

## SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES PERSONALES CONDICIONES PARTICULARES AMIGO PROTECTOR

**COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLÍVAR S.A.**, en adelante **LA ASEGURADORA**, en consideración a las declaraciones contenidas en la solicitud de seguro presentada por el **TOMADOR** y las solicitudes individuales de los **ASEGURADOS**, pagará al **BENEFICIARIO** la correspondiente suma asegurada a la ocurrencia de los eventos que se describen a continuación, siempre que ocurran dentro del territorio nacional y durante la vigencia de la presente póliza.

Forman parte de este contrato las condiciones generales y particulares, así como su carátula, los anexos que se emitan para adicionar, renovar, modificar, suspender o revocar, y cualquier otro documento escrito y aceptado por las partes, que guarde relación con el presente seguro.

### 1. ¿QUÉ CUBRIMOS ? - AMPAROS

#### 1.1. Muerte Accidental

Si el **ASEGURADO** fallece como consecuencia directa de un accidente cubierto por el objeto de la presente póliza dentro de los 90 días siguientes al mismo, **SEGUROS BOLÍVAR** pagará a los beneficiarios el valor asegurado contratado, señalado en el certificado individual de seguro.

#### 1.2. Incapacidad Permanente por Accidente

La Incapacidad Permanente del **ASEGURADO**, que se genere como consecuencia de un accidente que ocurra durante la vigencia de esta póliza y que haya sido ocasionada y se manifieste estando amparado por la presente cobertura, que le produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales incurables que de por vida le impidan al **ASEGURADO** realizar tres (3) o más de las actividades básicas de la vida diaria definidas así:

**1.2.1. Aseo personal:** Capacidad para lavarse en el baño o la ducha (incluyendo la entrada y salida de la misma) o de realizar su aseo personal por sí mismo.

**1.2.2. Vestirse:** Capacidad para ponerse, quitarse, atarse y desatarse todo tipo de prendas, así como aparatos ortopédicos de cualquier tipo, miembros artificiales y dispositivos quirúrgicos.

**1.2.3. Comer:** Capacidad para ingerir por sí mismo los alimentos, una vez preparados.

**1.2.4. Higiene:** Capacidad para usar un sanitario o para llevar a cabo sus necesidades fisiológicas en cualquier otra forma.

**1.2.5. Movilidad:** Capacidad para desplazarse en espacios interiores, de una habitación a otra en superficies planas.

**1.2.6. Traslados:** Capacidad para desplazarse desde la cama hasta una silla recta o silla de ruedas y viceversa.

Dicha incapacidad debe existir por un periodo continuo no inferior a noventa (90) días y no haber sido provocada por el **ASEGURADO** sea de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria.

También se considerará como Incapacidad Permanente, la pérdida total e irreparable de la visión en ambos ojos, la pérdida funcional o amputación de ambas manos o de ambos pies, eventos en los cuales, para que opere el anexo, no se requerirá que transcurra el periodo continuo de noventa (90) días de incapacidad.

#### 1.3. Beneficios por Desmembración

**SEGUROS BOLÍVAR** cubre al **ASEGURADO**, dentro de la vigencia de la póliza, las lesiones corporales que ocasione la pérdida funcional o anatómica de uno de sus miembros u órganos, o su amputación traumática o quirúrgica como consecuencia de

un accidente que ocurra durante la vigencia de esta póliza y que se manifieste dentro de los noventa (90) días siguientes a su ocurrencia. Una vez el **ASEGURADO** haya acreditado la ocurrencia del siniestro en los términos de la presente Cobertura, **SEGUROS BOLÍVAR** pagará la indemnización, de acuerdo con la siguiente Tabla de Indemnizaciones por pérdida:

CONCEPTO DE LA PÉRDIDA	PORCENTAJE
Pérdida de la vista por un ojo	50%
Pérdida de la audición por un oído	50%
Pérdida de los dedos índice y pulgar de la misma mano.	20%
Pérdida de todos los dedos de una mano.	50%
Pérdida de un brazo por encima del codo.	50%
Pérdida de la mano a la altura de la muñeca.	42.50%
Pérdida de todos los dedos de un pie.	15%
Desfiguración facial total.	10%
Por pérdida de una mano y la visión en un ojo.	100%
Por pérdida de un pie y la visión en un ojo.	100%
Por pérdida de un miembro inferior.	60%
Por pérdida de un pie	40%
Por pérdida de un brazo	50%
Por pérdida de una mano	50%
Por pérdida del antebrazo	50%
Por pérdida del índice o pulgar	10%
Por pérdida de otro dedo de la mano	8%

**NOTA:** Para efectos de la tabla anterior, se entenderá por pérdida lo siguiente:

**Ojos:** La pérdida total e irreparable de la visión.

**Audición:** La pérdida total e irreparable de la audición

**Dedos:** La pérdida funcional o la amputación por las articulaciones o metatarsofalángicas según el caso o por encima de ellas.

**Brazo:** La pérdida funcional o la amputación por arriba del codo.

**Mano a la altura de la muñeca:** La pérdida funcional o la amputación por la muñeca.

**Desfiguración facial:** lesiones que producen una alteración irreversible en la armonía de la cara en relación a su estructura como estaba antes del hecho que la produce y que generan una alteración en la salud física y psicológica del paciente.

En caso que por un mismo accidente se presentaran varias pérdidas, los pagos por estas varias pérdidas se calcularán sumando las cantidades correspondientes a cada una de ellas, sin que el total pueda exceder del valor por desmembración estipulado en el certificado de la póliza.

Cuando como consecuencia de un accidente, ocurra al mismo tiempo la muerte del **ASEGURADO** y alguna de las pérdidas contempladas en la Tabla de Indemnizaciones, **SEGUROS BOLÍVAR** sólo indemnizará el valor asegurado por muerte accidental.

Cuando como consecuencia de un mismo accidente haya lugar a pagar beneficios por desmembración y después, como consecuencia del mismo accidente, **EL ASEGURADO** quede incapacitado en forma permanente, lo pagado por la cobertura de desmembración se deducirá de lo que pueda corresponder por la cobertura de Incapacidad Permanente por accidente.

#### **1.4. Renta por Hospitalización por Accidente**

Cuando el **ASEGURADO** sufra un accidente durante la vigencia de la presente cobertura y sea hospitalizado, se pagará una renta diaria por hospitalización, de acuerdo con las siguientes condiciones:

**1.4.1.** Se pagará a partir del segundo día de hospitalización y hasta máximo 10 días continuos.

**1.4.2.** La hospitalización debe tener lugar dentro de los 60 días siguientes a la fecha de ocurrencia del accidente cubierto por este Anexo, y dentro de la vigencia del mismo.

**1.4.3.** La hospitalización debe tener lugar en el territorio colombiano.

**1.4.4.** La hospitalización debe prestarse por instituciones legalmente autorizadas para el ejercicio de las actividades médicas, en habitación y ocupando una cama mínimo por 24 horas continuas.

#### **1.5. Auxilio Funerario**

Si el **ASEGURADO** fallece como consecuencia directa de un accidente cubierto por el objeto de la presente póliza dentro de los 90 días siguientes al mismo, **SEGUROS BOLÍVAR** reembolsará hasta la suma asegurada estipulada en la póliza a quien acrede haber incurrido en los gastos del funeral, incluyendo todos los servicios para preparación del cuerpo, traslados, servicios religiosos, inhumación y exhumación entre otros, a menos que se pacte lo contrario.

### **2. ¿QUÉ NO CUBRIMOS?- EXCLUSIONES**

#### **2.1. Respecto a la cobertura Muerte Accidental y Auxilio Funerario**

**2.1.1.** Homicidio o su tentativa.

**2.1.2.** Muerte, lesión o pérdida causada por arma de fuego, arma contundente o cortopunzante.

**2.1.3.** Suicidio, tentativa de suicidio o lesión intencionalmente causada por **EL ASEGURADO** a sí mismo, ya sea en estado de cordura o demencia.

**2.1.4.** Los accidentes causados por violación, por parte del **ASEGURADO**, de cualquier norma legal.

**2.1.5.** Participación en competencias de velocidad.

**2.1.6.** Accidentes que sufra **EL ASEGURADO** como consecuencia de cualquier participación en aviación, salvo que viaje como pasajero de una línea comercial legalmente establecida y autorizada para el transporte regular de pasajeros.

**2.1.7.** Accidentes en que **EL ASEGURADO**, se encuentre viajando como conductor o pasajero de motocicletas, motonetas o vehículos a motor tipo karts.

**2.1.8.** Intoxicaciones, oclusiones intestinales, rotura de aneurismas e infecciones bacterianas excepto la que se presente por lesión sufrida a consecuencia de un accidente cubierto por este Anexo.

**2.1.9.** Temblores de tierra, erupciones volcánicas, inundaciones, rayo, marejada, o cualquier otro fenómeno o convulsión de la naturaleza.

**2.1.10.** Guerra civil o internacional, motines, huelgas, acciones de movimientos subversivos, actos terroristas o en general, convocaciones de cualquier clase.

**2.1.11.** Fisión nuclear y los efectos que produce la contaminación radioactiva.

**2.1.12.** Encontrarse **EL ASEGURADO** por cualquier causa bajo la influencia de bebidas embriagantes, de drogas tóxicas, heroicas o alucinógenas, siempre y cuando tal influencia tenga relación causal con el accidente.

**2.1.13.** Ingestión de veneno o inhalación de gases o vapores en forma accidental o deliberada.

**2.1.14.** Enfermedad mental o corporal o cualquier dolencia o tara, o infecciones bacterianas distintas de las contraídas por lesión corporal accidental.

**2.1.15.** Las infecciones producidas por picaduras de insectos.

**2.1.16.** Los accidentes sufridos por **EL ASEGURADO** durante intervenciones quirúrgicas, o como consecuencia de ellas, o los causados por tratamientos médicos de rayos x, choques eléctricos, salvo que obedezcan a la curación de lesiones producidas

por un accidente amparado por la presente póliza.

#### **2.2. Respeto a la cobertura de Incapacidad Permanente por Accidente.**

**2.2.1.** Para todos los efectos este amparo no cubre la invalidez total y permanente generada por trastornos o enfermedad psiquiátrica o del comportamiento.

**2.2.2.** Tentativa de suicidio y tentativa de homicidio.

#### **2.3. Respeto a la cobertura de Hospitalización.**

**2.3.1.** Hospitalización domiciliaria.

**2.3.2.** Tratamiento médico ambulatorio.

**2.3.3.** Chequeos médicos ejecutivos con hospitalización o para la realización de cualquier tipo de exámenes médicos.

**2.3.4.** Ingresos a la institución hospitalaria para la realización de cirugías ambulatorias, ya sean programadas o de urgencias.

### **3. VALOR ASEGURADO**

El valor asegurado de cada miembro del grupo asegurable será el que se defina en el certificado individual de seguro.

### **4. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA**

Todo miembro del grupo asegurable podrá obtener el amparo al que se refiere esta póliza si cumple con los requisitos de ingreso y permanencia en cuanto a la edad del asegurado:

**4.1.1.** Edad mínima de ingreso: 18 años.

**4.1.2.** Edad máxima de ingreso: sesenta y cinco (65) años.

**4.1.3.** Edad máxima de permanencia, setenta (70) años.

En caso de que el asegurado cumpla la edad máxima de permanencia durante la vigencia del presente contrato o sus renovaciones, se conviene expresamente que el seguro continuará vigente sólo hasta la finalización de la vigencia indicada en la carátula de la póliza o en la fecha indicada en el respectivo anexo de renovación.

### **5. PAGO DE LA PRIMA**

**El TOMADOR** es el responsable por el pago de las primas y debe hacerlo de manera previa a la fecha de inicio de vigencia del seguro, de sus anexos o certificados, razón por la cual el pago de la prima es condición indispensable para su vigencia.

### **6. ¿CUÁLES SON LAS CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL SEGURO?**

El seguro termina por causa de:

**6.1.** Fallecimiento o pago de la indemnización por la cobertura de Incapacidad Permanente del **ASEGURADO**.

**6.2.** Vencimiento de la vigencia más próxima en que el **ASEGURADO** cumpla la edad máxima de permanencia, de acuerdo con lo que se indique en las presentes condiciones o en las condiciones particulares si es el caso.

**6.3.** El no pago de la prima del seguro.

**6.4.** La voluntad manifestada por alguna de las partes, de dar por terminado el seguro o no renovarlo.

### **7. ¿CUÁL ES EL PROCESO DE REVOCACIÓN DEL SEGURO?**

El contrato de seguro podrá ser revocado unilateralmente por los contratantes en los siguientes casos:

**7.1.** Por el **TOMADOR/ASEGURADO** en cualquier momento, mediante aviso escrito enviado a **SEGUROS BOLÍVAR**.

**7.2.** Por **SEGUROS BOLÍVAR**, mediante noticia escrita al **TOMADOR** enviada a su última dirección conocida, con no menos de 10 días hábiles de antelación, contados a partir de la fecha de envío.

En cualquiera de los dos eventos de revocación **SEGUROS BOLÍVAR** procederá a la devolución de la prima no devengada.

#### **8. ¿QUÉ HACER EN CASO DE SINIESTRO?**

En caso de muerte de cualquiera de los **ASEGURADOS**, el Beneficiario deberá dar aviso de su ocurrencia a **SEGUROS BOLÍVAR** y presentar la respectiva reclamación con los documentos que acrediten la ocurrencia del siniestro.

**SEGUROS BOLÍVAR** tendrá derecho de comprobar la veracidad y la exactitud de los documentos aportados para la reclamación.

El **ASEGURADO** autoriza a **SEGUROS BOLÍVAR** para solicitar el concepto de los médicos tratantes o de los profesionales o instituciones que posean información acerca de la salud del **ASEGURADO**, así como para obtener la historia clínica y demás documentos médicos de ésta.

**SEGUROS BOLÍVAR** pone a disposición del **ASEGURADO** y/o sus beneficiarios, la opción de notificar el aviso del siniestro a través de [www.segurosbolivar.com](http://www.segurosbolivar.com), lo anterior sin perjuicio de los demás canales que la compañía tiene dispuestos para estos fines.

#### **9. ¿QUÉ PLAZO TIENE SEGUROS BOLÍVAR PARA ATENDER LA RECLAMACIÓN DEL SEGURO?**

**SEGUROS BOLÍVAR** atenderá la reclamación dentro de los 25 días calendario siguientes a la fecha en que se haya acreditado la ocurrencia del evento amparado por la póliza de seguro.

#### **10. PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN**

El **ASEGURADO** o Beneficiario perderá todo derecho a la indemnización cuando en la reclamación el **ASEGURADO** y/o beneficiario empleen medios, documentos engañosos o declaraciones falsas para sustentar o para derivar beneficios indebidos de este seguro o, su reclamación es fraudulenta.

#### **11. DOMICILIO**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de las partes la ciudad de Bogotá D.C., en la República de Colombia.

Los demás términos y condiciones se regirán de acuerdo con el clausulado general del seguro de accidentes personales colectivo 10/10/2022-1407-P-31-AP-0000000000011-DRCI , disponible para consulta en la página web [www.segurosbolivar.com.co](http://www.segurosbolivar.com.co).

#### **TÉRMINOS Y CONDICIONES ASISTENCIA**

**Compañía de Seguros Bolívar S.A.**, en adelante **LA ASEGURADORA**, prestará las asistencias definidas en la carátula de la póliza o certificado de seguro, al **BENEFICIARIO** a través de su **PROVEEDOR** de servicios de asistencia, los eventos que se describen a continuación, siempre que ocurran dentro del territorio nacional y durante la vigencia de la presente póliza.

#### **1. ASISTENCIA BÁSICA**

ASISTENCIA	EVENTOS	LÍMITE
Orientacion Psicologica telefonica	3 eventos	Ilimitado
Asesoría telefónica para tareas	3 eventos	Hasta 60 Minutos de Asesoría
Acompañamiento citas médicas	3 eventos	30 Kms Perímetro Urbano, Máximo 3 horas por evento
Coordinación exámenes de laboratorio a domicilio	3 eventos	Hasta 3 Exámenes por evento
Coordinación de traslado en ambulancia en caso de emergencia	Ilimitado	Hasta el centro médico más cercano
Orientación jurídica telefónica 24 horas	Ilimitado	Ilimitado
Chef en casa	3 eventos	Hasta \$ 250.000
Parrillero en casa	3 eventos	Hasta \$ 250.000
Instalación de equipos electronicos y electrodomesticos	3 eventos	Hasta \$ 250.000
Traslado al aeropuerto	3 eventos	Hasta 30 KM por evento, deducible de \$10.000
Handyman	3 eventos	Hasta \$ 200.000
Telemedicina médico general psicólogo y especialistas (Gineco Obstetricia, pediatría, dermatología y nutrición)	3 eventos	Hasta 45 Minutos por llamada
Servicios de emergencia en el hogar (Plomero, cerrajero, vidriero o electricista)	3 eventos	Hasta \$ 250.000
Servicio de enfermera a domicilio	3 eventos	Hasta 30 KM por evento, Copago de \$10.000

#### **2. ASISTENCIA FULL**

ASISTENCIA	EVENTOS	LÍMITE
Orientacion Psicologica telefonica	3 eventos	Ilimitado
Asesoría telefónica para tareas	3 eventos	Hasta 60 Minutos de Asesoría
Acompañamiento citas médicas	3 eventos	30 Kms Perímetro Urbano, Máximo 3 horas por evento
Coordinación exámenes de laboratorio a domicilio	3 eventos	Hasta 3 Exámenes por evento
Coordinación de traslado en ambulancia en caso de emergencia	Ilimitado	Hasta el centro médico más cercano
Orientación jurídica telefónica 24 horas	Ilimitado	Ilimitado
Chef en casa	3 eventos	Hasta \$ 250.000
Parrillero en casa	3 eventos	Hasta \$ 250.000
Instalación de equipos electronicos y electrodomesticos	3 eventos	Hasta \$ 250.000
Traslado al aeropuerto	3 eventos	Hasta 30 KM por evento, deducible de \$10.000
Handyman	3 eventos	Hasta \$ 200.000

Telemedicina médico general psicólogo y especialistas (Gineco Obstetricia, pediatría, dermatología y nutrición)	3 eventos	Hasta 45 Minutos por llamada
Servicios de emergencia en el hogar (Plomero, cerrajero, vidriero o electricista)	3 eventos	Hasta \$ 250.000
Servicio de enfermera a domicilio	3 eventos	hasta 30 KM por evento, Copago de \$10.000
Orientación médica veterinaria telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Consulta medica veterinaria a domicilio o en clínica por emergencia	2 Eventos	hasta \$500.000 por evento
Asistencia veterinaria en caso de accidente o enfermedad (consulta, toma de rx)	2 Eventos	hasta \$ 1.000.000 por evento
Traslado de la mascota por emergencia: Accidente o enfermedad	2 Eventos	Hasta \$ 150.000 por evento
Baño y peluquería canina	2 Eventos	Hasta \$ 150.000 por evento
Pipeta anti pulgas	2 Eventos	Hasta \$ 150.000 por evento
Urgencia veterinaria dental por enfermedad o accidente	1 Evento carencia 3 meses	Hasta \$ 250.000 por evento, con deducible de \$10.000

#### PERIODO DE CARENCIA

Todas las asistencias cuentan con periodo de carencia de 30 días calendario.

#### TELEMEDICINA CON MÉDICO GENERAL

**EL PROVEEDOR** pone al alcance del **BENEFICIARIO** del servicio de un médico, el horario de atención será el siguiente, domingo a domingo 7am a 7 pm. **El BENEFICIARIO** será valorado, diagnosticado y tratado, con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiados, según las necesidades de su sintomatología. En caso de que el **BENEFICIARIO** requiera una orientación médica telefónica, se prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del direccionamiento de la llamada con IPS de nuestro proveedor. En la línea de asistencia, un médico le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera.

#### Exclusiones del servicio:

- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un Médico a domicilio.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye servicios adicionales que el **BENEFICIARIO** haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

Tanto la plataforma del servicio de telemedicina como el profesional de salud es un servicio debidamente habilitado a través de una IPS, (Institución Prestadora de Salud) ante la secretaría de salud.

#### TELEMEDICINA CON ESPECIALISTAS

**EL PROVEEDOR** pone al alcance del **BENEFICIARIO** el servicio de un médico, el horario de atención será el siguiente, domingo a domingo 7am a 7 pm. **El BENEFICIARIO** será valorado, diagnosticado y tratado, con las recomendaciones y formulación de medicamentos apropiadas, según las necesidades de su sintomatología. Nota: Tanto la plataforma del servicio de telemedicina como el profesional de salud es un servicio debidamente habilitado a través de una IPS, (Institución Prestadora de Salud) ante la secretaría de salud. En caso de que el **BENEFICIARIO** requiera una

orientación médica telefónica, se prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del direccionamiento de la llamada con IPS de nuestro proveedor. En la línea de asistencia, un médico le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional médico-paciente, en caso de que lo requiera.

#### Exclusiones del servicio:

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación médica telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un Médico a domicilio.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- No incluye movilización del paciente ni del profesional.
- No incluye servicios adicionales que el **BENEFICIARIO** haya contratado directamente con el especialista, bajo su cuenta y riesgo.

Tanto la plataforma del servicio de telemedicina como el profesional de salud es un servicio debidamente habilitado a través de una IPS, (Institución Prestadora de Salud) ante la secretaría de salud.

#### ENFERMERA A DOMICILIO

En caso de que el **BENEFICIARIO** lo requiera, **EL PROVEEDOR** pagará y coordinará a través de un tercero el envío de una enfermera hasta el lugar que el **BENEFICIARIO** indique, a nivel nacional dentro del perímetro urbano, previa autorización de triage médico vía teléfono.

La enfermera cubrirá procedimientos básicos como inyectología, curaciones básicas, y cambio de vendajes, con un acompañamiento máximo de 4 horas.

En caso de que por razones de disponibilidad en la zona geográfica de residencia del **BENEFICIARIO** no sea posible coordinar el servicio de la enfermera, **EL PROVEEDOR** procederá a coordinar la atención en el lugar más conveniente para el **BENEFICIARIO** suministrará un código de autorización para que el **BENEFICIARIO** lo contrate por su cuenta y solicite el reembolso posteriormente al proveedor.

#### ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

Por medio de las líneas de atención telefónica el **BENEFICIARIO** podrá comunicarse con un profesional en el tema de salud mental, el cual ofrecerá las siguientes ayudas:

- Ofrecer una escucha activa centrada en la comprensión de las dudas y/o problemas expresados por quien acude a la línea telefónica.
- Ofrecer atención centrada en la contención emocional y en la búsqueda de alternativas para la resolución de los problemas expresados por la persona que consulta.
- Ayudar y orientar a las personas que presentan crisis emocionales y/o desequilibrios a afrontarlas y prevenir posibles complicaciones psicológicas, precipitadas por la incertidumbre frente al COVID-19 e
- Informar y activar rutas de atención en salud y de servicios sociales disponibles en el territorio en el marco de la emergencia sanitaria.

#### EXÁMENES BÁSICOS

**EL PROVEEDOR** por medio de una orden médica, reconocerá al **BENEFICIARIO** las siguientes tomas de muestra (Hemograma completo, glucosa, glicemia, grupo sanguíneo, parcial de orina, perfil lipídico). La toma de los anteriores exámenes se prestará por solicitud del **BENEFICIARIO** al lugar que indique, a nivel nacional, dentro del perímetro urbano que no supere un radio de 30km.

No incluye pruebas de embarazo, pruebas de coagulación y pruebas hormonales. No incluye la asistencia para pacientes con diagnósticos psiquiátricos o post quirúrgicos de alta complejidad (No neurológicos, no cardiológicos, no estéticos).

Este servicio será prestado en días hábiles de 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

Los resultados de los exámenes se enviarán a través de correo electrónico suministrado por el **BENEFICIARIO**, 24 horas después de haber sido tomada la muestra.

#### **AMBULANCIA BÁSICA LOCAL**

Es una unidad de intervención con equipo específico de respuesta primordial para el traslado primario (desde el sitio de ocurrencia del evento hasta un centro asistencial) o secundario (entre centros asistenciales o desde el centro asistencial hasta el hogar del paciente).

La ambulancia básica está tripulada por un auxiliar de enfermería y un conductor con curso de primeros auxilios.

#### **AMBULANCIA MEDICALIZADA (HORA VALLE/PICO)**

Es una unidad de intervención con equipo específico de respuesta primordial para el traslado primario (desde el sitio de ocurrencia del evento hasta un centro asistencial) o secundario (entre centros asistenciales o desde el centro asistencial hasta el hogar del paciente).

Es una unidad con equipo específico de respuesta avanzada para el traslado de pacientes que se encuentran críticamente enfermos y requieren ser asistidos con soporte vital.

La Ambulancia Medicalizada está tripulada por un médico, auxiliar de enfermería y un conductor con curso de primeros auxilios.

#### **CERRAJERO**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores del inmueble beneficiario. **EL PROVEEDOR** enviará al inmueble Beneficiario, previo acuerdo con el mismo, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta.

**Parágrafo:** Se deja expresa constancia que **EL PROVEEDOR** no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

#### **Exclusiones a la cobertura de cerrajería:**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores distintas de las alcobas, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.

Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

#### **ELECTRICISTA**

Por el presente anexo, **EL PROVEEDOR** enviará al inmueble Beneficiario, previo acuerdo con el **BENEFICIARIO**, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufren las

instalaciones eléctricas del inmueble Beneficiario exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.

**Parágrafo:** Se deja expresa constancia que **EL PROVEEDOR** no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo. El valor Beneficiario para esta cobertura se encuentra especificado en el certificado individual. El valor anterior incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

#### **Exclusiones a la cobertura de electricidad:**

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá cobertura de electricidad, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastros, sockers y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se generó por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

#### **PLOMERO**

Cuando se produzca rotura de las tuberías internas, fijas de conducción de agua en la Vivienda del **BENEFICIARIO**, y la red hidro-sanitaria de agua potable y aguas negras, en donde **EL PROVEEDOR** enviará un operario para que realice la "Asistencia de Emergencia" requerida para que la avería sea controlada, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Se incluye el costo del desplazamiento, los honorarios del operario hasta el tope de cobertura establecida.

#### **Exclusiones menores:**

La reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoplos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, el arreglo de las canales y bajantes, reparación de goteras debidas a una mala impermeabilización o protección de cubiertas o paredes exteriores del inmueble, ni la reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones. De la misma el destapamiento de baños y sifones y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda. También quedan excluidos sifones de terrazas, jardines, balcones y redes sanitarias, ya que hacen parte de la red de aguas lluvias, y el mantenimiento y reparación de cajas de inspección.

#### **VIDRIERÍA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del encerramiento de la vivienda del **BENEFICIARIO**, **EL PROVEEDOR** enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" requerida, siempre y cuando las circunstancias lo permitan.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Este servicio sólo cubre encerramiento, por ende, se excluye, techos, cubiertas o marquesina o domo que haga las veces de techo, ya que esto no hace parte del encerramiento perimetral.
- Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometa el Cerramiento de la vivienda.
- Vidrios o espejos con diseños especiales, biselados, martillados o semblanteados, de igualmente todo tipo de películas.

#### **ASESORÍA TELEFÓNICA PARA TAREAS**

Nuestro servicio de refuerzo escolar comprende todos los ciclos escolares desde pre-escolar hasta Bachillerato, incluye: preparación para exposiciones, evaluaciones, refuerzo de temas vistos en clases y demás deberes escolares. Este servicio es personalizado y contamos con horarios flexibles y profesional capacitado. Para adquirir este servicio, se debe programar con 48 horas de anticipación.

#### **ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA 24H**

**EL PROVEEDOR** por solicitud del afiliado brindará vía telefónica, los servicios de Consultoría Legal en cualquier rama del derecho (Civil, comercial, consumidor, administrativo, policial, notarial, familiar) durante el trayecto o hasta 24 horas después de su finalización, quedando excluida de responsabilidad **EL PROVEEDOR** de cualquier determinación que adopte el afiliado por la consulta jurídica.

El tiempo máximo en línea será de 60 minutos por evento. Se podrá brindar la asistencia en cualquier ciudad siempre y cuando se tenga recepción de las llamadas telefónicas. Se excluye la elaboración o revisión de documentos. A continuación, se describe la pertinencia en cada rama:

- DERECHO CIVIL:** El **BENEFICIARIO** recibirá asesoría jurídica en adquisición de bienes muebles, inmuebles, y sujetos a registro, garantías hipotecarias y prendarias, contratos para remodelación de vivienda, régimen de propiedad horizontal (conjuntos/edificios), responsabilidad civil contractual y extracontractual en eventos de tránsito, celebración, ejecución y finalización de contratos, etc.
- DERECHO COMERCIAL:** El **BENEFICIARIO** recibirá asesoría en actos de comercio, obligaciones y contratos mercantiles, venta y adquisición de establecimientos de comercio, títulos valores, entre otros.
- DERECHO CONSUMIDOR:** El **BENEFICIARIO** recibirá orientación frente a la aplicación del estatuto de protección al consumidor, cumplimiento de garantías de bienes y servicios, publicidad engañosa, entre otros.
- DERECHO ADMINISTRATIVO:** El **BENEFICIARIO** recibirá asesoría en derechos de petición, quejas y trámites ante entidades públicas, acción de tutela y derechos fundamentales, servicios públicos domiciliarios, entre otros.
- DERECHO POLICIAL:** El **BENEFICIARIO** recibirá asesoría en reclamaciones ante autoridades de policía, impugnación de comparendos, obtención de permisos para funcionamiento de negocios entre otros.
- DERECHO NOTARIAL:** El **BENEFICIARIO** recibirá orientación frente a trámites de documentos ante las notarías tales como sucesiones, matrimonio, registros del estado civil y su corrección, declaraciones extrajudiciales, cancelación de gravámenes a la propiedad, tradición de bienes sujetos a registro, entre otros.
- DERECHO FAMILIAR:** El **BENEFICIARIO** recibirá orientación en régimen legal del matrimonio, régimen económico, afectaciones al patrimonio de familia, patria potestad, custodia, sucesiones con o sin testamento, entre otros.
- DERECHO LABORAL:** El **BENEFICIARIO** podrá recibir orientación en la contratación de empleados domésticos, liquidaciones, modalidades de vinculación laboral, invalidez, incapacidades, pensiones.

#### **CHEF EN CASA**

Llevamos un chef profesional hasta tu casa, el cual habrá seleccionado de manera previa los mejores ingredientes, para elaborar deliciosos platos para ti; alineados por supuesto con tu plan de alimentación, estilo de vida o necesidad.

Este servicio sólo se prestará por un lapso máximo de 3 horas, sólo aplica cocinar, no incluye herramientas de cocina, ni alimentos. Sólo aplica para ciudades principales.

#### **PARRILLERO EN CASA**

Servicio a la parrilla, atendemos sus eventos empresariales y familiares con el mejor equipo de trabajo y el mejor servicio de asados a domicilio. Este servicio sólo está disponible en un lapso de 3 horas de parrillero, sólo aplica para cocinar, se excluyen herramientas de cocina y alimentos.

#### **INSTALACIÓN DE EQUIPOS ELECTRODOMÉSTICOS Y ELECTRÓNICOS**

Con nuestro servicio de instalación te ofrecemos una solución completa, con técnicos expertos seleccionados y capacitados, trabajo 100% garantizado, contamos con supervisores profesionales a cargo de su servicio; tendrá un contacto en menos de 24 horas para programar el servicio y hacer las recomendaciones necesaria para realizar el trabajo completo en el tiempo justo.

Se excluye la programación o configuración de equipos; sólo instalación física en soportes o estantes que debe suministrar el beneficiario.

#### **TRASLADO AL AEROPUERTO**

Si el **BENEFICIARIO** estando en su ciudad de residencia no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio programado para ser trasladado desde la residencia del **BENEFICIARIO** hasta el aeropuerto de la misma ciudad, (un solo trayecto).

Importante:

- ✓ El **BENEFICIARIO** deberá solicitar el servicio con (24) horas de anticipación a la hora esperada para el acompañamiento.
- ✓ Es obligatorio que el **BENEFICIARIO** sea quien viaje y el tiquete de avión deberá estar a nombre del **BENEFICIARIO**.
- ✓ Solo se asignará un vehículo por servicio de tamaño standard. (5 pasajeros incluyendo el conductor)
- ✓ Si en caso de fuerza mayor se presentara un inconveniente con la programación del servicio, el beneficiario deberá buscar los medios de transporte necesarios para su traslado al aeropuerto y **EL PROVEEDOR** procederá a reembolsar el costo de este transporte de acuerdo con las tablas de precios y distancias establecidas. **EL PROVEEDOR** no se hará responsable por pérdida de vuelos o reservas y sus respectivos
- ✓ Este servicio solo se prestará en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira.

#### **HANDYMAN**

En caso de requerir, se enviará a un técnico a domicilio, para realizar cualquier tarea física sencilla, ya sea mover muebles, poner puntillas, colocar cuadros, entre otros, durante 1 hora, sin que trate de una situación de emergencia.

#### **ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD**

Por solicitud del **BENEFICIARIO**, en caso de enfermedad, **EL PROVEEDOR** se encargará de coordinar un veterinario para que se presente vía telefónica con el Beneficiario para resolver dudas sobre molestias, signos clínicos, lesiones y enfermedades de la mascota gato o perro, el profesional orientará sobre las acciones o procedimientos provisionales y/o preventivos que se deban asumir y que puedan ser

atendidos y resueltos en el hogar, este podrá suministrar medicamentos según crea conveniente y brindar recomendaciones para un tratamiento temporal o definitivo.

El servicio se podrá prestar las 24 horas del día, 7 días de la semana y 365 días del año.

#### **CONSULTA MEDICA VETERINARIA A DOMICILIO O EN CLÍNICA POR EMERGENCIA**

En caso de que el **BENEFICIARIO** presente una emergencia médica para su mascota, **EL PROVEEDOR** prestará el servicio de coordinación logística y monitoreo del envío de un proveedor de la red, con el fin de asistir al Beneficiario en la comodidad de la residencia (inmueble registrado) dentro del perímetro urbano. El servicio está sujeto a previa autorización del personal médico del Call Center.

Se deberá cumplir con el protocolo de bioseguridad previamente informado por la línea de atención. El servicio se prestará sólo en las ciudades principales del país.

#### **EXAMEN DE SANGRE VETERINARIA**

En ocasiones, el resultado de un análisis de sangre puede revelar que el animal padece una patología determinada. Ahora bien, existen numerosas enfermedades que no pueden diagnosticarse sólo con una analítica. Junto con información adicional (por ejemplo, el historial clínico y radiografías), los resultados de la prueba pueden ayudar al veterinario a efectuar un diagnóstico correcto. Muy a menudo, los análisis de sangre también se emplean para excluir enfermedades concretas. Dicho servicio, se prestará en la clínica veterinaria aliada que esté más cercana al lugar del domicilio del beneficiario.

#### **HOSPITALIZACIÓN VETERINARIA**

Es posible que tu mascota presente síntomas que requieran de atención y vigilancia constante por parte del médico veterinario hasta que estos desaparezcan.

En diversos casos, donde tu amigo de cuatro patas puede presentar sintomatología grave como deshidratación severa, vómitos constantes, diarrea líquida y/o con sangre, convulsiones, fiebre, hipotermia, entre otros, es posible que en la consulta médica sea recomendada la atención intrahospitalaria para tu mascota.

**EL PROVEEDOR** se ocupa de los casos donde tu mascota, requiere de cuidados médicos intensivos, ya que dentro de nuestro hospital contará con hidratación (intravenosa o como sea requerida), medicamentos para el manejo de la patología, toma de exámenes y monitoreo constante las 24 horas.

Por otro lado, que nuestros pacientes mantengan su salud emocional es de gran importancia, por lo cual está establecido un horario de visitas donde podrás visitar a tu mascota bajo las condiciones que el médico considere.

El animal puede permanecer ingresado durante el día o las 24 horas. Por la noche será alojado en una jaula propia.

#### **TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA: ACCIDENTE O ENFERMEDAD – VEHÍCULO NORMAL/VEHÍCULO ESPECIAL**

En caso de lesión o enfermedad súbita e imprevista de alguna mascota, que requiera a criterio del veterinario; se realizará la coordinación efectiva para el traslado de la mascota a la veterinaria más cercana. **EL PROVEEDOR** orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir por parte del dueño de la mascota, mientras se produce el contacto profesional con el veterinario.

Solamente se prestará un traslado básico en un taxi o vehículo público, aplica en ciudades principales, este servicio se podrá prestar las 24 horas del día, 7 días de la semana y 365 días del año.

#### **BAÑO Y PELUQUERÍA CANINA – MASCOTA PEQUEÑA/GRANDE**

Los profesionales eligen el champú adecuado y el corte de pelo correspondiente, pedicura, tratamientos para la piel, hidratan e incluso pueden realizar masajes de relajación. Todo esto son servicios necesarios para la salud de la mascota. La solicitud la deberá hacer el beneficiario al menos con 48 horas hábiles de antelación y cabe resaltar que el **BENEFICIARIO** debe llevar a su mascota al lugar donde lo atiendan.

#### **PIPETA ANTI PULGAS**

Es una de las formas más efectivas y comunes para proteger a tu mascota contra pulgas y garrapatas. Luego de aplicar el producto, tu mascota permanecerá protegido contra pulgas desde aproximadamente 1 hasta 3 meses.

El precio de la pipeta está incluido dentro de la asistencia por 2 eventos al año. El costo correspondiente al traslado de tu mascota para aplicar la pipeta correrá por cuenta del **BENEFICIARIO**.

El proceso de pipeta anti-pulgas se realiza en la clínica veterinaria, que el **BENEFICIARIO** indique, es decir, que debe desplazarse por su propia cuenta hasta dicho punto, si se autoriza vía reembolso.

#### **URGENCIA DENTAL POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE – EMERGENCIA BÁSICA**

En caso de enfermedad o accidente, la mascota (Perro o gato), requiera servicios odontológicos básicos, tales como suministrar medicamento y hacer alguna curación sencilla, como lo es la limpieza de herida y cubrimiento, se coordinará una cita de urgencias en clínica veterinaria para que sea atendida la mascota.

#### **URGENCIA DENTAL POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE – SEDACIÓN, SUTURA Y CIRUGÍA**

En caso de enfermedad o accidente, la mascota (Perro o gato), requiera servicios odontológicos tales como, sedación, sutura y cirugía (No incluye cirugías estéticas), se coordinará una cita de urgencias en clínica veterinaria para que sea atendida la mascota.

#### **COBERTURA A NIVEL NACIONAL**

Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, Rionegro, Sabaneta, Copacabana, La Estrella, Caldas, Barranquilla, Soledad, Candelaria, Malambo, Bogotá, Córdoba, Cartagena, Tunja, Duitama, Sogamoso, Chiquinquirá, Manizales, Chinchín, Yopal, Aguazul, Popayán, Valledupar, Montería, Soacha, Chía, Mosquera, Girardot, Facatativá, Zipaquirá, Funza, Cajicá, Madrid, Fusagasugá, Cota, La Calera, Neiva, Campoalegre, Garzón, Rivera, Santa Marta, Villavicencio, Pasto, Ipiales, Cúcuta, Los patios, Villa del Rosario, Pamplona, Armenia, Calarcá, Pereira, Dosquebradas, Santa rosa de Cabal, Bucaramanga, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón, Piedecuesta, San Gil, Sincelejo, Corozal, Ibagué, Espinal, Melgar, Cali, Palmira, Jamundí, Yumbo, Cartago, Guadalajara de Buga, Bugalagrande, Tuluá.

En caso que no se tenga red propia para atender la asistencia, aplicará bajo reembolso, siempre y cuando esté autorizado por el Call Center de **EL PROVEEDOR**.