



ANEXO DE ASISTENCIA

PÓLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS

CONDICIONES GENERALES

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO, QBE SEGUROS S.A. PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTENIDOS EN LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS, DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, A LOS ASEGURADOS DE LAS PÓLIZAS DE RESPONSABILIDAD CIVIL PARA EL TRANSPORTE DE PASAJEROS QUE HAYAN CONTRATADO EL MENCIONADO AMPARO, BAJO LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES DEFINIDOS EN ESTE DOCUMENTO.

CONDICIÓN PRIMERA.

COBERTURAS:

1.1. SERVICIO DE GRÚA

EN CASO DE ACCIDENTE, QBE SEGUROS S.A., DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, COORDINARÁ LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GRÚA PARA QUE EL VEHÍCULO ACCIDENTADO SEA REMOVIDO DE LA VÍA O DEL SITIO DONDE SE ENCUENTRE Y SEA TRASLADADO HASTA EL TALLER MÁS CERCAÑO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, EN LAS SIGUIENTES CIUDADES PRINCIPALES: BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, VILLAVICENCIO, YOPAL, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VALLEDUPAR, CARTAGENA, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, TUNJA, IBAGUÉ, NEIVA, PEREIRA, ARMENIA Y MANIZALES.

ESTA COBERTURA CUBRE EXCLUSIVAMENTE UN TRAYECTO Y APLICA HASTA POR UN MÁXIMO DE TREINTA (30) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES, MÁXIMO DOS (2) EVENTOS AL AÑO.

ESTA COBERTURA NO CUBRE NINGÚN VALOR ADICIONAL POR OPERACIONES DE CARGA, RESCATE, MANIOBRA, NI HORAS DE ESPERA, NI CONCEPTO ALGUNO QUE NO CORRESPONDA Estrictamente AL REMOLQUE EN GRÚA DEL VEHÍCULO ASEGURADO.

ESTA COBERTURA NO APLICA BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO.

1.2. ESTABILIZACIÓN MÉDICA EN SITIO

EN CASO DE ACCIDENTE, QBE SEGUROS S.A., DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, COORDINADORA EL ARRIBO DE UNA MÓVIL BÁSICA O MEDICALIZADA, SEGÚN LO PERMITAN LAS CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR, PARA APOYAR Y ESTABILIZAR A POSIBLES LESIONADOS, CON UNA COBERTURA HASTA POR UN MÁXIMO DE TREINTA (30) SALARIOS MÍNIMOS DIARIOS LEGALES VIGENTES, DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO, EN LAS SIGUIENTES CIUDADES PRINCIPALES: BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, VILLAVICENCIO, YOPAL, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VALLEDUPAR, CARTAGENA, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, TUNJA, IBAGUÉ, NEIVA, PEREIRA, ARMENIA Y MANIZALES.

ESTA COBERTURA NO APLICA BAJO LA MODALIDAD DE REEMBOLSO.

1.3. LLAMADAS POR EMERGENCIA

EN CASO DE ACCIDENTE, SI LAS PERSONAS QUE RESULTEN AFECTADAS POR EL MISMO REQUIEREN COMUNICARSE CON SUS FAMILIARES, QBE SEGUROS S.A., DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, SERVIRÁ DE CANAL DE COMUNICACIÓN Y REALIZARÁ UNA CONFERENCIA TELEFÓNICA CON LOS FAMILIARES.

ESTA COBERTURA ES ILIMITADA DURANTE TODA LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

1.4. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

EN CASO DE ACCIDENTE, QBE SEGUROS S.A., DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, PONDRÁ A DISPOSICIÓN DE LAS PERSONAS QUE RESULTEN AFECTADAS CON EL MISMO, EL SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA CON TERAPEUTAS ESPECIALIZADOS EN LA ORIENTACIÓN A VÍCTIMAS DE ACCIDENTES.

ADICIONALMENTE, SE BRINDARÁ A LOS FAMILIARES DE LOS AFECTADOS EL SERVICIO DE REFERENCIA DE RED MÉDICA PSICOLÓGICA.

ESTA COBERTURA ES ILIMITADA DURANTE TODA LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

1.5. ASISTENCIA JURÍDICA

LA COBERTURA DE ASISTENCIA JURÍDICA CONSTITUYE PARA QBE SEGUROS S.A. UNA OBLIGACIÓN DE "MEDIO" Y NO DE "RESULTADO", POR LO TANTO, QBE SEGUROS S.A. SE COMPROMETE, CON LOS ABOGADOS ESCOGIDOS, A BRINDAR UNA ADECUADA, ESPECIALIZADA Y PROFESIONAL ASISTENCIA Y ASESORÍA JURÍDICA, SIN OBLIGARSE POR ELLO A OBTENER UN RESULTADO ESPECÍFICO FAVORABLE AL ASEGURADO Y/O AL CONDUCTOR AUTORIZADO DEL VEHÍCULO ASEGURADO.

1.5.1. ASISTENCIA JURÍDICA, TELEFÓNICA O IN SITU, EN CASO DE CHOQUE SIMPLE

EN CASO DE ACCIDENTE QUE NO INVOLUCRE PERSONAS FALLECIDAS O GRAVEMENTE LESIONADAS, QBE SEGUROS S.A. EVALUARÁ LA SITUACIÓN, EN CONSIDERACIÓN A LOS DAÑOS DE LOS VEHÍCULOS INVOLUCRADOS ASÍ COMO LA RESPONSABILIDAD DE LOS CONDUCTORES Y CUANDO A SU JUICIO LO ESTIME CONVENIENTE COORDINARÁ, DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, LA PRESENCIA DE UN ABOGADO EN EL SITIO

DEL ACCIDENTE SIEMPRE Y CUANDO ÉSTE OCURRA DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS SIGUIENTES CIUDADES PRINCIPALES: BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, VILLAVICENCIO, YOPAL, BUCARAMANGA, CÚCUTA, VALLEDUPAR, CARTAGENA, BARRANQUILLA, SANTA MARTA, TUNJA, IBAGUÉ, NEIVA, PEREIRA, ARMENIA Y MANIZALES.

DE LO CONTRARIO, SI QBE SEGUROS S.A. CONSIDERA QUE LAS CIRCUNSTANCIAS QUE SE DERIVAN DEL ACCIDENTE NO AMERITAN LA PRESENCIA DE UN ABOGADO, OFRECERÁ AL CONDUCTOR AUTORIZADO LA ASESORÍA LEGAL QUE REQUIERA, DE MANERA TELEFÓNICA.

DE IGUAL MANERA, SI EL DESPLAZAMIENTO Y/O PRESENCIA DEL ABOGADO EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE SE TORNA MATERIALMENTE IMPOSIBLE, DEBIDO ENTRE OTROS FACTORES A LA TOPOGRAFÍA DEL TERRENO, LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA, POR DISPOSICIÓN DE LAS AUTORIDADES O EN GENERAL POR EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, QBE SEGUROS S.A. OFRECERÁ AL CONDUCTOR AUTORIZADO LA ASESORÍA LEGAL QUE REQUIERA, DE MANERA TELEFÓNICA.

EL ABOGADO DESIGNADO PARA BRINDAR LA ASESORÍA JURÍDICA, YA SEA TELEFÓNICA O EN EL SITIO DEL ACCIDENTE, SE ENCARGARÁ DE VIGILAR LA CORRECTA ELABORACIÓN DEL INFORME DEL ACCIDENTE.

1.5.2. ASISTENCIA JURÍDICA IN SITU, EN CASO DE LESIONES U HOMICIDIO

EN CASO DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN QUE SE PRESENTEN PERSONAS FALLECIDAS O GRAVEMENTE LESIONADAS, QBE SEGUROS S.A., DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL CONDUCTOR AUTORIZADO DEL VEHÍCULO ASEGURADO UN ABOGADO QUE LO ASESORARÁ EN LOS PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES DE ÍNDOLE LEGAL QUE SE DERIVEN DEL ACCIDENTE, RELACIONADOS CON LA ELABORACIÓN DEL

INFORME POR PARTE DE LAS AUTORIDADES Y LA LIBERACIÓN Y ENTREGA, PROVISIONAL O DEFINITIVA, DEL VEHÍCULO ASEGURADO.

SIN EMBARGO, SI EL DESPLAZAMIENTO Y/O PRESENCIA DEL ABOGADO EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE SE TORNA MATERIALMENTE IMPOSIBLE, DEBIDO ENTRE OTROS FACTORES A LA TOPOGRAFÍA DEL TERRENO, LA UBICACIÓN GEOGRÁFICA, POR DISPOSICIÓN DE LAS AUTORIDADES O EN GENERAL POR EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, QBE SEGUROS S.A. OFRECERÁ AL CONDUCTOR AUTORIZADO LA ASESORÍA LEGAL QUE REQUIERA, DE MANERA TELEFÓNICA.

1.5.3. ASISTENCIA JURÍDICA EN AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN

SI CON MOTIVO DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO, EL ASEGURADO Y/O EL CONDUCTOR AUTORIZADO DEL VEHÍCULO Y/O LA ASEGURADORA SON CITADAS EN DEBIDA FORMA A AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN DERECHO, QBE SEGUROS S.A. DESIGNARÁ, DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, UN ABOGADO QUE REPRESENTA LOS INTERESES DEL ASEGURADO, DEL CONDUCTOR Y DE LA ASEGURADORA EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN SELECCIONADO.

EL ABOGADO ASISTIRÁ A DOS (2) AUDIENCIAS (EN CASO QUE LA PRIMERA SEA SUSPENDIDA).

ASÍ MISMO, EL ABOGADO GESTIONARÁ ANTE LA AUTORIDAD DE TRÁNSITO EL CONCEPTO TÉCNICO DEL ACCIDENTE Y LA RESPONSABILIDAD, DENTRO DEL TRÁMITE DE UN PROCESO CONTRAVENCIONAL, SI ESTA ACCIÓN ES PROCEDENTE EN LA REGLAMENTACIÓN QUE PARA EL EFECTO ESTABLEZCA LA LEY Y/O LAS AUTORIDADES COMPETENTES.

ESTA COBERTURA SE PRESTA HASTA UN MÁXIMO DE DOS (2) AUDIENCIAS POR SINIESTRO, DURANTE LA VIGENCIA ANUAL DE LA PÓLIZA.

1.6. ASISTENCIA PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS TÉCNICOS Y/O MATERIAL PROBATORIO EN CASO DE ACCIDENTE

EN CASO DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN QUE SE PRESENTEN PERSONAS FALLECIDAS O GRAVEMENTE LESIONADAS, QBE SEGUROS S.A., DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, SE ENCARGARÁ DE COORDINAR LA ASISTENCIA DE UN GRUPO DE INVESTIGADORES FORENSES AL SITIO DEL ACCIDENTE, CON EL FIN DE RECOPIAR MATERIAL PROBATORIO QUE PERMITA ESCLARECER LAS CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN QUE OCURRIÓ EL ACCIDENTE, ASÍ COMO LA(S) CAUSA(S) DEL MISMO, PARA SER UTILIZADO EN EVENTUALES PROCESOS Y/O RECLAMACIONES JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES.

EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN EN EL SITIO DEL ACCIDENTE INCLUIRÁ, SEGÚN EL CASO, SEÑALIZACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL, HUELLAS DE FRENADO, ANÁLISIS DE LA VÍA (PERALTES, VISIBILIDAD, ESTADO DEL PAVIMENTO), PLANO TOPOGRÁFICO, FOTOGRAMETRÍA, ANÁLISIS TÉCNICO EN EL VEHÍCULO Y ARCHIVO FOTOGRÁFICO.

1.7. ASESORÍA, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO AL CONDUCTOR EN CASO DE ACCIDENTE CON PERSONAS LESIONADAS O FALLECIDAS

EN CASO DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN QUE SE PRESENTEN PERSONAS FALLECIDAS O GRAVEMENTE LESIONADAS, QBE SEGUROS S.A. PRESTARÁ, DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LA RED DE PROVEEDORES DISPUESTA PARA TAL FIN, EL SERVICIO DE ASESORÍA U ORIENTACIÓN, PRESENCIAL O TELEFÓNICA, CON EL CUAL SE DARÁ ACOMPAÑAMIENTO AL CONDUCTOR AUTORIZADO SOBRE LA FORMA DE PROCEDER ANTE AUTORIDADES COMO MEDICINA LEGAL Y/O FISCALÍA, ACOMPAÑAMIENTO DE LESIONADOS A

CENTROS DE SALUD Y ACTUACIONES ANTE AUTORIDADES DE TRÁNSITO.

MEDIANTE ESTA COBERTURA SE INCLUIRÁ, SEGÚN EL CASO, EL RECAUDO DE INFORMACIÓN EN EL LUGAR DE LOS HECHOS TAL COMO DATOS DE TESTIGOS, MATERIAL FOTOGRÁFICO, COPIA DEL INFORME DE ACCIDENTE, CONCILIACIONES EN EL SITIO Y MATERIAL PROBATORIO QUE PROCURE LA SALVAGUARDA DE LOS INTERESES DEL ASEGURADO Y/O DE QBE SEGUROS S.A.

CONDICIÓN SEGUNDA.

EXCLUSIONES:

ADEMÁS DE LAS EXCLUSIONES ESPECÍFICAS INDICADAS PARA ALGUNAS DE LAS COBERTURAS, MEDIANTE EL PRESENTE CONDICIONADO QBE SEGUROS S.A. NO DARÁ COBERTURA BAJO ESTE ANEXO DE ASISTENCIA, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- 2.1. LOS SERVICIOS QUE EL ASEGURADO HAYA CONCERTADO POR SU CUENTA SIN EL PREVIO CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN DE QBE SEGUROS S.A.
- 2.2. LOS SERVICIOS ADICIONALES QUE EL ASEGURADO HAYA CONTRATADO DIRECTAMENTE POR SU CUENTA Y RIESGO.
- 2.3. DAÑOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.
- 2.4. LOS DAÑOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUERAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE GUERRA, GUERRA CIVIL, CONFLICTOS ARMADOS, SUBLEVACIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, MOTÍN, HUELGA, DESORDEN POPULAR, TERRORISMO Y OTROS HECHOS QUE ALTEREN LA SEGURIDAD INTERIOR DEL ESTADO O EL ORDEN PÚBLICO.
- 2.5. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE CUERPOS DE SEGURIDAD.
- 2.6. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.

2.7. LOS QUE TUVIESEN ORIGEN O FUERAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE LAS LESIONES CORPORALES, MUERTE O DAÑOS A BIENES DE TERCEROS ORIGINADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, MAREMOTO, GRANIZO, VIENTOS FUERTES, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.

2.8. CUANDO LA COBERTURA DE ASISTENCIA NO HAYA SIDO CONTRATADA POR EL ASEGURADO O LA PÓLIZA DEL VEHÍCULO ASEGURADO SE ENCUENTRE CANCELADA A LA FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO.

CONDICIÓN TERCERA.

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO:

En caso de que se presente un evento cubierto por el presente Anexo, el Asegurado deberá solicitar el servicio a través de la(s) línea(s) de asistencia informadas al Tomador de la póliza en el Slip de cotización y/o condiciones particulares, indicando el nombre del Asegurado, el destinatario de la prestación, el número del documento de identificación, la placa del vehículo asegurado, el número de la póliza, el lugar donde ocurrió el accidente y/o donde se encuentra el conductor, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

En cualquier caso, no serán atendidas las solicitudes de reembolsos por servicios de asistencia que no hayan sido previamente autorizados por QBE Seguros S.A.

CONDICIÓN CUARTA.

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 aceptación de



responsabilidad por parte de QBE Seguros S.A., respecto de los amparos básicos de la póliza a la que accede el Anexo de Asistencia.

QBE Seguros S.A. queda relevada de cualquier responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por decisión autónoma del Asegurado no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este Anexo.

En todo caso, si el Asegurado solicitara los servicios de asistencia y QBE Seguros S.A. no pudiera intervenir, directamente o a través de la red de proveedores dispuesta para tal fin, por causa de fuerza mayor o caso fortuito, los gastos razonables en que se incurra serán reembolsados, previa presentación de los correspondientes recibos, siempre que tales gastos se hallen cubiertos y hayan sido previamente autorizados por QBE Seguros S.A.

CONDICIÓN QUINTA.

REEMBOLSOS:

Si QBE Seguros S.A. no puede prestar el servicio, directamente o a través de su red de proveedores, reembolsará al Asegurado el valor que éste hubiese pagado por los servicios en cualquiera de los eventos cubiertos, hasta los límites indicados en cada uno de ellos, siempre y cuando cumpla con las siguientes obligaciones y procedimiento:

1. El Asegurado en todos los casos deberá solicitar el servicio a través de la(s) línea(s) de asistencia informadas al Tomador de la póliza en el Slip de cotización y/o condiciones particulares, indicando el nombre del Asegurado, el destinatario de la prestación, el número del documento de identificación, la placa del vehículo asegurado, el número de la póliza, el lugar donde ocurrió el accidente y/o donde se encuentra el conductor, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa.
2. Una vez recibida la solicitud QBE Seguros S.A. o su proveedor, en caso de no poder prestar el servicio, autorizará al Asegurado contratar directamente el servicio solicitado.

3. Para poder realizar el reembolso, el Asegurado deberá remitir las facturas originales de los servicios contratados a la dirección que le sea informada en el momento de recibir la autorización.

En ningún caso QBE Seguros S.A. realizará un reembolso sin que el Asegurado haya agotado este procedimiento o sin que haya remitido las facturas originales que cumplan los requisitos legales para su expedición, correspondientes al servicio autorizado, y en ningún caso, QBE Seguros S.A. asumirá un costo superior al de la cobertura establecida.

CONDICIÓN SEXTA.

DEFINICIONES:

ASEGURADO Y BENEFICIARIO: Persona natural o jurídica titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden los derechos derivados del presente Anexo, de manera directa, o a través de la persona que ésta(s) haya(n) designado para tal fin y que haya(n) sido identificado debidamente y que aparezca relacionado en la póliza.

PERÍMETRO URBANO: Espacio delimitado por el área urbana de cada una de las ciudades mencionadas.

SERVICIO DE REFERENCIA: Servicio que presta el Proveedor de Asistencia, informando y refiriendo a los Asegurados con su red de servicios médico psicológicos, siendo los Asegurados quienes asumen el valor del servicio.

TOMADOR DEL 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 Asegurado.

CONDICIÓN SÉPTIMA.

TERMINACIÓN:

La revocación o terminación de la póliza de seguro a la que accede el presente Anexo,



implicará la revocación o terminación del mismo, por lo tanto, los amparos del Anexo de Asistencia se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstos en la Póliza.

CONDICIÓN OCTAVA.

ÁMBITO TERRITORIAL:

El derecho a las prestaciones de este Anexo se extiende únicamente a los Asegurados que se encuentran dentro del territorio nacional.

CONDICIÓN NOVENA.

SUBROGACIÓN:

QBE Seguros S.A. se subrogará en los mismos derechos del Asegurado hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo, contra el(los) responsable(s) del accidente que haya dado lugar a la prestación de un servicio de asistencia amparado por este Anexo.

CONDICIÓN DECIMA.

DECLARACIÓN:

El uso de los servicios de asistencia implica la conformidad con lo dispuesto en el presente Anexo, que el Asegurado declara conocer y aceptar en todos sus términos y condiciones.