



ANEXO DE ASISTENCIAS PROTECCIÓN PATRIMONIAL

27/09/2021-1327-A-25-RC-0000000000044-0R00

SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A., por intermedio de su proveedor **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, sociedad comercial con domicilio en Bogotá D.C., ofrece a sus asegurados de la póliza de Protección Patrimonial, de acuerdo con los términos condiciones, limitaciones y definiciones previstos en este documentos, un conjunto de servicios que a continuación se detallan, dentro del territorio nacional, los cuales se prestarán en caso de presentarse un evento cubierto bajo las coberturas descritas en la póliza de seguro.

TERRITORIALIDAD

Los servicios descritos en el presente documento se prestaran por **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** en el territorio de la República de Colombia, exceptuando los siguientes departamentos: San Andrés y Providencia, Amazonas, Chocó, Vaupés, Guainía, Arauca, Casanare, Vichada, Putumayo, Guaviare y Caquetá. También se excluye de cubrimiento el departamento del Meta, salvo la ciudad de Villavicencio y sus alrededores en quince (15) kilómetros a la redonda, área que si se encuentra dentro del ámbito de este documento.

Sin embargo, previa autorización telefónica dada por **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** esta podrá aceptar y reconocer el reembolso del importe de los servicios prestados en las zonas excluidas hasta el límite determinado en este documento.

DEFINICIONES

ASEGURADO: Son los clientes que tengan tarjeta de crédito y/ o débito y / o cuenta de ahorros y / o corriente con Davivienda y que voluntariamente adquiera el seguro de Protección Patrimonial con **SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.**

EVENTO CUBIERTO: Es todo hecho súbito e imprevisto que ocurra dentro de la vigencia de la póliza de Protección Patrimonial Tarjetahabiente y que da lugar a la prestación de los servicios prestados por **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** y que se detallan en la siguiente clausula.

SERVICIOS

1. TRANSPORTE PARA REGRESO A CASA:

En caso que el asegurado no tenga un medio de transporte para regresar a su casa, como consecuencia de paseo millonario o hurto calificado, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** pondrá a su disposición un vehículo con conductor.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- El servicio de transporte es urbano (dentro de la ciudad o hasta 2 SMDLV) o interurbano (entre ciudades o municipios aledaños, que se encuentren máximo a una distancia de 40km a la redonda de la ciudad principal o

hasta 14 SMDLV), éste último en caso de que el usuario se encuentre en zona rural como consecuencia del paseo millonario o hurto calificado.

- El servicio es con destino al domicilio u oficina del asegurado en un solo trayecto. En caso de que el transporte sea utilizado para recoger la copia de las llaves del automóvil, se incluirá ambos trayectos en el servicio. Un máximo de tres (3) eventos por vigencia anual de la póliza.

2. CONDUCTOR PROFESIONAL:

En caso que el asegurado no se encuentre en condiciones que el permitan conducir su vehículo, como consecuencia del paseo millonario o hurto calificado, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** suministrará el servicio de conductor profesional que se encargara de llevar al asegurada al lugar que él defina.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- El servicio de transporte es urbano (dentro de la ciudad o hasta 2 SMDLV) o interurbano (entre ciudades o municipios aledaños, que se encuentren máximo a una distancia de 40km a la redonda de la ciudad principal o hasta 14 SMDLV), éste último en caso de que el usuario se encuentre en zona rural como consecuencia del paseo millonario o hurto calificado.
- El servicio es un solo trayecto, con destino al domicilio u oficina del asegurado.
- Un máximo de tres (3) eventos por vigencia anual de la póliza.

3. HOSPEDAJE:

Alojamiento para el asegurado y su familia en un hotel, en caso de paseo millonario o hurto calificado durante el viaje nacional entre su ciudad de domicilio y la ciudad destino, o viceversa.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- Hospedaje por una noche hasta máximo cuatro (4) personas incluyendo al asegurado.
- No incluye gastos de restaurante, bar o teléfono.
- Un máximo de tres (3) eventos por vigencia anual de la póliza.
- El límite de la cobertura por evento del servicio es hasta 21 SMDLV.

4. ASESORÍA EN TRÁMITES:

En aquellos eventos en los cuales se presente la pérdida de documentos, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, a través de sus coordinadores proporcionara la información necesaria para poder solicitarlos nuevamente, lugar al cual debe dirigirse, tramites a realizar, valores a cancelar, entre otros.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

Se proporcionara información de tramites de denuncias, duplicados de cédulas, licencia de conducción, pasaporte y libreta militar.

ASISTENCIA BOLÍVAR S.A., no adelantará ni asumirá el costo de ninguno de los procesos que deba adelantar el asegurado para recuperar sus documentos.

- Un máximo de tres (3) eventos por vigencia anual de la póliza.

5. TRANSPORTE PARA TRÁMITE DE DOCUMENTOS:

En caso que el asegurado necesite transporte para realizar trámites de reexpedición de documentos como consecuencia de un hurto calificado cubierto por la póliza Protección Patrimonial Tarjetahabiente, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** pondrá a su disposición un vehículo con conductor para un solo trayecto; de ida o regreso, con el fin de realizar dicho trámite.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- El servicio de transporte es urbano (dentro de la ciudad o hasta 2 SMDLV) o interurbano (entre ciudades o municipios aledaños, que se encuentren máximo a una distancia de 40km a la redonda de la ciudad principal o hasta 14 SMDLV), éste último en caso de que el usuario se encuentre en zona rural como consecuencia del paseo millonario o hurto calificado.
- El servicio es con destino a sedes institucionales de estado encargadas de emitir documentos de identificación, casa u oficina del asegurado, en un solo trayecto de ida o regreso.
- No cuenta con hora de espera.
- Un máximo de tres (3) eventos por vigencia anual de la póliza.

EXCLUSIONES GENERALES

Los siguientes eventos, actos y sus consecuencias descritas a continuación **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** NO prestarán los servicios contemplados en el presente convenio:

1. Servicios que el asegurado haya contratado por su cuenta, sin el consentimiento previo de **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** En estos eventos no se efectuará reembolso alguno.
2. Conductas dolosas, fraudulentas o de mala fe.
3. Gastos de asistencia médica y hospitalaria.
4. Cuando el hurto sea ejecutado al amparo de situaciones creadas por: fenómenos de la naturaleza en forma catastrófica, tales como inundaciones, temblores, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades, granizo, vientos fuertes; actos terroristas, asonadas, motines, conmociones populares, alteraciones o disturbios de carácter violento y tumultuario; o por hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.
5. Las demás exclusiones señaladas en las condiciones generales de la Póliza de Protección Patrimonial Tarjetahabientes.



SOLICITUD Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

SOLICITUD DE SERVICIOS

El asegurado de la póliza Protección Patrimonial Tarjehabiente declara expresamente que conoce y acepta que los servicios ofrecidos por **SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.** a través de **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, operarán cuando el asegurado informe y solicite telefónicamente por medio del Teléfono Rojo del Banco Davivienda 338 38 38 en Bogotá o a la línea gratuita nacional 01 8000 123 838 y por la Red 322 de Seguros Bolívar al teléfono 3122122 en Bogotá o al #322 desde móvil y 01800123322 a nivel nacional, los servicios que requiera de acuerdo con las exigencias establecidas en la cláusula de servicios arriba descrita.

RESPONSABILIDAD DE ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.

ASISTENCIA BOLÍVAR S.A., queda eximida de toda responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, o por decisión autónoma del asegurado o sus representantes, no pueda prestar cualquiera de los servicios específicamente previstos en este documento. De igual manera, estará eximida ante contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico, que por su naturaleza, requieran atención prioritaria y generen una ocupación preferente y masiva de los reparadores o técnicos destinados a los servicios antes mencionados.

AUTORIZACIÓN

El asegurado autoriza a **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, a grabar en cualquier momento las conversaciones telefónicas que sostenga con **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** para hacer uso de los servicios indicados en el presente convenio; en consecuencia esto tendrá valor probatorio entre las partes.

Entiendo que con ocasión de la prestación del servicio de asistencia pueden revelarse datos personales necesarios para tal fin.

VIGENCIA

La vigencia del presente convenio, corresponderá a la misma consignada en la carátula de la Póliza de Protección Patrimonial de **SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.** en cuyo complemento se expide.

El asegurado declara que conoce y acepta la totalidad de las condiciones consignadas en este documento.

SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.

Firma representante Legal