

PROGRAMA SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA LAS POLIZAS DE VIDA GRUPO Y ACCIDENTES PERSONALES

PRELIMINAR - DEFINICIONES: Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente anexo los términos definidos a continuación tendrán el significado que se le atribuye en la siguiente condición:

- 1. Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Asegurado, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.
- 2. Ámbito de territorialidad:** El derecho a las prestaciones del Programa de asistencia se extiende a nivel nacional, en Colombia.
- 3. Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo en alguna parte de la Vivienda.
- 4. Asegurados:** Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
- 5. Beneficiarios:** conyugue del Asegurado e hijos menores de 18 años.
- 6. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Asegurado que en este caso debe ser en Colombia.
- 9. Equipo técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Asegurado, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.
- 10. Evento:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente Programa de asistencia y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia.
- 11. Fuerza mayor:** El imprevisto que no es posible resistir, como los hechos de la naturaleza, actos de autoridad competente, el apoderamiento de enemigos, etc., conforme con lo expuesto en las normas colombianas.
- 12. Período de vigencia del servicio:** Período durante el cual un Asegurado tiene derecho a los Servicios de asistencia.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

13. Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta PREVISORA a los Asegurados en los términos y condiciones del presente anexo.

14. Situación de asistencia: Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al Asegurado a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

15. Vivienda: Inmueble habitual del Asegurado, el cual debe estar ubicado en la Colombia.

ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

1. CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

Los Servicios de asistencia a las personas, se prestarán bajo las siguientes condiciones:

De acuerdo a las definiciones descritas en cada prestación y solamente en una situación de emergencia.

1.1. Orientación Médica Telefónica

En caso de accidente o enfermedad grave se brindará telefónicamente una orientación médica sobre las medidas básicas que el beneficiario puede llevar a cabo. El Equipo médico de AXA le asistirá orientando su inquietud particular, brindando información de las medidas básicas a tomar en relación con los síntomas o molestias que le estén aquejando.

Cobertura ilimitada por beneficiario

Esta cobertura aplica para el Asegurado y los Beneficiarios

1.2 Ambulancia básica y medicalizada

En caso de Accidente del Beneficiario se organizará y pagará por el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario local más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia, indicada por el Asegurado o sus familiares. Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza.

Se enviará ambulancia básica o medicalizada de acuerdo a la emergencia presentada y el lugar del evento.

Este Beneficio Aplica únicamente para el titular de la póliza

1.3. Ambulancia aérea medicalizada

En caso de Accidente del Beneficiario se organizará y pagará por el traslado en ambulancia aérea medicalizada al centro hospitalario local más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia, indicada por el médico tratante y de acuerdo con el protocolo establecida para ello.

Esta cobertura es limitada a

Un (1) evento por vigencia

Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza

Se enviará ambulancia aérea medicalizada de acuerdo a la emergencia presentada, y el lugar del evento.

1.4. Medico a Domicilio

En caso de Accidente o Enfermedad grave del Asegurado se enviará un médico a domicilio. Este servicio de asistencia se otorgará siempre y cuando la solicitud se derive de un accidente o enfermedad grave, que pueda ser diagnosticado y tratado fuera de un consultorio médico, que no necesite pruebas diagnósticas de laboratorio y/o imagen para concluir un diagnóstico y el tratamiento establecido deba ser otorgado por medio de receta médica autorizada.

Esta cobertura es limitada a

- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza
Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza.

1.5. Alquiler De Muletas En Caso De Accidente

En caso de accidente y de requerir unas muletas, el Asegurado podrá solicitar el servicio requerido. Este servicio de asistencia se otorgará siempre y cuando la solicitud se derive de un accidente o enfermedad grave.

- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ \$125.000 por evento

La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

✓ Aplica para el titular de la póliza

1.6 Asistencia Psicológica

Orientación telefónica con un profesional, soporte para manejo de duelo, pérdida de año (padres e hijos), manejo de fármacos en adolescentes, Bullying escolar, pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción entre otras. Sólo se realizará la orientación inicial y no contempla llamadas de seguimiento. Se le indicará y referirá al Asegurado los especialistas y medidas necesarias a seguir.

Importante:

- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto El Beneficiario deberá acudir a su médico tratante, médico especialista o profesional de salud de otras ramas.
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.
- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
-

✓ El tiempo máximo por llamada será de 30 minutos.

✓ 2 eventos por vigencia de la póliza

✓ Aplica Asegurado y beneficiarios.

1.7. Segunda opinión Médica

A solicitud del beneficiario el servicio de Segunda Opinión Médica se dará al beneficiario que lo requiera mediante la emisión de un concepto médico por parte de especialistas de acuerdo con la patología. Estos profesionales de la salud se encontrarán ubicados en las principales ciudades del país.

✓ Eventos ilimitados durante la vigencia de la póliza

Aplica Asegurado y beneficiarios



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

1.8. Asistencia nutricional telefónica

A solicitud del Beneficiario, Previ-asistencia orientará telefónicamente sobre temas de nutrición. Sólo se realizará la orientación inicial y no contempla llamadas de seguimiento. No se formularán recetas médicas. Se le indicará y referirá al Beneficiario los especialistas y medidas necesarias a seguir.
Importante:

- ✓ Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto El Beneficiario deberá acudir a su médico tratante, médico especialista o profesional de salud de otras ramas.
- ✓ La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.
- ✓ El tiempo máximo por llamada será de 30 minutos.
- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza

1.9. Acompañamiento En Caso De Accidente

En caso de accidente y de requerirlo se trasladará a un familiar a la clínica o centro hospitalario donde se encuentre el beneficiario. Cuando el Asegurado sufra un accidente fuera de la ciudad de residencia y que su hospitalización sea mayor a cinco (5) días el proveedor coordinara el traslado de un familiar de ida en el medio idóneo que Previ- Asistencia considere más adecuado.

- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ Aplica para el asegurado

1.10 Asistencia Tercera Edad (Asesoría Emocional) Para Mayores De 60 Años

A solicitud del Beneficiario, Previ-asistencia orientará telefónicamente a las personas de la tercera edad, quienes presentan problemas de memoria a corto y largo plazo, atencionales, deterioro cognitivo, sedentarismo, lo cual conlleva a un mayor deterioro de las funciones vitales. En este programa las personas de la tercera edad reciben unas sesiones virtuales con actividades que le permita estimular su cerebro a través de ejercicios lúdicos y dirigidos para que



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

los incluyan en sus rutinas diarias y puedan tener un espacio agradable y lo más importante funcional para su vida

- ✓ El tiempo máximo por llamada será de 30 minutos.
- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza

1.11 Asistencia Wellness

- A solicitud del Asegurado, Previ Asistencia orientará telefónicamente sobre la red gimnasios para rutina básica y diagnóstico inicial. Se orientará en: Información sobre eventos deportivos. Red de descuentos en seminarios y eventos para mejorar la salud. Sólo se realizará la orientación inicial y no contempla llamadas de seguimiento.
- ✓ El tiempo máximo por llamada será de 30 minutos.
- ✓ 2 eventos por año.
- ✓ Aplica para el asegurado principal y sus beneficiarios

1.12 Reemplazo De Empleada Doméstica En Caso De Accidente

En caso de un evento accidental, la empleada doméstica por incapacidad con una hospitalización mayor a 3 días se vea imposibilitada de realizar sus labores, Asistencia enviara una empleada a su domicilio por un periodo de máximo 5 días.

- ✓ 1 evento por vigencia de la póliza
- ✓ Cobertura hasta \$ 450.000
- ✓ El máximo tiempo que permanecerá la Empleada que asista en reemplazo será de 8 horas Laborales hasta por 5 días.
- ✓ Para prestar los servicios debe haber un adulto designado por el asegurado que permanezca en el hogar.

1.13. Chef En Casa

Por solicitud del Asegurado Previ-Asistencia coordinará la asistencia de un chef profesional al lugar del evento especificado por el Beneficiario. Para ello, debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía requerida, hora y lugar del evento. Este servicio aplica sólo en ciudades principales de Colombia. Los ingredientes deben ser suministrados por el Beneficiario.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

Cena para máximo 20 personas.

- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ Cobertura hasta \$450.000

1.14. Vigilante Para Eventos

Por solicitud del asegurado Previ-asistencia coordinará la asistencia de un vigilante al lugar del evento especificado por el asegurado. Para ello, el debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, hora y lugar del evento el cual sólo será prestado en las ciudades principales de Colombia.

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ Cobertura por 5 horas

1.15. Servicio De Conductor Profesional

En caso de imposibilidad del Beneficiario para conducir el Vehículo a consecuencia de un accidente por incapacidad mayor a 5 días Previ-asistencia pondrá a su disposición un conductor profesional para conducir el Vehículo desde el lugar donde se encuentre hasta el lugar de destino.

- ✓ 1 evento por vigencia de la póliza
- ✓ Cobertura por 4 horas
- ✓ Cobertura hasta \$ 125.000

1.16. Mesero En Casa

Por solicitud del beneficiario Previ-asistencia coordinará los servicios de un mesero que asista al lugar del evento especificado por el asegurado. Para ello, el debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, que se servirá, hora y lugar del evento. Este servicio aplica sólo en ciudades principales de Colombia.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.

- ✓ Cena para máximo 20 personas
- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ Servicio cubre 4 horas por evento.
- ✓ Cobertura hasta \$ 350.000

1.17. Soporte Técnico Telefónico

PREVISORA brindará el servicio de asistencia denominado Soporte técnico telefónico atendiendo y dando respuesta, vía telefónica a las consultas que el Asegurado realice por ese medio, y que hagan referencia a temas, asuntos o problemas técnicos de sus equipos tecnológicos, impresoras.

El servicio de Soporte técnico telefónico se brindará por un técnico, mediante acceso remoto al equipo tecnológico, desde el lugar donde se encuentre el técnico.

- ✓ 3 eventos por vigencia de la póliza

1.18. Asesoría en Uso en Redes Sociales

A solicitud del Beneficiario, Previ-asistencia brindará soporte telefónico relacionado con el uso de las principales redes sociales: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram

- ✓ El tiempo máximo por llamada será de 30 minutos.
- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza

1.19. Descuento en Farmacias

- ✓ A solicitud del Beneficiario, Previ-asistencia indicará las farmacias con convenio para ofrecer descuentos y campañas de promociones mensuales, ubicadas en la ciudad más cercana a su perímetro urbano.

Importante:

- ✓ Los costos por compra de productos y acceso a las droguerías correrán por cuenta del beneficiario.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

- ✓ Se brindará un máximo 5% de descuento en medicamentos recetados.
- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza

1.20. Descuento en Pruebas Covid (PCR y Antígeno)

- ✓ A solicitud del Beneficiario, Previ-asistencia indicará los laboratorios con convenio para ofrecer descuentos y campañas de promociones mensuales, ubicadas en la ciudad más cercana a su perímetro urbano.

Importante:

- ✓ Los costos de las pruebas correrán por cuenta del beneficiario.
- ✓ Se brindará un máximo 5% de descuento en pruebas Covid (PCR y Antígeno).
- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza

ARTÍCULO II – SERVICIOS DE ASISTENCIAS ESPECIALES

2. CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS ESPECIALES

2.1 ASISTENCIA PARA ESTUDIANTES

2.1.1. Asesoría En La Realización Del Curriculum Laboral

Previ-Asistencia orientará telefónicamente y brindará recomendaciones para la realización de su curriculum laboral, verificando que contenga la información necesaria de manera clara y completa. La asesoría se realizará limitándose a conceptos básicos sin que se comprometa la responsabilidad de Previ-Asistencia.

- ✓ Esta cobertura es un servicio ilimitado en eventos por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.1.2. Asesoría En La Búsqueda De Empleo

PREVISORA brindará al beneficiario asesoría telefónica básica en la búsqueda de empleo recomendándole diferentes fuentes de solicitudes en el mercado laboral, teniendo en cuenta la formación, la experiencia profesional y las capacidades del beneficiario.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORASEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

- ✓ Esta cobertura es un servicio ilimitado en eventos por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.1.3. Servicio de Tutoría Escolar en caso de Accidentes

Si como consecuencia de un accidente el Asegurado principal, cónyuge y/o un(a) hijo(a) del Asegurado debe permanecer en reposo en su domicilio, Previ-asistencia asume el pago de los honorarios de un tutor particular en áreas básicas: Matemáticas, Física, Química, Literatura, Historia, Geografía y Ciencias Naturales, por un periodo máximo de:

- ✓ Treinta y Cinco (35) horas por evento
- ✓ Máximo cuatro (4) eventos

2.1.4. Envío De Trabajados Olvidados

En caso de olvido de un trabajo del Beneficiario en su hogar, Previ-asistencia coordinará y pagará por el servicio de traslado del trabajo desde la Vivienda del Beneficiario hasta la universidad o colegio donde estudie. La asistencia aplica en las ciudades principales y hasta 40 kilómetros fuera del perímetro urbano.

- ✓ 4 eventos por vigencia

2.1.5 Orientación Jurídica Telefónica

- Orientación jurídica telefónica en caso de robo
- Asesoramiento extracontractual
- Orientación en caso de accidente de tránsito
- Asesoramiento por comparendo
- Derecho laboral
- Derecho civil
- Responsabilidad Civil

Condiciones del servicio:

- Se prestará el servicio de consultoría jurídica telefónica al Beneficiario en caso de inquietudes en las diferentes ramas jurídicas indicadas en la presente cláusula.
- El servicio de consultoría jurídica telefónica siempre se efectuará con base en la información suministrada por parte del Beneficiario.

La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

- El servicio de consultoría legal telefónica brindado al Beneficiario se limita a conceptos básicos, sin que se comprometa la responsabilidad de Previ-asistencia y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial.
- Igualmente no se garantizan los resultados de las acciones que adelante el Beneficiario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por PREVISORA.
- Adicionalmente, a solicitud del Beneficiario se brindará asesoría en la elaboración y redacción de documentos legales.

2.1.6. Derecho laboral

Previ-asistencia prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del Beneficiario en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al contrato laboral del Beneficiario, pensión, cesantías, etc.

2.1.7. Responsabilidad civil

Previ-asistencia brindará asesoría jurídica telefónica frente a las inquietudes en materia de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el Beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimientos de contratos.

2.1.8. Derecho civil

A solicitud del Beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho civil, PREVISORA prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dichas inquietudes. Se resolverán inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración.

2.1.9. Asesoría jurídica en caso de robo

En caso de robo o tentativa frustrada en el domicilio del Beneficiario, Previ-asistencia prestará asesoría jurídica telefónica sobre los trámites a seguir por el Beneficiario para la denuncia de los hechos.

- ✓ Cobertura ilimitada por beneficiario

3. ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

Las siguientes coberturas aplican únicamente para perros y gatos.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

3.1.1. Asesoría Telefónica Y Servicios Médicos Veterinarios A Domicilio

En caso de enfermedad o accidente de la Mascota del Asegurado, Previ-asistencia prestará orientación telefónica de primeros auxilios y en caso de gravedad ofrecerá el desplazamiento de un veterinario al predio asegurado brindará asistencia en sitio y cubrirá los primeros medicamentos hasta un límite de 10 SMDLV por evento.

Si la mascota afectada requiere el traslado a un centro hospitalario especializado, la compañía se encargará de poner a su disposición un vehículo para la movilización.

- ✓ Dos (2) eventos por vigencia de la póliza
- ✓ Limite de **22 SMDLV** por evento.

3.1.2 ASISTENCIAS ESPECIALES

3.1.3. Servicio de envío de niñera en caso de accidente en el hogar

Si como consecuencia de un accidente ocurrido en el hogar, el Asegurado y/o su cónyuge se ven imposibilitados para el cuidado de sus hijos por prescripción médica y en la vivienda asegurada no convive ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de los hijos, Previ-asistencia coordinará sin costo el envío de una niñera para el cuidado de niños hasta con diez (10) años de edad.

- ✓ Máximo de sesenta y cinco (65) horas
- ✓ 1 evento por vigencia de la póliza

3.1.4. Transmisión De Mensajes Urgentes

PREVISORA se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Asegurado, derivados de los servicios prestados el presente Programa de asistencia.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

3.1.5. Referencia De Teléfonos De Emergencia

PREVISORA indicará los principales teléfonos de emergencia al Asegurado, como son bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

3.1.6. Ayuda Gourmet Telefónica

A solicitud del Beneficiario PREVISORA prestará asesoría telefónica brindando información sobre recetas culinarias, gastronomía y enología, referencias culinarias para ocasiones especiales.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

4. ASISTENCIA AL HOGAR

GASTOS MENORES DE REPARACIÓN DERIVADOS DE LA EMERGENCIA

Previ-Asistencia pagará hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de Póliza, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si ella se da lugar, como consecuencia de una emergencia cubierta en las condiciones indicadas más adelante (cerrajería de emergencia, plomería de emergencia, electricidad de emergencia y vidriería de emergencia).

La presente cobertura opera por Evento y por profesional y es ilimitada en número de Eventos en el año por Vivienda.

4.1 Cerrajero De Emergencia

Se coordinará y enviará un técnico especializado para efectuar la reparación de cerrajería. Envío de cerrajero en caso de pérdida, extravío o hurto de las llaves de la puerta de ingreso de la vivienda o hurto de llaves del vehículo.

- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza – 1 SMMLV



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

4.1.1. Plomería De Emergencia

En emergencia en caso de rotura de las conducciones fijas de agua dentro de la vivienda.

✓ 2 eventos al año – 1 SMLV

4.1.2. Electricidad De Emergencia

En caso de emergencia por falta de energía eléctrica

✓ 2 eventos al año – 1 SMLV

4.1.3. Vidriería De Emergencia

En emergencia en caso de rotura de las ventanas o cualquier otra superficie de cristal que forme parte del encerramiento de la vivienda.

✓ 2 eventos al año – 1 SMLV

5. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

- a) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- b) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- c) Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- d) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- e) Los que se produzcan cuando el asegurado o el conductor infrinjan 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.
- f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
- g) Los causados por mala fe del asegurado o conductor.
- h) No se reembolsarán los gastos o arreglos de cualquier índole que realice en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad.
- i) No se reembolsan los gastos o arreglos originados por auto – asistencia.
- j) Cuando el vehículo sea destinado al transporte público de pasajeros sin el cumplimiento de la normatividad vigente.
- k) En los casos de solicitud de servicios, cuando haya carreteras que presenten restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectivas, vías en construcción, carreteras



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA – www.previsora.gov.co

Internal

destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación.

- l) Solicitud de servicios fuera de la vigencia de la póliza. Salvo los casos que han sido PREVIAMENTE NOTIFICADOS Y SE ENCUENTRAN EN CURSO.
- m) Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Asegurado o por terceros.
- n) Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- o) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por finalización de vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento de la vivienda, diferentes a los de la propia prestación del servicio de asistencia.
- p) Daños ocasionados por plagas.
- q) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones del mismo.
- r) Daños ocasionados por la cimentación de la construcción.
- s) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.

ARTÍCULO III – PROCEDIMIENTOS

6. SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse una Situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Asegurado deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de **Previ-asistencia a través del #345 o a línea 018000910554 prevista, con servicio las veinticuatro (24) horas del día**, y proporcionará los siguientes datos:

- ✓ Su nombre y número de cédula.
- ✓ Dirección del inmueble Asegurado.
- ✓ El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde Previ-asistencia podrá contactar al Asegurado.
- ✓ Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, Previ-asistencia podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico de Previ-asistencia tendrá libre acceso a la Vivienda para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Asegurado para negar a Previ-asistencia el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Asegurado renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que Previ-asistencia no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Asegurado podrá,

La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

después de autorización previa por parte de Previ-asistencia, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas de los servicios del Programa de asistencia. Se establece que para los Servicios de asistencia en que implique traslados de personas o cosas, el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y lugares de zona roja.

7. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A PREVI-ASISTENCIA

3.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia, en caso de que peligre su vida, el Asegurado deberá siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos.

8. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A PREVISORA

Queda establecido que, en caso de que el Asegurado no se hubiere comunicado a la Central de Alarma de Previ-asistencia prevista, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de PREVISORA, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente Programa de asistencia. A falta de dicho aviso, Previ-asistencia no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Asegurado como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

9. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

9.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia, se paguen antes de que el Asegurado pueda ponerse en contacto con la central de alarma de Previ-asistencia a través del #345 o a línea 018000910554, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral (3.2.) del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a Previ-asistencia para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- a) Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Asegurado, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

- b) Facturas originales de la atención prestada.
- c) Cualquier otro documento que sea necesario para que PREVISORA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Asegurado.

10. TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, el Asegurado deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de Previ-asistencia, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en el presente artículo, y tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a Previ-asistencia de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia. Si transcurrido este período el Asegurado no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de PREVISORA.

PREVISORA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Asegurado la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de PREVISORA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Asegurado. Cuando PREVISORA reciba la documentación incompleta, PREVISORA se pondrá en contacto con el Asegurado, y a partir de la notificación, el Asegurado tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, PREVISORA podrá negar la solicitud de reembolso.

11. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) En el estudio por parte de PREVISORA sobre el reembolso solicitado por el Asegurado, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo a la situación que genere el Servicio de asistencia.
- b) En ningún caso PREVISORA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

12 EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo PREVISORA los toques establecidos en las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Asegurado. PREVISORA indicará al Asegurado, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

Las garantías en el presente Programa de asistencia, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario.

ARTÍCULO IV - OBLIGACIONES GENERALES DEL ASEGURADO

13 LIMITACIÓN

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Asegurado deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

14 COOPERACIÓN

El Asegurado cooperará siempre con PREVISORA a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista y se entenderá que el Asegurado renunciará a su derecho de recibir asistencia en el caso de que no acepte cooperar ni acepte las instrucciones dadas por el personal de PREVISORA. Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega a PREVISORA de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a PREVISORA, con cargo a PREVISORA, para cumplir las formalidades necesarias.

15. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de noventa (90) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente Programa de asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

16. SUBROGACIÓN

PREVISORA se subrogará al Asegurado hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos. Cuando los servicios facilitados por PREVISORA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, PREVISORA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra dicha póliza. Igualmente, PREVISORA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Asegurado.

ARTÍCULO V - EXCLUSIONES



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

17. FUERZA MAYOR

PREVISORA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de Fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por Fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a PREVISORA cumplir sus obligaciones.

18. RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de PREVISORA, y PREVISORA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, plomeros, abogados y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de PREVISORA a un Asegurado.

19. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume PREVISORA conforme al presente Programa de servicios de asistencia quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni PREVISORA ni PREVISORA podrán reclamarse), multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de PREVISORA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

20. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

El Asegurado tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, únicamente en caso de notificación y acuerdo previo de PREVISORA y según las estipulaciones indicadas en el presente Programa de asistencia.

21. DECLARACIÓN



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal

El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente Programa de Asistencia y el Asegurado declara aceptar sus términos y condiciones.

ARTÍCULO VI – EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.
- b) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- e) La participación del Asegurado en combates, salvo en caso de defensa propia.

No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Asegurado tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- f) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del Asegurado por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- g) Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
- h) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- i) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA – www.previsora.gov.co

Internal

- j) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Asegurado afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

No son objeto de cobertura los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Asegurado que no hayan sido previamente aprobados por PREVISORA y según las indicaciones estipuladas en el presente Programa de Servicios de asistencia.
- l) La participación del Asegurado en actos criminales.
- m) Los causados por mala fe del Asegurado.

ARTÍCULO VII - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Asegurado podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma



La Previsora Compañía de Seguros | Nit.: 860.002.400-2 | Línea de atención al cliente y asistencia:
Desde celular: # 345 Línea nacional: 01 8000 91 0554, Bogotá 601 348 5757.

 PREVISORA SEGUROS S.A.  PREVISORA.SEGUROS  PREVISORA SEGUROS  @SomosPREVISORA - www.previsora.gov.co

Internal