

## CLAUSULADO CORPORATIVO

CHUBB®

### PÓLIZA ACCIDENTES PERSONALES

#### MODALIDAD COLECTIVA

01/11/2016-1305-P-31-CLACHUBB20160071  
30/08/2015-1305-NT-31-APMAFORMANT00002

#### CONDICIONES GENERALES:

**CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ "LA COMPAÑÍA" O "CHUBB", CON SUJECCIÓN A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA CARÁTULA DE ESTA PÓLIZA, EN LOS CERTIFICADOS QUE SE EXPIDAN EN RELACIÓN CON ELLA Y A LAS SOLICITUDES DE SEGURO (LAS CUALES SE ENTIENDEN INCORPORADAS AL PRESENTE CONTRATO), HA CONVENIDO CELEBRAR UN CONTRATO DE SEGURO QUE AMPARE HASTA EL LÍMITE ASEGURADO, ESTABLECIDO EN EL CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGUROS, LA PÉRDIDA ACCIDENTAL DE LA VIDA DEL ASEGURADO. EL CONTRATO DE SEGURO OPERA DE CONFORMIDAD CON LAS CONDICIONES Y EXCLUSIONES QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN.**

#### **CONDICIÓN PRIMERA - AMPARO BÁSICO - PÉRDIDA ACCIDENTAL DE LA VIDA.**

**MEDIANTE ESTE AMPARO LA COMPAÑÍA ASUME EL RIESGO DE MUERTE ACCIDENTAL DEL ASEGURADO, TAL COMO SE DEFINE MÁS ADELANTE EN LA CONDICIÓN CUARTA.**

#### **CONDICIÓN SEGUNDA – AMPAROS ADICIONALES.**

**EL ASEGURADO PODRÁ CONTRATAR LOS AMPAROS ADICIONALES OFRECIDOS PARA ESTA PÓLIZA, DETERMINANDO EN EL CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO O EN EL CUADRO DE COBERTURAS CUAL DESEA ADQUIRIR.**

**LA DESCRIPCIÓN DE LOS AMPAROS ADICIONALES Y COBERTURAS SON LAS ESTIPULADAS EN LOS RESPECTIVOS ANEXOS.**

**LAS EXCLUSIONES ESPECIALES DE LOS AMPAROS ADICIONALES SE HARÁN CONSTAR EN EL ANEXO DE DICHO AMPARO, DEL MISMO MODO Y EN LO PERTINENTE, TAMBIÉN LES SERÁN APLICABLES LAS EXCLUSIONES CONTENIDAS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE LA PÓLIZA.**

## **CONDICIÓN TERCERA – EXCLUSIONES.**

**EL PRESENTE SEGURO NO TENDRÁ COBERTURA PARA EL AMPARO BÁSICO O PARA CUALQUIERA DE LOS AMPAROS ADICIONALES, POR CUALQUIER EVENTO QUE SEA CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:**

- A. ACCIDENTE DE AVIACIÓN, CUANDO EL ASEGURADO VIAJE COMO PILOTO O MIEMBRO DE LA TRIPULACIÓN DE CUALQUIER AERONAVE SALVO, QUE VIAJE COMO PASAJERO EN UNA AERONAVE DE LINEA COMERCIAL PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS.**
- B. ACCIDENTE DE AVIACIÓN CUANDO EL ASEGURADO VIAJE COMO PASAJERO EN UNA AERONAVE DE LINEA NO COMERCIAL PARA TRANSPORTE DE PASAJEROS.**
- C. ACCIDENTES QUE LA PERSONA ASEGURADA O LOS BENEFICIARIOS, POR ACCIÓN U OMISIÓN, PROVOQUEN DOLOSAMENTE O CON CULPA GRAVE.**
- D. ACCIONES DE TERCERAS PERSONAS, CON UTILIZACIÓN DE ARMA DE FUEGO, CORTO PUNZANTE O CONTUNDENTE.**
- E. DEDICARSE EL ASEGURADO A PRACTICAR, COMPETIR O TOMAR PARTE EN ENTRENAMIENTOS PROPIOS DE DEPORTES CONSIDERADOS EN LA LITERATURA MUNDIAL COMO DE ALTO RIESGO, TALES COMO BUCEO, ALPINISMO O ESCALADA EN ROCA, MONTAÑISMO, ESCALADA EN HILO DONDE SE HAGA USO DE SOGAS O GUÍAS, ESPELEOLOGÍA, PARACAIDISMO, PLANEADORES, MOTOCICLISMO, DEPORTES DE INVIERNO, CARRERAS DE AUTOS O QUE SE DEDIQUE PROFESIONALMENTE A ALGÚN DEPORTE.**
- F. ENCONTRARSE EL ASEGURADO EN SERVICIO ACTIVO Y EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, COMO MILITAR, POLICÍA MIEMBRO DE ORGANISMO DE SEGURIDAD, DE INTELIGENCIA, GUARDAESPALDAS O VIGILANTE DE CUALQUIER PAÍS O AUTORIDAD.**
- G. ENFERMEDADES DE CUALQUIER NATURALEZA, SALVO QUE LAS MISMAS HAYAN SIDO ORIGINADAS POR UN ACCIDENTE AMPARADO EN LA PÓLIZA.**
- H. ESTADO DE GESTACIÓN, ALUMBRAMIENTO, ABORTO O COMPLICACIONES SUFRIDAS A CAUSA DE CUALQUIERA DE ESTOS ESTADOS.**
- I. GUERRA, INVASIÓN O ACTO DE ENEMIGO EXTRANJERO, HOSTILIDADES U OPERACIONES DE GUERRA, HAYA MEDIADO O NO DECLARACIÓN, GUERRA CIVIL, SEDICIÓN, REVOLUCIÓN, ASONADA, MOTÍN, HUELGA, MOVIMIENTOS SUBVERSIVOS O EN GENERAL CUALQUIER CLASE DE CONMOCIÓN CIVIL.**
- J. HABER INGERIDO EL ASEGURADO DROGAS TÓXICAS, ALUCINÓGENOS O INGESTIÓN DE ESTUPEFACIENTES O CUANDO LA PERSONA ASEGURADA CONDUZCA CUALQUIER CLASE DE VEHÍCULO ESTANDO BAJO EFECTOS DEL ALCOHOL ETÍLICO.**
- K. HABERSE INFRINGIDO CUALQUIER NORMA LEGAL PENAL POR PARTE DEL ASEGURADO.**
- L. INFECCIONES PRODUCIDAS POR PICADURAS DE INSECTOS TALES COMO MALARIA, TIFO, FIEBRE AMARILLA.**
- M. INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS O CONSECUENCIAS DERIVADAS DE ELLAS, SALVO QUE LAS MISMAS HAYAN SIDO ORIGINADAS POR UN ACCIDENTE AMPARADO EN LA PÓLIZA.**
- N. SUICIDIO, TENTATIVA DE SUICIDIO, LESIONES AUTO INFLINGIDAS, BIEN QUE EL ASEGURADO SE ENCUENTRE EN USO DE SUS FACULTADES MENTALES O EN ALGÚN ESTADO DE DEMENCIA O ENAJENACIÓN MENTAL.**
- O. TRATAMIENTOS MÉDICOS O RAYOS X, CHOQUES ELÉCTRICOS ETC., SALVO QUE LAS MISMAS HAYAN SIDO ORIGINADAS POR UN ACCIDENTE AMPARADO EN LA PÓLIZA.**

**PARÁGRAFO: EN TODO CASO, ESTE SEGURO NO APLICA EN LA MEDIDA EN QUE LAS SANCIONES ECONÓMICAS O COMERCIALES U OTRAS LEYES O REGULACIONES PROHÍBAN A LA COMPAÑÍA PROPORCIONAR EL SEGURO, INCLUIDO, ENTRE OTROS, EL PAGO DE RECLAMACIONES.**

### **DUPLICIDAD DE PÓLIZAS**

**EL ASEGURADO SÓLO PODRÁ TENER UNA COBERTURA CON LA COMPAÑÍA, RESPECTO DE UN MISMO AMPARO DE ESTA PÓLIZA DE SEGURO. EN CASO DE TENER MÁS DE UNA COBERTURA CON LA COMPAÑÍA, RESPECTO DE UN MISMO AMPARO DE ESTA PÓLIZA DE SEGURO, ELLO NO LE DARÁ DERECHO A EXIGIR MÁS DE UNA SUMA ASEGURADA.**

**SI LA COMPAÑÍA EXPIDE CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE SEGURO ADICIONALES RESPECTO DEL MISMO ASEGURADO Y OCURRE UN SINIESTRO, SE CONSIDERARÁ A ESTA PERSONA ASEGURADA SOLAMENTE CON BASE EN EL CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO QUE LE PROPORCIONE EL MAYOR BENEFICIO. LA COMPAÑÍA DEVOLVERÁ, EN TAL CASO, EL VALOR DE LAS PRIMAS NO DEVENGADAS QUE HAYAN SIDO PERCIBIDAS CON BASE EN LOS CERTIFICADOS INDIVIDUALES DE SEGURO DE MENOR BENEFICIO.**

**CONDICIÓN CUARTA. DEFINICIONES.**

Para efectos de interpretación de esta póliza, se definen los términos utilizados, los cuales serán interpretados cada vez que ellos aparezcan, en la forma señalada a continuación:

**MUERTE ACCIDENTAL:** El fallecimiento del asegurado que sea consecuencia exclusiva y directa de un accidente, ocurrido dentro de la vigencia de la cobertura individual del seguro, entendido éste como un hecho externo a la corporeidad del asegurado y a su voluntad, súbito y fortuito, que le cause la muerte de manera instantánea o dentro de los ciento ochenta (180) días calendario siguientes a la fecha del accidente.

**DESAPARECIMIENTO:** Para todos los efectos del presente amparo básico, se entenderá también como muerte accidental del asegurado, cuando ocurra alguno de los eventos que a continuación se señalan, y den origen a la declaración judicial de muerte presunta por desaparición con arreglo a la ley colombiana:

- A. Desaparición en catástrofes naturales tales como terremotos, inundaciones, maremotos.
- B. Desaparición en un río, lago, o mar.
- C. Desaparición como consecuencia del extravío, caída, explosión, naufragio o encalladura de cualquier vehículo, respecto del cual no exista exclusión expresa de cobertura.

**CONDICIÓN QUINTA – TOMADOR.**

Para efectos de esta póliza, en los términos del artículo 1039 del Código de Comercio, el Tomador es la persona que ha convenido con LA COMPAÑÍA el seguro para un tercero determinado o determinable.

**CONDICIÓN SEXTA – SEGURO COLECTIVO.**

El seguro objeto de esta póliza es colectivo en los términos del artículo 1064 del Código de Comercio, las estipulaciones contenidas en este contrato se entenderán aplicables respecto de cada uno de los asegurados individualmente considerados. Igualmente LA COMPAÑÍA para efectos administrativos y de operación, podrá identificar en sus sistemas de información cada riesgo asegurado bajo un número de identificación único y podrá expedir un solo documento que será la póliza matriz.

**CONDICIÓN SÉPTIMA. –REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD.**

Para obtener el amparo a que se refiere la presente póliza, toda persona debe cumplir los requisitos de asegurabilidad exigidos por LA COMPAÑÍA, tal como se indiquen en anexo o condición particular.

**CONDICIÓN OCTAVA - EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA.**

Las edades de ingreso y permanencia para el amparo básico serán los siguientes, salvo que expresamente se modifiquen por condición particular mediante anexo convenido entre las partes:

Amparo	Ingreso	Permanencia
Muerte Accidental	De 18 a 65 años más 364 días.	Hasta los 70 años más 364 días.

### **CONDICIÓN NOVENA - VIGENCIA.**

La vigencia será determinada o determinable, según se indica en cada certificado de seguro. En todo caso la póliza matriz para efectos administrativos tendrá la vigencia indicada en la misma.

### **CONDICIÓN DÉCIMA - SUMA ASEGURADA, PRIMAS Y AJUSTE DE PRIMAS.**

El valor asegurado y el valor de la prima del amparo básico y de los amparos adicionales, es el establecido en el certificado individual de seguro.

El valor de la prima se reajustará anualmente en el mismo índice de precio al Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior establecido por el DANE a nivel nacional.

Con el fin de salvaguardar el principio técnico de suficiencia de la prima LA COMPAÑÍA, podrá incrementar el valor de la prima, a través de notificación por el canal previamente autorizado a los asegurados individualmente considerados en aquellas pólizas colectivas contributivas.

### **CONDICIÓN DÉCIMA PRIMERA- PAGO DE LA PRIMA.**

**Póliza Colectiva No Contributiva:** El Tomador es responsable del pago de la totalidad de las primas según se estipula en la caratula de la póliza.

**Póliza Colectiva Contributiva:** Es responsabilidad de cada Asegurado integrante del grupo sufragar la totalidad de la prima según se estipula en la caratula de la póliza o el certificado individual de seguro.

Para las dos modalidades de seguro: **i)** Si llegase a ocurrir algún siniestro antes del vencimiento del plazo para el pago de la prima, la COMPAÑÍA pagará el valor asegurado correspondiente, previa deducción de las primas o fracciones causadas y pendientes de pago, hasta completar la anualidad respectiva. **ii)** Si las primas o sus cuotas no fueran pagadas dentro del plazo, se producirá la terminación automática del contrato de seguro y la COMPAÑÍA quedará libre de toda responsabilidad respecto de los eventos que ocurran con posterioridad al vencimiento del plazo correspondiente. **iii)** El plazo para el pago de las primas o de sus cuotas será de un mes a partir del inicio de vigencia del período al que corresponde el monto de la prima a pagar, a menos que el certificado individual de seguro disponga otro término o por condición particular se pacte otra modalidad de pago.

### **CONDICIÓN DÉCIMA SEGUNDA- DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS.**

Corresponde a cada uno de los integrantes del grupo asegurado hacer la designación de sus propios beneficiarios. En ningún caso El Tomador puede intervenir en la designación de beneficiarios ni serlo tampoco.

Cuando no se hubiere designado Beneficiario o la designación fuere ineficaz o quedare sin efecto por cualquier causa, tendrán la condición de tales, el cónyuge del respectivo Asegurado en la mitad del seguro y los herederos de éste en la otra mitad. Igual regla se aplicará en el evento de haber sido designados genéricamente como beneficiarios los herederos del Asegurado.

### **CONDICIÓN DÉCIMA TERCERA – AVISO, RECLAMACIÓN, INDEMNIZACIÓN Y PAGO DEL SINIESTRO.**

En caso de siniestro que pueda dar lugar a la reclamación bajo la presente póliza, el Asegurado y/o Beneficiario según corresponda, deberán dar aviso a LA COMPAÑÍA de la ocurrencia del mismo, dentro del mes siguiente a la fecha de este.

Para que LA COMPAÑÍA, efectúe el pago de la indemnización correspondiente a la presente póliza, El Asegurado o los Beneficiarios, según sea el caso, presentaran pruebas fehacientes, que demuestren la existencia del hecho amparado, para lo cual podrán presentar, entre otros, los siguientes documentos: Registro civil de defunción, copia documentos de identificación del Asegurado y beneficiarios.

Sin embargo LA COMPAÑÍA podrá comprobar la veracidad y exactitud de tales pruebas, teniendo derecho y la oportunidad, de ser procedente, de efectuar investigaciones técnicas, o a través de sus médicos de examinar a la persona asegurada para los amparos que así lo ameriten, mientras se encuentre pendiente una reclamación contra el presente seguro o cualquiera de sus anexos.

La COMPAÑÍA pagará al Asegurado o a los beneficiarios, según sea el caso, la indemnización a que está obligada por la póliza y/o sus amparos adicionales, dentro del término legal de un mes, contado a partir de la fecha en que se acredite la ocurrencia del siniestro y su cuantía.

Para los amparos adicionales la COMPAÑÍA podrá indicar en los respectivos anexos los documentos que se consideren idóneos para la reclamación sin perjuicio de la libertad probatoria que tienen los beneficiarios.

El Asegurado, los Beneficiarios, los herederos legales o sus representantes personales, según el caso, quedarán privados de todo derecho procedente de la presente póliza, en caso de que la reclamación presentada a LA COMPAÑÍA sea de cualquier manera fraudulenta o, si en apoyo de ella se hicieron o utilizaren declaraciones falsas o documentos engañosos o dolosos o cualquier otro medio para sustentarla.

#### **CONDICIÓN DÉCIMA CUARTA – DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE.**

En el seguro de accidentes personales, corresponde a cada asegurado declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinen el estado del riesgo. La reticencia o la inexactitud sobre los hechos o circunstancias que, conocidos por LA COMPAÑÍA la hubiere retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del contrato de seguro.

En caso de presentarse alguna de las condiciones consagradas en el artículo 1058 del Código de Comercio, que pudiera dar lugar a las sanciones allí consagradas, éstas sólo afectarán al asegurado que se encuentre en tal condición y no producirá efectos respecto de los demás asegurados en las pólizas colectivas.

#### **CONDICIÓN DÉCIMA QUINTA - REVOCACIÓN DEL CONTRATO.**

Cualquiera de los integrantes del colectivo asegurado podrá revocar unilateralmente el contrato de seguro, respecto de su cobertura individual, mediante aviso por escrito a LA COMPAÑÍA. El contrato quedará revocado en la fecha de recibo de tal comunicación.

El Tomador o el Asegurado en las pólizas contributivas, serán responsables en tal caso de pagar todas las primas causadas hasta la fecha de la revocación. Si las primas ya se hubieren pagado, LA COMPAÑÍA reintegrará al asegurado las primas recibidas no devengadas.

Por su parte LA COMPAÑÍA también podrá revocar las coberturas individuales de seguro para lo cual deberá notificar al asegurado mediante noticia escrita enviada a la última dirección registrada de su domicilio, con no menos de diez (10) días hábiles de antelación, contados a partir de la fecha del envío. Si las primas ya se hubieren pagado, LA COMPAÑÍA reintegrará al asegurado las primas recibidas no devengadas.

#### **CONDICIÓN DÉCIMA SEXTA - TERMINACIÓN DEL SEGURO INDIVIDUAL.**

El seguro terminará en forma individual respecto de cualquiera de los integrantes del colectivo asegurado, al presentarse alguna de las siguientes causas:

- A.** Por muerte del Asegurado.
- B.** Por falta de pago de la prima o de cualquier cuota, si la prima anual ha sido fraccionada.
- C.** Por vencimiento y no renovación de la póliza, a la cual accede el certificado de seguro individual del asegurado.
- D.** Por revocación del seguro por parte de cada integrante del seguro colectivo en los seguros contributivos, o parte del Tomador en los seguros no contributivos.
- E.** Por revocación del seguro por la COMPAÑÍA.
- F.** Por haber cumplido el asegurado la edad máxima de permanencia pactada en la póliza para el amparo básico.
- G.** Cuando LA COMPAÑÍA paga la indemnización por la afectación de uno o varios amparos que agoten el valor máximo del seguro.

#### **CONDICIÓN DÉCIMA SÉPTIMA– INTRANSFERIBILIDAD.**

La presente póliza no será transferible y por lo tanto ningún depósito, traspaso, acto o contrato semejante, podrá producir efectos respecto a LA COMPAÑÍA, la cual quedará definitivamente liberada por virtud de los recibos expedidos por El Asegurado o por quienes lo representen en caso de sucesión, cuando aquel haya fallecido. Así mismo, esta cláusula será aplicable a todos los anexos que accedan la presente póliza.

#### **CONDICIÓN DÉCIMA OCTAVA - LÍMITE AGREGADO DE RESPONSABILIDAD POR EVENTO CATASTRÓFICO.**

Cuando la presente póliza otorgue cobertura para un número plural de asegurados, LA COMPAÑÍA no será responsable en ningún caso, por suma alguna en exceso del límite agregado de responsabilidad estipulado. Si la totalidad de las sumas que individualmente hubiere debido pagar LA COMPAÑÍA a consecuencia de un solo accidente, excediera del expreso límite agregado de responsabilidad pactado en condición particular, LA COMPAÑÍA pagará a cada asegurado que hubiere sido afectado por tal accidente, la suma que proporcionalmente le corresponda con relación al límite agregado de responsabilidad por evento catastrófico.

#### **CONDICIÓN DÉCIMA NOVENA– PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS.**

En caso de ser necesario de conformidad con lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, el Asegurado se obliga con LA COMPAÑÍA a diligenciar con datos ciertos y reales el formato que para tal menester se presente y a suministrar los documentos que se soliciten como anexo, al inicio de la póliza y al momento de la renovación de la misma.

#### **CONDICIÓN VIGÉSIMA– PRESCRIPCIÓN.**

La prescripción de las acciones derivadas de esta póliza y de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria.

La prescripción ordinaria será de dos (2) años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.

La extraordinaria será de cinco (5) años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho.

#### **CONDICIÓN VIGÉSIMA PRIMERA– NORMAS SUPLETORIAS.**

En todo lo no previsto en las presentes condiciones específicas, este contrato se regirá por las disposiciones legales del Código de Comercio Colombiano.

#### **CONDICIÓN VIGÉSIMA SEGUNDA – NOTIFICACIONES.**

Salvo el aviso de siniestro, cualquier declaración que deban hacerse las partes para la ejecución de las estipulaciones anteriores, deberá consignarse por escrito y será prueba suficiente de la notificación, la constancia del envío escrito por servicio postal autorizado en Colombia dirigido a la última dirección registrada por las partes.

#### **CONDICIÓN VIGÉSIMA TERCER - DOMICILIO.**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato se fija como domicilio de la COMPAÑÍA, el establecido en la Cámara de Comercio.

## CONDICIONES PARTICULARES

No obstante lo estipulado anteriormente se modifica las edades de ingreso y permanencia de los amparos así:

Amparo	Ingreso	Permanencia
Muerte Accidental	De 18 a 64 años más 364 días.	Hasta los 69 años más 364 días.

## ASISTENCIAS

### I. CONDICIONES GENERALES

#### PRIMERA PARTE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

#### 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:

**Accidente Automovilístico:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales al vehículo propiedad del asegurado, ocurrido única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente, que ocurra en el período de vigencia y dentro del ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.

**Ámbito Territorial Cobertura a las Personas:** El derecho a las prestaciones de este Anexo comenzara a partir del kilómetro cero (0) y dentro del territorio nacional Colombiano.

**Ámbito Territorial Cobertura al Vehículo:** El derecho a las prestaciones de este anexo comenzara a partir del kilómetro cero (0) y dentro del territorio nacional Colombiano.

**Afiliado:** Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados Programa de asistencia.

**Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo del vehículo propiedad del Afiliado.

**Domicilio:** Ciudad de residencia habitual descrita en la caratula de la póliza o cualquier otro domicilio que haya notificado a GEA.

**Equipo Médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de GEA a un Afiliado.

**Equipo Técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de GEA a un Afiliado.

**Período de Vigencia:** Período durante el cual un Afiliado tiene derecho a los Servicios de asistencia, que será igual al Período de vigencia de su Póliza de seguro.

**Servicios de Asistencia:** Los servicios asistenciales que presta GEA a los Afiliados en los términos y condiciones del presente Anexo.

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

**SMLDV:** Salario mínimo legal diario vigente, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano como tal, y que se encuentre vigente al momento de requerir el servicio de asistencia.

**Vehículo Asegurado:** Se entiende por tal el vehículo de uso particular que se designe en la carátula de la póliza.

## **PLAN 1: JOVENES**

### **1. GRÚA**

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica en el vehículo de placas particulares que no permita la circulación autónoma del mismo, GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano que para tal efecto se indique por parte del EQUIPO TÉCNICO.

Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, GEA se compromete a comunicar al AFILIADO, el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO DEL AFILIADO hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el VEHÍCULO DEL AFILIADO. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. GEA tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del VEHÍCULO DEL AFILIADO.

Este servicio se prestará con un límite de 10 SMDLV pesos máximo por evento, 1 evento al año.

### **2. CONDUCTOR ELEGIDO**

En caso que el AFILIADO lo requiera y se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efecto de ingestión de bebidas alcohólicas o por enfermedad, GEA enviará un conductor que se encargue del traslado en el vehículo AFILIADO desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio, bajo las siguientes condiciones:

- a) Este servicio será brindado exclusivamente al AFILIADO.
- b) El conductor enviado esperará hasta un tiempo máximo en el lugar indicado por el AFILIADO de 20 minutos, en caso que el AFILIADO no se presente el conductor podrá retirarse
- c) Tiene validez en las ciudades principales de los departamentos en Colombia (ver detalle de ciudades).
- d) Los eventos no son acumulables.
- e) El conductor transportará el vehículo hasta con el máximo de ocupantes reglamentados por la ley.
- f) Debe ser solicitado mínimo con tres (5) horas de anticipación.
- g) Si el AFILIADO desea cancelar por algún motivo el servicio solicitado, debe comunicarse con nuestras líneas telefónicas, con una (1) hora de anticipación a la hora inicialmente indicada para la prestación del servicio.
- h) El traslado cubre desde el sitio donde el AFILIADO se encuentre ubicado, directamente hasta el domicilio del AFILIADO, hasta máximo 50 Km. Desde el lugar de origen del servicio.
- i) Si el AFILIADO no cumpliera con alguna de las condiciones anteriores perderá el beneficio del servicio conductor de regreso en el resto de la vigencia de la póliza.
- j) La Compañía indemnizará los perjuicios patrimoniales que cause el conductor asignado al servicio, en razón de la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo AFILIADO que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra de acuerdo con la ley.
- k) El servicio tiene un copago de \$15.000 pesos que serán pagados en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR



l) Para efectos de este anexo, las ciudades principales son:

- Armenia
- Barranquilla
- Bogotá
- Bucaramanga
- Cali
- Cartagena
- Cúcuta
- Ibagué
- Manizales
- Medellín
- Pereira
- Santa Marta
- Tunja
- Villavicencio.

Este servicio tiene un límite de 5 eventos al año.

### **3. MEDICO A DOMICILIO**

En caso que el AFILIADO lo requiera a causa de cualquier enfermedad y/o lesión que pueda ser tratada en el domicilio del AFILIADO, que no amerita su traslado a un centro hospitalario y según el criterio y autorización de la cabina medica de GEA se coordinará el envío de un médico o enfermera al domicilio del AFILIADO dentro de la ciudad de su residencia habitual, para realizar un chequeo, revisión o diagnostico derivado de la emergencia médica previamente reportada.

Este servicio se prestará con un límite de 5 SMDLV pesos máximo por evento, 4 eventos al año.

### **4. ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará orientación telefónica al AFILIADO acerca de problemas médicos menores, síntomas y molestias que le estén aquejando, o dudas con relación a la utilización de medicamentos, o en situaciones cuya solución no requieren la presencia de un médico, como pueden ser:

1. Reacciones adversas a medicación.
2. Efectos secundarios.
3. Contraindicaciones.
4. Puericultura y orientación materno-infantil.
5. Recomendaciones higiénico-dietéticas.
6. Consejo sobre fármaco-dependencias.
7. Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
8. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
9. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
10. Orientación primeros auxilios.

Este servicio es sin límite de eventos al año.

### **5. CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO**

En caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia de acuerdo a la valoración realizada y previamente autorizada por nuestro EQUIPO VETERINARIO, GEA enviará un médico veterinario a la residencia permanente de la mascota o se derivará a una clínica veterinaria proveedora de GEA.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas.

Se cubre solo una mascota propiedad del AFILIADO ya sea perro o gato.

Exclusiones: Se excluye de ésta cobertura, las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del AFILIADO con un límite de 5 SMDLV máximo por evento, 2 eventos al año.

#### **6. REFERENCIAS DE RESTAURANTES, BARES Y DISCOTECAS**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará información acerca de Restaurantes, Bares y Discotecas de moda en la ciudad donde se encuentre el AFILIADO.

Este servicio es a nivel nacional y sin límite de eventos al año.

#### **7. REFERENCIA DE CENTROS DE ESTETICA, GIMNASIOS Y SPAS**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará información acerca de Centros de Estética, Gimnasios y SPAS reconocidos en la ciudad donde se encuentre el AFILIADO.

Este servicio es a nivel nacional y sin límite de eventos al año.

#### **8. INFORMACIÓN SOBRE RUTINAS DE EJERCICIO Y CUIDADOS DE LA PIEL.**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará información acerca de rutinas de ejercicio, cuidados de la piel y cuidados relativos.

Este servicio es sin límite de eventos al año.

#### **9. INFORMACIÓN SOBRE TENDENCIAS DE MODA Y TIPS DE MAQUILLAJE.**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará información acerca de tendencias de moda y tips de maquillaje.

Este servicio es sin límite de eventos al año.

#### **OBLIGACIONES GENERALES DEL AFILIADO:**

Con el fin que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales, salvo lo que pudiera estar previsto específicamente en las especificaciones particulares de cada tipo de servicio de asistencia contemplado en el presente Anexo:

AFILIADO será toda persona mencionada en el glosario de términos bajo tales acepciones y aquellos que de manera particular puedan mencionarse de manera limitada en cada una de los SERVICIOS descritos y detallados en el presente Anexo.

El AFILIADO estará obligado en todos los casos y como pre-requisito para la procedencia de la prestación de todos los servicios que le serán brindados por GEA a:

- a) Identificarse ante GEA como AFILIADO del PROGRAMA DE ASISTENCIA.
- b) Proporcionar a GEA toda aquella información veraz, oportuna, y necesaria, que por su naturaleza permita atenderlo debidamente.
- c) Obtener la autorización expresa de GEA a través de la central operativa en Colombia, antes de contratar o comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- d) El AFILIADO deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por GEA, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.
- e) Identificarse como AFILIADO del PROGRAMA DE ASISTENCIA ante los funcionarios de GEA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

- f) El AFILIADO reconoce y acepta que al momento de afiliarse al programa de Servicios de Asistencia descrito en el presente Anexo, algunos de estos tienen definidos periodos de carencia contadas a partir de la fecha y hora de su afiliación a los mismos, y que se obligan a respetar, es decir, no podrán solicitar la prestación de algunos servicios de asistencia específicamente determinados, por Eventos presentados dentro de este lapso de tiempo en los que GEA no asumirá obligación o responsabilidad alguna para prestarlos.
- g) Queda implícito que al momento de la utilización de algunos de los servicios de asistencia a que se refiere el presente Anexo, el AFILIADO autoriza a la clínica o al prestador de servicio que corresponda, a entregar toda la documentación (Historia clínica) que requiera GEA.
- h) Cumpla con todas las obligaciones que resulten a su cargo, indicadas en este documento.

En caso de que el AFILIADO no cumpla con los requisitos a su cargo indicados, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente Anexo.

## **PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que el AFILIADO requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con GEA al número telefónico 7431693 en Bogotá D.C. y 01 8000180230 a nivel nacional.
- b) El AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del AFILIADO, número telefónico en el cual localizarlo, descripción del AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) GEA confirmará en la base de datos de AFILIADOS al Programa de Servicio de Asistencia materia de este Anexo, que le entregue PROGRAMA DE ASISTENCIA mes a mes, si el solicitante de los servicios de asistencia tienen o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- d) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA gestionará y coordinará la prestación del servicio de asistencia requerido por el AFILIADO por medio de la Red de Proveedores de Servicios de GEA, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Anexo.
- e) Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestará los Servicios de Asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como AFILIADO y que se encuentren al día en pagos.

En caso de que el AFILIADO no cumpla con los requisitos a su cargo indicados en este numeral GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente anexo, lo cual deberá ser informado por GEA.

## **USO INDEBIDO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.**

GEA podrá negar el acceso al PROGRAMA DE ASISTENCIA en caso de que, a juicio de GEA, se presenten situaciones de uso indebido o de abuso por parte del AFILIADO de los servicios prestados por GEA bajo el Servicio de Asistencia.

## **ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE GEA COLOMBIA**

GEA será responsable por la coordinación de los Servicios de Asistencia a favor del AFILIADO, por parte de proveedores y profesionales en diferentes áreas y especialidades, debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para practicar su profesión u oficio, para prestar los servicios descritos en el presente Anexo.

La responsabilidad de los proveedores será individual; no obstante, GEA realizará su mejor esfuerzo por brindar todo el acompañamiento, en caso de que algún AFILIADO sufra daños y/o perjuicios por cuenta de la prestación de los servicios.

En caso de que se presente una situación que amerite una compensación o indemnización a favor de algún AFILIADO por daños y/o perjuicios causados por algún proveedor de GEA, las Partes, GEA y ASEGURADORA, dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la fecha en que se haya producido el hecho generador del daño o perjuicio, sostendrán una reunión personal en las oficinas de cualquiera de las partes, según se acuerde, para revisar el asunto, con el cuidado y diligencia que esta clase de casos ameritan.

En caso de que se llegue a comprobarse la responsabilidad del proveedor, GEA realizará las compensaciones o indemnizaciones a que haya lugar, hasta por veinte salarios mínimos legales mensuales vigentes, al momento de la ocurrencia del daño, sin perjuicio de las acciones que GEA pueda adelantar en contra del proveedor, tales como, solicitar el amparo de pólizas de seguro que tenga contratadas el proveedor, promover demandas judiciales, convocarlo a un conciliación extrajudiciales, entre otros.

En caso de que GEA y ASEGURADORA no logren un acuerdo con respecto a la responsabilidad del proveedor, y la consecuente indemnización o compensación, GEA se compromete a facilitar el proceso de reclamo o requerimiento judicial o extrajudicial que estime pertinente adelantar el AFILIADO afectado.

## **SUBROGACIÓN**

GEA quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al AFILIADO de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el AFILIADO para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad, y daños o perjuicios que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

## **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que GEA podrá prestar los Servicio de Asistencia del presente Anexo en forma directa o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate y que conforman su Red de Proveedores de Servicios con las autorizaciones correspondientes de Ley.

Los servicios a que se refiere el presente documento, configura la única obligación a cargo de GEA y/o su Red de Proveedores y en ningún caso reembolsará al AFILIADO las sumas que este hubiera erogado, cuando el AFILIADO hubiere omitido solicitar a GEA el Servicio de Asistencia y este hubiere autorizado expresamente al AFILIADO que corresponda, a efectuar la citada erogación.

Para este último caso, GEA se obliga a continuar prestando los Servicios de Asistencia al AFILIADO que hubiesen contratado los Servicios de Asistencia.

## **PLAN 2: JÓVENES PLUS**

### **1. GRÚA**

En caso de accidente automovilístico o avería mecánica en el vehículo de placas particulares que no permita la circulación autónoma del mismo, GEA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano que para tal efecto se indique por parte del EQUIPO TÉCNICO.

Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, GEA se compromete a comunicar al AFILIADO, el monto del mismo para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR. En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO DEL AFILIADO hasta el taller de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el VEHÍCULO DEL AFILIADO. Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga y/o heridos. GEA tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del VEHÍCULO DEL AFILIADO.

Este servicio se prestará con un límite de 10 SMDLV pesos máximo por evento, 2 eventos al año.

## **2. CONDUCTOR ELEGIDO**

En caso que el AFILIADO lo requiera y se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efecto de ingestión de bebidas alcohólicas o por enfermedad, GEA enviará un conductor que se encargue del traslado en el vehículo AFILIADO desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio, bajo las siguientes condiciones:

- a) Este servicio será brindado exclusivamente al AFILIADO.
- b) El conductor enviado esperará hasta un tiempo máximo en el lugar indicado por el AFILIADO de 20 minutos, en caso que el AFILIADO no se presente el conductor podrá retirarse
- c) Tiene validez en las ciudades principales de los departamentos en Colombia (ver detalle de ciudades).
- d) Los eventos no son acumulables.
- e) El conductor transportará el vehículo hasta con el máximo de ocupantes reglamentados por la ley.
- f) Debe ser solicitado mínimo con tres (5) horas de anticipación.
- g) Si el AFILIADO desea cancelar por algún motivo el servicio solicitado, debe comunicarse con nuestras líneas telefónicas, con una (1) hora de anticipación a la hora inicialmente indicada para la prestación del servicio.
- h) El traslado cubre desde el sitio donde el AFILIADO se encuentre ubicado, directamente hasta el domicilio del AFILIADO, hasta máximo 50 Km. Desde el lugar de origen del servicio.
- i) Si el AFILIADO no cumpliera con alguna de las condiciones anteriores perderá el beneficio del servicio conductor de regreso en el resto de la vigencia de la póliza.
- j) La Compañía indemnizará los perjuicios patrimoniales que cause el conductor asignado al servicio, en razón de la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo AFILIADO que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra de acuerdo con la ley.
- k) El servicio tiene un copago de \$15.000 pesos que serán pagados en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR
- l) Para efectos de este anexo, las ciudades principales son:
  - Armenia
  - Barranquilla
  - Bogotá
  - Bucaramanga
  - Cali
  - Cartagena
  - Cúcuta
  - Ibagué
  - Manizales
  - Medellín
  - Pereira
  - Santa Marta
  - Tunja
  - Villavicencio.

Este servicio tiene un límite de 8 eventos al año.

## **3. AYUDA EN GASTOS POR REPOSICIÓN DE LLAVES PARA VEHICULO DEBIDO PERDIDA O ROBO**

En caso de robo o pérdida de las llaves del vehículo propiedad del AFILIADO, GEA cubrirá hasta 5 SMDLV para la reposición de llaves.

Este servicio se prestará con un límite de 5 SMDLV pesos máximo por evento, 1 evento al año.

## **4. AYUDA EN GASTOS POR REPOSICIÓN DE DOCUMENTOS DEBIDO A PERDIDA O ROBO**

A solicitud del AFILIADO, GEA brindará un auxilio hasta un valor máximo de \$120,000 pesos para la reposición de documentos personales en caso de hurto o perdida como: cedula de ciudadanía, cedula de extranjería, licencia de

conducción, tarjetas de débito o crédito que tengan algún costo frente a la entidad que las emitió. (Se excluye el gasto de reexpedición de pasaporte)

Este servicio se prestará con un límite de 5 SMDLV pesos máximo por evento, 2 eventos al año.

## **5. MEDICO A DOMICILIO**

En caso que el AFILIADO lo requiera a causa de cualquier enfermedad y/o lesión que pueda ser tratada en el domicilio del AFILIADO, que no amerita su traslado a un centro hospitalario y según el criterio y autorización de la cabina medica de GEA se coordinará el envío de un médico o enfermera al domicilio del AFILIADO dentro de la ciudad de su residencia habitual, para realizar un chequeo, revisión o diagnostico derivado de la emergencia médica previamente reportada.

Este servicio se prestará con un límite de 5 SMDLV pesos máximo por evento, sin límite de eventos al año.

## **6. ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará orientación telefónica al AFILIADO acerca de problemas médicos menores, síntomas y molestias que le estén aquejando, o dudas con relación a la utilización de medicamentos, o en situaciones cuya solución no requieren la presencia de un médico, como pueden ser:

1. Reacciones adversas a medicación.
2. Efectos secundarios.
3. Contraindicaciones.
4. Puericultura y orientación materno-infantil.
5. Recomendaciones higiénico-dietéticas.
6. Consejo sobre fármaco-dependencias.
7. Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos.
8. Valoración de la necesidad de consultas a especialistas.
9. Conexión con servicios de urgencia y emergencia médica.
10. Orientación primeros auxilios.

Este servicio es sin límite de eventos al año.

## **7. CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO**

En caso de accidente o enfermedad súbita de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia y que sea considerada como una urgencia de acuerdo a la valoración realizada y previamente autorizada por nuestro EQUIPO VETERINARIO, GEA enviará un médico veterinario a la residencia permanente de la mascota o se derivará a una clínica veterinaria proveedora de GEA.

Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio. Para acceder a esta asistencia la mascota debe estar al día en vacunas. Se cubre solo una mascota propiedad del AFILIADO ya sea perro o gato.

Exclusiones: Se excluye de ésta cobertura, las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.

Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del AFILIADO con un límite de 5 SMDLV máximo por evento, 3 eventos al año.

## **8. REFERENCIAS DE RESTAURANTES, BARES Y DISCOTECAS**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará información acerca de Restaurantes, Bares y Discotecas de moda en la ciudad donde se encuentre el AFILIADO.

Este servicio es a nivel nacional y sin límite de eventos al año.

#### **9. REFERENCIA DE CENTROS DE ESTETICA, GIMNASIOS Y SPAS**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará información acerca de Centros de Estética, Gimnasios y SPAS reconocidos en la ciudad donde se encuentre el AFILIADO.

Este servicio es a nivel nacional y sin límite de eventos al año.

#### **10. INFORMACIÓN SOBRE RUTINAS DE EJERCICIO Y CUIDADOS DE LA PIEL.**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará información acerca de rutinas de ejercicio, cuidados de la piel y cuidados relativos.

Este servicio es sin límite de eventos al año.

#### **11. INFORMACIÓN SOBRE TENDENCIAS DE MODA Y TIPS DE MAQUILLAJE.**

A solicitud del AFILIADO, GEA proporcionará información acerca de tendencias de moda y tips de maquillaje.

Este servicio es sin límite de eventos al año.

#### **OBLIGACIONES GENERALES DEL AFILIADO:**

Con el fin que el AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones generales, salvo lo que pudiera estar previsto específicamente en las especificaciones particulares de cada tipo de servicio de asistencia contemplado en el presente Anexo:

AFILIADO será toda persona mencionada en el glosario de términos bajo tales acepciones y aquellos que de manera particular puedan mencionarse de manera limitada en cada una de los SERVICIOS descritos y detallados en el presente Anexo.

El AFILIADO estará obligado en todos los casos y como pre-requisito para la procedencia de la prestación de todos los servicios que le serán brindados por GEA a:

- a) Identificarse ante GEA como AFILIADO del PROGRAMA DE ASISTENCIA.
- b) Proporcionar a GEA toda aquella información veraz, oportuna, y necesaria, que por su naturaleza permita atenderlo debidamente.
- c) Obtener la autorización expresa de GEA a través de la central operativa en Colombia, antes de contratar o comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- d) El AFILIADO deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por GEA, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.
- e) Identificarse como AFILIADO del PROGRAMA DE ASISTENCIA ante los funcionarios de GEA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- f) El AFILIADO reconoce y acepta que al momento de afiliarse al programa de Servicios de Asistencia descrito en el presente Anexo, algunos de estos tienen definidos periodos de carencia contadas a partir de la fecha y hora de su afiliación a los mismos, y que se obligan a respetar, es decir, no podrán solicitar la prestación de algunos servicios de asistencia específicamente determinados, por Eventos presentados dentro de este lapso de tiempo en los que GEA no asumirá obligación o responsabilidad alguna para prestarlos.
- g) Queda implícito que al momento de la utilización de algunos de los servicios de asistencia a que se refiere el presente Anexo, el AFILIADO autoriza a la clínica o al prestador de servicio que corresponda, a entregar toda la documentación (Historia clínica) que requiera GEA.
- h) Cumpla con todas las obligaciones que resulten a su cargo, indicadas en este documento.

En caso de que el AFILIADO no cumpla con los requisitos a su cargo indicados, GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente Anexo.

## **PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que el AFILIADO requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con GEA al número telefónico 7431693 en Bogotá D.C. y 01 8000180230 a nivel nacional.
- b) El AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario de GEA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del AFILIADO, número telefónico en el cual localizarlo, descripción del AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c) GEA confirmará en la base de datos de AFILIADOS al Programa de Servicio de Asistencia materia de este Anexo, que le entregue PROGRAMA DE ASISTENCIA mes a mes, si el solicitante de los servicios de asistencia tienen o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- d) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA gestionará y coordinará la prestación del servicio de asistencia requerido por el AFILIADO por medio de la Red de Proveedores de Servicios de GEA, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Anexo.
- e) Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestará los Servicios de Asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como AFILIADO y que se encuentren al día en pagos.

En caso de que el AFILIADO no cumpla con los requisitos a su cargo indicados en este numeral GEA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente anexo, lo cual deberá ser informado por GEA.

## **USO INDEBIDO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.**

GEA podrá negar el acceso al PROGRAMA DE ASISTENCIA en caso de que, a juicio de GEA, se presenten situaciones de uso indebido o de abuso por parte del AFILIADO de los servicios prestados por GEA bajo el Servicio de Asistencia.

## **ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE GEA COLOMBIA**

GEA será responsable por la coordinación de los Servicios de Asistencia a favor del AFILIADO, por parte de proveedores y profesionales en diferentes áreas y especialidades, debidamente calificados y autorizados por las autoridades correspondientes para practicar su profesión u oficio, para prestar los servicios descritos en el presente Anexo.

La responsabilidad de los proveedores será individual; no obstante, GEA realizará su mejor esfuerzo por brindar todo el acompañamiento, en caso de que algún AFILIADO sufra daños y/o perjuicios por cuenta de la prestación de los servicios.

En caso de que se presente una situación que amerite una compensación o indemnización a favor de algún AFILIADO por daños y/o perjuicios causados por algún proveedor de GEA, las Partes, GEA y ASEGURADORA, dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la fecha en que se haya producido el hecho generador del daño o perjuicio, sostendrán una reunión personal en las oficinas de cualquiera de las partes, según se acuerde, para revisar el asunto, con el cuidado y diligencia que esta clase de casos ameritan.

En caso de que se llegue a comprobarse la responsabilidad del proveedor, GEA realizará las compensaciones o indemnizaciones a que haya lugar, hasta por veinte salarios mínimos legales mensuales vigentes, al momento de la ocurrencia del daño, sin perjuicio de las acciones que GEA pueda adelantar en contra del proveedor, tales como, solicitar el amparo de pólizas de seguro que tenga contratadas el proveedor, promover demandas judiciales, convocarlo a un conciliación extrajudiciales, entre otros.



En caso de que GEA y ASEGURADORA no logren un acuerdo con respecto a la responsabilidad del proveedor, y la consecuente indemnización o compensación, GEA se compromete a facilitar el proceso de reclamo o requerimiento judicial o extrajudicial que estime pertinente adelantar el AFILIADO afectado.

## **SUBROGACIÓN**

GEA quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al AFILIADO de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el AFILIADO para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad, y daños o perjuicios que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

## **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que GEA podrá prestar los Servicio de Asistencia del presente Anexo en forma directa o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate y que conforman su Red de Proveedores de Servicios con las autorizaciones correspondientes de Ley.

Los servicios a que se refiere el presente documento, configura la única obligación a cargo de GEA y/o su Red de Proveedores y en ningún caso reembolsará al AFILIADO las sumas que este hubiera erogado, cuando el AFILIADO hubiere omitido solicitar a GEA el Servicio de Asistencia y este hubiere autorizado expresamente al AFILIADO que corresponda, a efectuar la citada erogación.

Para este último caso, GEA se obliga a continuar prestando los Servicios de Asistencia al AFILIADO que hubiesen contratado los Servicios de Asistencia.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – Chubb Seguros Colombia S.A.

Ustáriz & Abogados. Estudio Jurídico

Bogotá D.C., Colombia.

Carrera 11A # 96 – 51. Oficina 203 – Edificio Oficity.

PBX: (571) 6108161 / (571) 6108164

Fax: (571) 6108164

e-mail: [defensoriachubb@ustarizabogados.com](mailto:defensoriachubb@ustarizabogados.com)

Página Web: <https://www.ustarizabogados.com>

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. A 6:00 p.m.