasta el límite de personas que se indique para el vehículo en la licencia de Tránsito.
- g. El importe de insumos (gasolina y vulcanizada, repuestos, etc.), en los casos de inmovilización del vehículo.
- h. Los servicios extraurbanos en ciudades no capitales y todos los indicados específicamente dentro del presente documento.
- i. El Transporte de Vehículos cuando se encuentren en pico y placa.
- j. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria derivados de un hecho amparado por este anexo.
- k. La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- l. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- m. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- n. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- o. Los que se produzcan con ocasión de la participación del asegurado en apuestas o desafíos.
- p. Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivos o tóxicos transportadas en el vehículo asegurado.
- q. Los que se produzcan con ocasión de la participación de carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

## 2.2 QUEDAN EXCLUIDOS DE LA COBERTURA OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO LAS CONSECUENCIAS DE LOS HECHOS SIGUIENTES:

- a. Los causados por mala fe o culpa del Asegurado o conductor.
- b. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- c. Los producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación, siempre que no se haya contratado el amparo de protección patrimonial:
  - (i) Bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.
  - (ii) Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo asegurado.
- d. Los que se produzcan cuando por el Asegurado o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro, siempre que no se haya contratado el amparo de protección patrimonial.
- e. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Asegurado o Beneficiario en apuestas o desafíos.
- f. Los causados por combustibles, inflamables, explosivos, tóxicos o materiales azarosos transportados en el vehículo asegurado salvo que la compañía haya autorizado expresamente su transporte y/o el riesgo este diseñado para estas actividades.
- g. Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

### CLÁUSULA 3. REQUISITO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cuando se produzca alguno de los hechos objeto de cobertura, el Asegurado solicitará por teléfono a la línea MAPFRE SI 24:

Desde celular al #624,  
Teléfono fijo desde Bogotá 6013077024  
Resto del país 018000519991

El servicio correspondiente, siendo este un requisito indispensable para la prestación del servicio, indicando sus datos de identificación o número de póliza, información del vehículo en el que se desplaza, así como el lugar donde se encuentre y la información más precisa para facilitarle la prestación.

Asistencia MAPFRE prestará sus servicios de forma material y directa y solo operará por reembolso bajo autorización previa, para lo cual es requisito lo enunciado en el párrafo anterior.

### CLÁUSULA 4. DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

1. Tomador de Seguro: Persona natural o jurídica que traslada los riesgos por cuenta propia o ajena, quien suscribe este contrato, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al Beneficiario.
2. Asegurado: Persona natural titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

3. Beneficiario: Para los efectos de este anexo, serán Beneficiarios además del Asegurado (siempre y cuando estén en el vehículo asegurado y se vean afectados por el evento fortuito):
  - a. El conductor del vehículo asegurado.
  - b. Los demás ocupantes del vehículo asegurado y descrito en la carátula de la póliza, cuando resulten afectados por una avería o accidente, con motivo de su circulación y que este incluido en la cobertura de este anexo, sin superar el número de ocupantes indicado en la licencia de tránsito.
4. Vehículo asegurado: Se entiende por tal el vehículo que se designe en la carátula de la póliza, siempre que se trate de vehículos destinados al transporte de carga (Pick up de servicio público y/o uso comercial, furgoneta, camión, furgón, tractocamión, carrotanque, tráiler o vehículos de similares características). No incluye vehículos dedicados al transporte de personas.
5. S.M.D.L.V.: Salario Mínimo Diario Legal Vigente, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento del siniestro.

## CLÁUSULA 5. ÁMBITO TERRITORIAL DE LAS PERSONAS Y LOS VEHÍCULOS

El derecho a las prestaciones de este anexo comenzará a partir del kilómetro diez (10) desde la dirección que figura en la póliza del Asegurado, para efecto de la cobertura a las personas (Cláusulas 7), y a partir del kilómetro cero (0) para la cobertura al vehículo (Cláusula 6).

Las coberturas referidas al vehículo asegurado (Cláusula 6) se extenderán a todo el territorio de la Comunidad Andina de Naciones, incluyendo Colombia y exceptuando aquellos lugares en donde no exista un acceso transitable por carretera, dado el caso que se requiera transporte de grúa para el vehículo

## CLÁUSULA 6. COBERTURAS AL VEHÍCULO

### 6.1 REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO

En caso de que el vehículo asegurado no pudiera circular por avería, Asistencia MAPFRE se hará cargo del remolque o transporte hasta el taller que sea elegido por el Asegurado.

En caso de que el vehículo asegurado no pudiera circular por accidente o hurto, Asistencia MAPFRE se hará cargo del remolque o transporte hasta el taller que sea elegido por el asegurado y se ofrecerá como opción los talleres autorizados por la Compañía.

	Por accidente o hurto	Por avería
Límite de cobertura por evento en SMDLV	200	100
Número de eventos por vigencia	Sin límites	3

Aclaraciones:

- En el caso de tractocamión y tráiler, cada uno debe tener la cobertura de Asistencia en la carátula de la póliza.
- Para prestar esta cobertura el vehículo deberá estar sin carga.
- En caso de volcamiento, si es necesario para el proceso de rescate del vehículo usar más de una grúa, seguirá operando el límite establecido.

## **6.2 DESPLAZAMIENTO Y ESTANCIA DE HOTEL PARA MECÁNICO ELEGIDO**

En caso de falla mecánica o avería del vehículo asegurado o conductor, Asistencia MAPFRE se encargará de la coordinación y prestación de los siguientes servicios

El desplazamiento del mecánico en el medio de transporte que Asistencia MAPFRE considere más idóneo, desde su domicilio habitual en Colombia hasta el lugar en donde el vehículo asegurado se encuentre inmovilizado por avería, dentro del territorio colombiano.

Cuando la reparación del vehículo no pueda ser realizada el mismo día de su inmovilización se pagará la estancia de un mecánico elegido por el asegurado o conducto en un hotel (alojamiento) con un máximo de 5 noches hasta un límite total de la estadía de 32 SMLVD

## **6.3 CERRAJERO**

### **6.2.1 APERTURA DEL VEHÍCULO**

En el evento que las llaves se encuentren dentro del vehículo y esto ocasione la inmovilización del mismo, Asistencia MAPFRE se encargará de poner a disposición del Asegurado los medios para solucionar tales imprevistos.

En caso de que Asistencia MAPFRE no pudiera realizar la operación de apertura del vehículo, se podrá sustituir esta prestación por el depósito y traslado del vehículo hacia el taller más cercano elegido por el Asegurado.

### **6.2.2 ENVÍO DE LLAVES DE REPUESTO**

En caso de hurto ó extravío de las llaves del vehículo, Asistencia MAPFRE se encargará del envío de las llaves de repuesto desde el lugar indicado por el Asegurado hasta el lugar donde esté inmovilizado el vehículo.

En caso de que Asistencia MAPFRE no pudiera realizar el envío de las llaves de repuesto, se podrá sustituir esta prestación por el depósito y traslado del vehículo hacia el taller más cercano elegido por el Asegurado.

## **6.4 ENVÍO DE REPUESTOS**

Asistencia MAPFRE se encargará de asumir los costos de búsqueda y envío de repuestos necesarios para la reparación del vehículo asegurado, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación, siempre y cuando el envío se realice dentro del territorio nacional.

De cualquier manera, serán por cuenta del Asegurado los valores de los insumos repuestos en dichos eventos.

## **6.5 TRANSPORTE, DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO**

Si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después de que el Asegurado se hubiese ausentado del lugar de los hechos, la compañía sufragará los siguientes gastos:

- El transporte del vehículo hasta el domicilio habitual del Asegurado.
- El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado con máximo veinticinco (25) SMDLV, sin perjuicio de la restricción de 72 horas.

## **CLÁUSULA 7. COBERTURAS AL ASEGURADO O BENEFICIARIOS**

Asistencia MAPFRE se encargará del traslado para el Asegurado o persona designada, hasta el lugar donde se encuentre el vehículo recuperado y/o reparado; de igual manera si el asegurado optara por encargarse del traslado del vehículo, se indemnizará hasta un límite máximo de noventa (90) SMDLV, previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la Compañía.

## 7.1 TRASLADO DE LOS OCUPANTES POR INMOVILIZACIÓN

Cuando el vehículo asegurado durante el transcurso de un viaje sea inmovilizado a consecuencia de una avería o un accidente o hurto, y la reparación no se pueda efectuar dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia, Asistencia MAPFRE ofrecerá al Asegurado un medio adecuado de transporte para los ocupantes del vehículo hasta un único domicilio o hasta el destino de viaje informado durante el reporte de la contingencia a Asistencia MAPFRE.

El límite máximo de esta prestación será de cuarenta y cinco (45) SMDLV por persona, quedando establecido el número máximo de personas en la Licencia de tránsito.

## CLÁUSULA 8. ASISTENCIA JURÍDICA

Las coberturas relativas a la asistencia operaran como complemento de los amparos que con relación a esta cobertura pueda tener el Asegurado mediante la póliza básica, y en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. Los amparos que componen la asistencia jurídica son:

### 8.1 ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA

Asistencia MAPFRE brindará al Asegurado, asesoría telefónica completa apoyado por un grupo calificado de Abogados profesionales durante 24 horas del día, los 365 días del año. Dicha asesoría aplicará en:

#### 8.1.1 EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Asistencia MAPFRE brindará al Asegurado o conductor la Asesoría Jurídica Telefónica a todos los trámites relacionados con un accidente de tránsito en donde se encuentre involucrado el vehículo asegurado.

#### 8.1.2 ASESORÍA JURÍDICA PRESENCIAL

La asesoría jurídica presencial operará como complemento de la cobertura jurídica que tenga el Asegurado o conductor a través de la póliza básica, brindando un apoyo legal para los acuerdos o transacciones que se deriven del accidente, así como en las diligencias preliminares a que diera lugar un choque con lesionados o fallecidos.

Este servicio opera dentro del perímetro urbano en las ciudades principales del país de acuerdo con la disponibilidad, zonas y horarios establecidos por Asistencia MAPFRE.

#### 8.1.3 ASISTENCIA DE ASESOR JURÍDICO EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En el evento de un accidente de tránsito del vehículo asegurado en donde resulten personas lesionadas o fallecidas, Asistencia MAPFRE asesorará al conductor del mismo mediante presencia de abogado en el sitio de los hechos (Aplica para las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Armenia, Manizales, Cúcuta, Pasto e Ibagué).

En el evento de un accidente de tránsito (choque simple) del vehículo asegurado, Asistencia MAPFRE asesorará telefónicamente al conductor del mismo, quedando a su discreción la posibilidad de envío de un Abogado al lugar de los hechos.

#### 8.1.4 ASISTENCIA PARA LIBERACIÓN DEL VEHÍCULO ANTE LA UNIDAD JUDICIAL RESPECTIVA:

En el evento de un accidente de tránsito en que presenten lesionados o muertos, Asistencia MAPFRE pondrá a disposición del conductor del vehículo asegurado un abogado especializado que lo asesorará para lograr la liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

### **8.1.5 ANTE LAS CAUSALES LEGALES DE DETENCIÓN DEL CONDUCTOR DEL VEHÍCULO ASEGURADO.**

En el evento que con ocasión de un accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado designado propenderá para que se respeten sus derechos y gestionar su libertad o velar para que sea recluido en una casa-cárcel si hay lugar a ello.

PARÁGRAFO: La cobertura aquí otorgada se restringe a las acciones preliminares, y por tanto no se cubren los honorarios de abogados y gastos legales que se generen por procesos civiles y/o penales generados con ocasión del accidente de tránsito, sin perjuicio de las condiciones y amparos cubiertos en las demás coberturas otorgadas en la póliza.

### **8.1.6 AUDIENCIAS DE TRÁNSITO O CENTROS DE CONCILIACIÓN**

En el evento de accidente de tránsito en el que participe el vehículo asegurado, Asistencia MAPFRE designará y pagará los honorarios de un abogado que represente los intereses del Asegurado y de MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. ya sea ante Tránsito o en el centro de conciliación seleccionado.

### **8.1.7 AUDIENCIAS DE COMPARENDOS**

En el evento de un accidente de tránsito en el que participe el vehículo asegurado, Asistencia MAPFRE asesorará al Asegurado o al conductor debidamente autorizado, mediante la designación de un abogado para que le acompañe durante todas las diligencias ante la Unidad de Tránsito por comparendo aplicado en obstaculización de la vía.

## **8.2 CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD**

La presente asesoría no implica obligación alguna por parte de Asistencia MAPFRE, ni compromiso de resultado frente a los procesos iniciados, ya que se limita exclusivamente a realizar los trámites preliminares que son gestiones de medio.

---

## **CLÁUSULA 9. REVOCACIÓN**

La revocación o la terminación de la Póliza de Seguro de vehículos a la que accede el presente anexo, implica la revocación o terminación del anexo, por lo tanto los amparos de Asistencia MAPFRE terminarán en los mismos términos y condiciones previstas en la póliza.

---

## **CLÁUSULA 10. LIMITE DE RESPONSABILIDAD**

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica responsabilidad en virtud del mismo, respecto de los amparos básicos y demás anexos de la póliza de Seguros de Vehículos, a la que accede este Anexo.

---

## **CLÁUSULA 11. SINIESTROS**

Además de lo indicado en las Condiciones Generales de la Póliza a la cual accede el presente anexo, referente a Indemnizaciones se tendrá en cuenta lo siguiente:

### **11.1 OBLIGACIONES DEL ASEGURADO Y/O BENEFICIARIO**

En caso de un evento cubierto por el presente anexo el Asegurado y/o Beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números indicados en el carné de Asistencia, debiendo indicar el nombre del Asegurado o Beneficiario, destinatario de la prestación, el número de la cedula de ciudadanía, o cedula de extranjería, placa del vehículo, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Las llamadas telefónicas serán con cobro revertido, y en los lugares en que no fuera posible hacerlo así, el Asegurado o Beneficiario podrá recuperar a su regreso el importe de las llamadas, contra presentación de los recibos.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

### **11.2 INCUMPLIMIENTO**

Asistencia MAPFRE queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Asegurado o de sus responsables o Beneficiarios, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo.

Así mismo Asistencia MAPFRE no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado. En todo caso, si el Asegurado o Beneficiario solicitara los servicios de Asistencia y Asistencia MAPFRE no pudiera intervenir directamente, por causa de fuerza mayor, los gastos razonables en que se incurra serán reembolsados, previa presentación de los correspondientes recibos, al regreso del Asegurado o Beneficiario a Colombia, siempre que tales gastos se hallen cubiertos.

### **11.3 PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN**

El Asegurado deberá tener en cuenta las siguientes circunstancias al hacer uso de su derecho de indemnización: Las indemnizaciones fijadas en las coberturas serán en todo caso complemento de los contratos que pudiera tener el Asegurado o Beneficiario cubriendo el mismo riesgo.

Si el Asegurado o Beneficiario tuviera derecho a reembolso por parte de la Empresa transportadora Comercial correspondiente a pasaje no consumido, y al hacer uso de la cobertura de transporte o repatriación, dicho reembolso deberá reintegrarse a la entidad prestataria de los servicios objeto del presente Anexo. Así mismo respecto a los gastos de desplazamiento de las personas beneficiarias, Asistencia MAPFRE solo se hace cargo de los gastos adicionales que exija el evento, en lo que excedan de los previstos inicialmente por los Asegurados y/o Beneficiarios.

Las prestaciones de carácter médico y de transporte sanitario deben efectuarse previo acuerdo del médico que atiende al Asegurado con el equipo médico de Asistencia MAPFRE.

---

## **CLÁUSULA 12. DATOS DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO**

---

Correo electrónico: [defensoriamapfre@gmail.com](mailto:defensoriamapfre@gmail.com)

Teléfono fijo: (601) 4587174

Celular: 312 3426229

Dirección de oficina: Carrera 13 # 29-21, Oficina 221 Bogotá