

# ANEXO SERVICIOS DE ASISTENCIAS

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Como un beneficio por la adquisición del seguro Vida Protección (En adelante “la póliza”), **SEGUROS BOLÍVAR** pone a disposición de los asegurados de la póliza (En adelante “el **ASEGURADO**”), la posibilidad de acceder sin costo adicional a los siguientes servicios de asistencia, a través del su proveedor de servicios de asistencia (En adelante “proveedor de asistencias”):

### 1. SERVICIO “LO HACEMOS POR USTED”

#### 1.1. Servicio de instalación de canaletas para cobertura de cableado

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO** un técnico a domicilio que le brindará el servicio en instalación de canaletas para cubrir cableado.

#### 1.2. Servicio de instalación y configuración de equipos electrónicos

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO**, un técnico a domicilio especializado que le brindará el servicio en instalación y configuración de equipos electrónicos (Smart TV, Teatro en casa, PC).

#### 1.3. Instalación de lámparas y apliques de luz

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO**, un técnico a domicilio, que le brindará el servicio de instalación o reemplazo de lámparas y apliques de luz al interior de inmueble de su residencia.

El servicio se prestará máximo para tres puntos de instalación, siempre y cuando la instalación deba realizarse en una altura máxima de 2,5 mts.

### 2. CONDICIONES PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO “LO HACEMOS POR USTED”

La prestación de los servicios relacionados en el numeral primero, está sujeta a las siguientes condiciones:

- 2.1.** Solicitar el servicio con un mínimo de 48 horas de anticipación, en un horario de lunes a viernes de 8 a.m a 5 p.m y sábados de 8 a.m a 12 p.m.
- 2.2.** El **ASEGURADO** deberá encontrarse presente en el momento de la prestación del servicio, y solamente se prestará en su lugar de residencia.
- 2.3.** El servicio prestado cubrirá solamente la mano de obra, sin materiales requeridos para la instalación.
- 2.4.** La labor debe encontrarse dentro de las normas del código eléctrico, si es el caso.
- 2.5.** El **ASEGURADO** deberá aceptar siempre las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor.

**2.6.** El servicio cubre hasta un valor máximo de ochenta mil pesos (\$80.000) por evento. Cuando el servicio de instalación exceda este valor, el **ASEGURADO** tiene la opción de contratar por su cuenta cualquier servicio adicional, caso en el cual deberá cubrir los gastos adicionales.

**2.7.** Se cubrirá un (1) servicio anual por inmueble, por cada uno de los servicios.

### 3. SERVICIOS DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

#### 3.1. Orientación Legal Telefónica

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO** el servicio de orientación legal sobre trámites asociados con la vivienda (hipoteca, escrituras, patrimonio familiar, contrato de arrendamiento), así como orientación tributaria respecto al pago de impuestos y/o declaración de renta.

##### 3.1.1. Condiciones para prestación del servicio

- a) Se prestará la orientación sin la responsabilidad por parte de **SEGUROS BOLÍVAR** o del proveedor de asistencias, respecto del éxito o fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por el **ASEGURADO**.
- b) Los honorarios de abogados generados por demandas o acciones de tipo legal en que participe el **ASEGURADO** correrán por cuenta suya.
- c) Este servicio estará disponible tres veces durante la vigencia anual del seguro, sin límite de monto.

#### 3.2. Orientación Médica Telefónica

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO** o miembro de su grupo familiar que lo requiera, un médico vía telefónica las 24 horas, los 365 días del año, quién realizará la clasificación de la gravedad de su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

Número de eventos durante la vigencia de la póliza: Ilimitado

##### 3.2.1 Qué no cubre este Servicio

- a) No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- b) No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- c) No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- d) El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico o enfermera a domicilio.

#### 3.3. Orientación Nutricional Telefónica o Virtual

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO** o miembro de su grupo familiar que lo requiera un nutricionista vía telefónica o virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp, para asesorar y resolver consultas relacionadas con el cuadro nutricional de los alimentos, dietas y alimentos adecuados según sus necesidades y/o las de su grupo familiar, así como para enviar información vía electrónica de dietas y recomendaciones para llevar una alimentación saludable.

Número de eventos durante la vigencia de la póliza: Ilimitado

### 3.4. Orientación Psicológica Telefónica o Virtual

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO** o miembro de su grupo familiar que lo requiera, el servicio de orientación psicológica el cual consiste en un apoyo puntual no de urgencia por parte de un profesional en psicología, quien estará disponible vía telefónica o virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp, para fortalecer la salud mental del asegurado y/o su grupo familiar.

Número de eventos durante la vigencia de la póliza: Ilimitado

### 3.5. Orientación Médica Veterinaria Telefónica

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO** el servicio de orientación médica veterinaria para gato o perro, a solicitud del **ASEGURADO**, mediante la cual tendrá acceso a información sobre el cuidado de su mascota, contando con la atención telefónica directa de un veterinario coordinado por el proveedor de servicios contratado por **SEGUROS BOLÍVAR** el cual orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto presencial profesional veterinario- mascota.

Con esta asistencia, podrá hacer las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota.

## 4. SERVICIO DE VIDEO DOCTOR – ADULTO O PEDIÁTRICO

**SEGUROS BOLÍVAR** a través de su proveedor de asistencias, pondrá a disposición del **ASEGURADO** o miembro de su grupo familiar, el servicio de orientación médica a través de video, la cual se brindará de manera virtual.

### 4.1. Condiciones de prestación del servicio

- a) Orientación médica virtual las 24 horas, los 365 días del año.
- b) Número de eventos durante la vigencia de la póliza: 12 al año (1 mensual).
- c) Recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp.
- d) Un médico realizará la orientación médica en los procedimientos y conductas provisionales que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.
- e) Se elaborará una historia clínica electrónica
- f) Se prescriben recetas electrónicas.
- g) Se interpretarán resultados médicos.

#### 4.1.1. Qué no cubre este Servicio

- a) No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- b) No se cambian los protocolos de tratamiento vía virtual.
- c) El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.

### 5. VIGENCIA

Los servicios puestos a disposición tendrán la misma vigencia anual de la póliza.

Teniendo en cuenta la naturaleza de beneficio de los servicios de asistencia puestos a disposición del **ASEGURADO** por la adquisición de la póliza, éstos podrán ser modificados o retirados en cualquier momento por parte de **SEGUROS BOLÍVAR**.

### 6. PROVEEDOR DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

**SEGUROS BOLÍVAR** pone a disposición de los asegurados de la póliza la posibilidad de acceder a los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones, a través del proveedor de servicios Servicios Bolívar S.A., o a través del proveedor que **SEGUROS BOLÍVAR** designe para los mismos fines.

### 7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR FUERA DE LA RED DE SEGUROS BOLÍVAR

**SEGUROS BOLÍVAR** no se hará responsable, ni efectuará reembolsos por los gastos en que haya incurrido el **ASEGURADO** por servicios orientación o de instalación con proveedores no autorizados a través de sus líneas de atención.

### 8. ¿CÓMO SOLICITAR LOS SERVICIOS?

- 8.1. El **ASEGURADO** puede comunicarse las 24 horas del día los 365 días del año, desde nuestra línea de atención gratuita Nacional 018000 123 322 o desde su celular, al #322.
- 8.2. El **ASEGURADO** deberá suministrar los datos de identificación, así como la información adicional necesaria para la prestación del servicio, tal como la ubicación exacta donde debe prestarse el servicio, número telefónico de contacto, servicio solicitado, etc.
- 8.3. Una vez confirmados los datos anteriores y hecha la verificación que el **ASEGURADO** tiene derecho a la prestación del servicio solicitado, se procederá con la prestación del mismo de acuerdo con los términos y condiciones señalados en el presente documento.
- 8.4. **SEGUROS BOLÍVAR**, se reserva el derecho de no prestar los servicios, a través de sus proveedores, cuando las condiciones de seguridad configuren riesgos potenciales para el técnico prestador del servicio.
- 8.5. Los beneficios puestos a disposición de el **ASEGURADO** corresponden a servicios, por lo tanto NO se efectuarán pagos por reembolso.
- 8.6. Todos los servicios descritos en el presente documento estarán disponibles en la República de Colombia.