

## 1. CONDICIONES GENERALES ASISTENCIA AUTOMÓVILES:

- a) Al inicio del contrato el proveedor seleccionado deberá contar con la vinculación de la red de proveedores necesaria para cubrir la operación a nivel nacional cumpliendo con todos los requisitos normativos que establece la legislación Colombiana.
- b) Los daños y perjuicios causados por el proveedor al vehículo asegurado o a terceros durante la prestación del servicio, serán responsabilidad de la firma de asistencia y ésta deberá responder dentro de los diez (10) días calendario siguientes al evento por la reparación de los mismos. Frente a esta situación, todos los casos sin excepción se deben informar a **LA PREVISORA S.A.**, a más tardar el día hábil siguiente, con las acciones pertinentes tomadas, para que de esta forma se pueda dar respuesta al asegurado. Cuando se presenten este tipo de daños, se debe realizar el registro fotográfico y/o documentar con los soportes pertinentes para cuantificar los daños generados y resarcimiento al cliente. Los gastos adicionales que tenga que incurrir el asegurado durante el tiempo de reparación deberán ser asumidos y/o subsanados por el proveedor de asistencia, con el propósito de resarcir el impacto de la situación.
- c) La asistencia jurídica se prestará a través de la red de abogados del proveedor, con experiencia e idoneidad para atender la operación de **LA PREVISORA S.A.**, mediante convenios o contratos directos, a fin de garantizar la mejor calidad, oportunidad y atención en la prestación de este servicio.

En los eventos de accidentes de tránsito donde resulte lesionados o muerte de terceras personas se deberá indicar al asegurado que debe radicar la reclamación afectando la cobertura de asistencia jurídica en proceso penal y/o civil, con el fin de mantener la línea de defensa del asegurado ante cualquier proceso judicial.

- d) Al inicio del contrato el proveedor enviará la lista de abogados de la firma de asistencia para la prestación de los servicios a los asegurados de la compañía, así mismo, LA PREVISORA S.A., tendrá la facultad de solicitar el retiro o la inclusión de algún abogado del proveedor, que cumpla o no con los requerimientos o haya recibido continuas quejas por el mal servicio prestado.
- e) La firma de asistencia y el abogado designado por esta se comprometen a cargar en la plataforma dispuesta por el proveedor, en la periodicidad que sea establecida por **LA PREVISORA S.A.**, todos los soportes levantados del sitio del accidente o servicio (fotos, videos, IPAT en caso de lesiones o muerte, formatos firmados por las partes, los informes detallados de los procesos atendidos, el estado de los mismos y cualquier otra novedad) de los servicios de asistencia, el tiempo máximo para hacer el cargue de los soportes será de dos (2) días hábiles a partir de la prestación del servicio. En caso de incumplimiento de este lapso, acarreará una sanción según los acuerdos de niveles de servicios, detallados en el numeral correspondiente del documento de condiciones definitivas.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.1 Asistencia a vehículos livianos de servicio particular y público – premium y preferente.

El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

**a. Información:** Operan cuando se informe y solicite telefónicamente el servicio deseado a las líneas telefónicas dispuestas para ello, esto a través del call center del proveedor seleccionado y de LA PREVISORA S.A., disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

**b. Territorialidad:** Los beneficios otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0" es decir, desde la residencia permanente del asegurado o conductor o del kilómetro que se establezca en la cobertura respectiva dependiendo del tipo de servicio y extendiéndose a toda Colombia, y a los países de la comunidad andina de naciones y a Venezuela.

**c. Salida a otro país:** Cuando el asegurado desee desplazarse a otro país diferente a los del pacto andino, deberá informar al proveedor seleccionado con diez (10) días de antelación a la fecha estimada del viaje, duración, lugar donde va a estar. Este tipo de servicio en el extranjero opera por reembolso y de acuerdo a lo establecido en la cobertura correspondiente.

Cuando el asegurado sea una entidad del estado o cuentas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. Estas situaciones serán informadas previamente al proveedor seleccionado.

Para los servicios que presenten topes de eventos y límites, una vez agotados durante la vigencia de la póliza o en el mismo evento, el proveedor seleccionado tendrá que ofrecer al asegurado el servicio o excedente a una tarifa preferencial.

Teniendo en cuenta que algunos servicios presentan límites en la vigencia / año, el proveedor seleccionado deberá tener mecanismos de conteo en su sistema para que el asegurado no sobrepase la cobertura. Por tanto, el proveedor enviará un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de **LA PREVISORA S.A.**

La prestación de los servicios de asistencia mencionados más adelante; no implica aceptación de responsabilidad de una posible reclamación ni aviso del siniestro, ya sea del asegurado o un tercero. Las reclamaciones deberán ser informadas por los canales dispuestos por **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.1.1. Servicio de grúa

#### a. Por avería o accidente

El proveedor seleccionado se hará cargo del remolque o transporte, hasta la ciudad de origen por avería o hasta la ciudad donde **LA PREVISORA S.A.**, asigne el taller de reparación en caso de accidente, según los siguientes límites y condiciones:

El límite máximo de cobertura y eventos para el servicio de grúa por avería y accidente será el establecido en el plan de asistencia seleccionado (preferente o premium).

- **Plan Preferente:** Límite máximo por el servicio de grúa por avería será de cincuenta (50) smdlv, y accidente de ochenta (80) smdlv. Se contempla un (1) solo recorrido por evento, con un límite de doce (12) eventos en la vigencia / año en avería y sin límite de eventos en accidente.

- **Plan Premium:** Límite máximo por el servicio de grúa por avería y accidente será de ochenta (80) smdlv. Se contempla un (1) solo recorrido sin límite de eventos, para ambos servicios (avería o accidente).

Si el servicio solicitado por el asegurado o conductor supera el límite anteriormente mencionado, éste deberá asumir el valor del excedente.

El asegurado o conductor en caso de avería o accidente si se encontrase transportando carga, deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque, y en ningún caso **el proveedor seleccionado**, está obligado a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna por ello. Se aclara que, hasta que no se encuentra desocupado el vehículo no se puede proceder con el respectivo servicio.

El presente servicio incluye todas las maniobras necesarias para transportar el vehículo, incluidas, pero no limitadas a: utilización de patines, vehículo se encuentra bloqueado o en sótano, o cualquier otra maniobra que sea necesaria para la prestación del servicio.

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado (se debe solicitar que la persona que firma deba incluir el nombre completo y legible) por el asegurado o conductor, el prestador del servicio (transporte y/o custodia) y el taller de reparación, el cual será soporte en cualquier reclamación futura. En caso de que en algún servicio no se cuente con el mencionado inventario, el proveedor seleccionado deberá responder en su totalidad por las reclamaciones que se presenten.

Cuando el servicio se preste en horas no hábiles o fin de semana, y por tanto no sea posible entregar el automotor, el proveedor se encargará de la custodia del vehículo si el asegurado así lo requiere y lo

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



entregará al siguiente día hábil en la dirección solicitada por el asegurado en caso de avería o por **LA PREVISORA S.A.**, en caso de accidente.

De acuerdo con lo anterior, la custodia se contará para el cálculo de la frecuencia mensual, no obstante, no se tendrá en cuenta el servicio de traslado al destino solicitado por el asegurado en los servicios de grúa por avería. Cuando la custodia se derive de un servicio por accidente, el traslado al taller de reparación asignado por **LA PREVISORA S.A.**, no se tendrá en cuenta para frecuencia, no obstante, se trabajará como un segundo servicio y se pagará con cargo al siniestro, por lo tanto, el proveedor deberá presentar una tarifa fija calculada por kilómetro cuando sea foráneo (carretero) y otra cuando el viento ocurra dentro del casco urbano de las ciudades.

LA PREVISORA S.A. y el OFERENTE seleccionado, definirán dentro de los primeros quince (15) días del inicio de ejecución del contrato, el protocolo de segundos traslados.

Nota:

- El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a **LA PREVISORA S.A.**

En esta cobertura para el plan preferente se debe tener en cuenta que para los casos que se detallan a continuación el servicio debe contemplarse hasta el límite establecido:

a. Cuando el vehículo se encuentre en garantía y el asegurado solicite que sea llevado al concesionario donde adquirió el automotor.

b. Cuando en la ciudad más cercana no se encuentren talleres de representación de la marca y no sea posible reparar el vehículo, independiente del año – modelo.

c. Cuando sea necesario el traslado a las ciudades que han sido incorporadas a las áreas metropolitanas o estén cercanas a las ciudades capitales, como Soacha a Bogotá, Jamundí, Yumbo a Cali; Floridablanca, Girón, a Bucaramanga o similares.

**LA PREVISORA S.A.**, podrá realizar acuerdos de servicio que implique definición de los traslados de vehículos a distintos talleres, o a ciudades, de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

### 1.1.2. Servicio de taxi en caso de accidente o avería: (desde el kilómetro cero "0").

El proveedor prestará servicio de taxi para el conductor y ocupantes del vehículo asegurado, en caso de accidente o avería para desplazamiento hasta su domicilio habitual o el lugar de destino, con un límite máximo de cobertura de (5) smldv. El límite máximo de ocupantes será de (5).

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.1.3. Servicio de carro taller

El proveedor prestará servicio de: 1. cambio de llanta, 2. paso de corriente y 3. varada por gasolina, en las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tiene presencia, dentro perímetro urbano de dichas ciudades por vía pavimentada, entendiéndose como casco urbano todas las áreas metropolitanas o municipios que han sido integrados a las ciudades capitales. En caso de inmovilización del vehículo como consecuencia de descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, el proveedor pondrá a disposición del asegurado o conductor los recursos para solventar el inconveniente y si es necesario inclusive llevar a cabo en el sitio la instalación de repuestos (éstos corren por cuenta del asegurado). Por lo tanto, se brinda el servicio, incluida la mano de obra.

El envío de combustible incluye dos galones de gasolina y se limita a dos (2) eventos al año.

Servicio de cerrajería. En las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tiene presencia en caso de quedarse las llaves dentro del vehículo asegurado y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, el proveedor pondrá a disposición del asegurado, los recursos para solventar el inconveniente, incluyéndose el costo de la apertura del vehículo y la mano de obra de dicha labor.

### 1.1.4. Pérdida de llaves

El proveedor se encargará de los gastos de reposición en caso de pérdida de las llaves del vehículo hasta por quince (15) smldv, sin límite de eventos, con la presentación de la factura original, copia del documento de identificación y certificación bancaria, a fin de realizar el reembolso dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la solicitud radicada. Este evento deberá ser informado al proveedor y/o a **LA PREVISORA S.A.**, previo a cualquier solicitud de reembolso.

El proveedor no podrá solicitar documentos adicionales para efectuar el respectivo reembolso.

### 1.1.5. Estancia y desplazamiento de los ocupantes por inmovilización del vehículo

El proveedor se encargará de los siguientes gastos, (desde el kilómetro 25) en caso de varada o accidente del vehículo asegurado:

- a. La estancia de una noche en hotel hasta un máximo de veinticinco (25) smldv y hasta cinco (5) personas, cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y su tiempo de reparación sea superior a cinco (5) horas e inferior a cuarenta y ocho (48) horas, según el criterio del responsable del taller elegido.
- b. El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual, cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la inmovilización, según el criterio del responsable del taller elegido.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

**c.** Si las personas optan por la continuación del viaje, los gastos de desplazamiento, en el medio que considere más idóneo hasta el lugar de destino previsto, máximo para cinco (5) personas, con un costo máximo total de cincuenta (50) smldv.

**d.** En el caso del literal b, si el número de personas fuera de dos (2) o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de inmovilización del vehículo asegurado, aquellas podrán optar por el alquiler de otro vehículo de características similares al vehículo del asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de cincuenta (50) smldv. El presente servicio se prestará por reembolso.

### **1.1.6. Estancia y desplazamiento de los ocupantes por hurto simple o calificado del vehículo (desde el kilómetro 25).**

El proveedor se encargará de los siguientes gastos, en caso de hurto simple o calificado del vehículo asegurado, una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes:

**a.** Estancia de una noche en hotel con un máximo por persona de veinticinco (25) smldv (hasta 5 personas), o

**b.** Si las personas optan por la continuación del viaje o transporte a su domicilio habitual, los gastos de desplazamiento hasta máximo cinco (5) personas, con un límite máximo de cincuenta (50) smldv por el grupo de personas.

**c.** Si el número de personas fuera de dos (2) o más, siempre que exista una compañía dedicada al alquiler de automóviles en la zona de hurto del vehículo asegurado, aquellas podrán optar por el alquiler de otro vehículo de características similares al vehículo del asegurado, del que podrán disponer por un período máximo de cuarenta y ocho (48) horas y con un costo máximo de facturación total de cincuenta (50) smldv. El presente servicio se prestará por reembolso.

### **1.1.7. Transporte, depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado (desde el kilómetro 25)**

El proveedor se encargará de los siguientes costos, si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas, o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después que el asegurado o conductor se hubiese ausentado del lugar de los hechos:

**a.** El transporte del vehículo asegurado hasta un límite máximo de cincuenta (50) smldv.

**b.** El depósito y custodia del vehículo asegurado con una suma máxima de un (1) smmlv, sin perjuicio de la restricción de 48 horas de que trata este numeral.

**c.** El desplazamiento del asegurado o persona que éste designe hasta el lugar donde el vehículo hurtado, haya sido recuperado o donde haya sido reparado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

**EL PROVEEDOR** elegirá el medio de transporte idóneo, según las condiciones y disponibilidad del lugar donde se encuentre el vehículo. En caso de hurto, para que el asegurado tenga derecho a recibir los servicios mencionados, deberá presentar al proveedor copia del denuncia del robo de su vehículo ante las autoridades competentes.

### 1.1.8. Localización y envío de piezas de repuestos: (desde el kilómetro cero)

El proveedor se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo asegurado cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y de los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia. El costo de las piezas de repuesto, será asumido por el asegurado.

### 1.1.9. Información de talleres mecánicos, grúas y concesionarios

El proveedor brindará información de las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas, a solicitud del asegurado.

### 1.1.10. Servicio de conductor elegido

Los servicios de conductor elegido, por incapacidad y familiar, se otorgan únicamente para vehículos de uso particular.

El proveedor se encargará de enviar un conductor, cuando el asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas, que se encargue de llevar al asegurado desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio habitual, sin paradas en su recorrido.

Aplica para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tenga oficina y hasta treinta (30) km a la redonda del perímetro urbano de esas ciudades.

Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado.

**Plan Preferente:** Cubre hasta doce (12) eventos durante la vigencia anual de la póliza, los cuales los puede utilizar de forma combinada entre conductor elegido, conductor por incapacidad y conductor familiar, a razón de un (1) evento al día y máximo dos (2) por mes.

**Plan Premium:** Cubre hasta doce (12) eventos durante la vigencia anual de la póliza, los cuales los puede utilizar de forma combinada entre conductor elegido, conductor por incapacidad y conductor familiar.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS S.A  
 PREVISORA SEGUROS  
 @SomosPREVISORA

El conductor le notificará al asegurado al momento de su llegada. Si pasados quince (15) minutos de espera y el asegurado no toma el servicio, el conductor se podrá retirar el sitio acordado.

No obstante, antes de retirarse del lugar deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación.

Si el asegurado desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con la línea de atención definidas con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario, se sancionará con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio nuevamente. Situación que deberá ser notificada por el proveedor seleccionado vía mensaje de texto o mediante llamada telefónica al número de celular registrado al momento de solicitar el servicio.

El proveedor deberá enviar el listado de asegurados que sean sancionados y deberá llevar el control para la no prestación del servicio y presentar dicho informe en las reuniones de seguimiento mensual.

El proveedor indemnizará los daños y/o perjuicios que cause el conductor asignado (profesional, por incapacidad o familiar), en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo asegurado que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra.

Los documentos del vehículo deberán estar al día, en cumplimiento con la normatividad vigente.

### 1.1.11. Servicio de conductor por incapacidad

El proveedor seleccionado se encargará de enviar un conductor, cuando el asegurado se vea en incapacidad de conducir el vehículo por muerte, accidente o cualquier enfermedad, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en Colombia, o hasta el punto de destino previsto del viaje.

Aplica para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tiene presencia y se activa a partir del kilómetro treinta (30) de la ciudad de origen fuera del perímetro urbano y el servicio se prestará a la ciudad de destino o la ciudad de residencia con un máximo de doscientos (200) kilómetros.

La documentación que informa del dictamen médico, el documento de identificación y de la incapacidad dada al cliente, será remitida a la oficina del proveedor en un tiempo no mayor a tres (3) días hábiles después de la solicitud. El proveedor deberá encargarse del seguimiento hasta el momento que el asegurado radique dicho soporte.

El proveedor, indemnizará los daños y/o perjuicios que cause el conductor asignado (profesional, por incapacidad o familiar), en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo asegurado que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.1.12. Servicio de conductor familiar

El proveedor se encargará de enviar un conductor, cuando el asegurado se vea en incapacidad de conducir su vehículo por razones diferentes a las planteadas en los servicios de conductor elegido y por incapacidad, que lleve el vehículo al sitio informado por el asegurado.

Aplica para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tenga oficina y hasta treinta (30) km. A la redonda del perímetro urbano de esas ciudades.

Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación. Tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado.

El conductor le notificará al asegurado al momento de su llegada. Si pasados quince (15) minutos de espera y el asegurado no toma el servicio, el conductor podrá retirar el sitio acordado.

No obstante, antes de retirarse del lugar deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación.

Si el asegurado desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con la línea de atención de **LA PREVISORA S.A.** con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario, se sancionará con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio, situación que será notificada vía mensaje de texto o mediante llamada telefónica al número de celular registrado al momento de solicitar el servicio. El proveedor deberá enviar el listado de asegurados que sean sancionados y deberá llevar el control para la no prestación del servicio y presentar dicho informe en las reuniones de seguimiento mensual.

El proveedor, indemnizará los perjuicios que cause el conductor asignado, en razón a la responsabilidad civil por lesiones a terceras personas o daños al vehículo asegurado que le sean imputables con motivo de determinada responsabilidad en que incurra.

### 1.1.13. Asistencia jurídica

Los servicios de asistencia jurídica que se detallan a continuación y que serán prestados de forma preliminar, operarán en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito, por lo tanto:

Los servicios se prestarán de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo in situ de acuerdo al protocolo establecido por **LA PREVISORA S.A.**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente.

#### **1.1.14. Asistencia presencial de abogado en accidente de tránsito**

El proveedor asistirá al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que aquel tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal.

La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria.

Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes.

#### **1.1.15. Asistencia para la liberación del vehículo ante la autoridad competente**

El proveedor pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo asegurado, un abogado que en forma presencial tramitará la liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades, en el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos.

En el evento que con ocasión del accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado realizará las gestiones de ley para que se garanticen los derechos procesales del conductor del vehículo asegurado.

#### **1.1.16. Auxilio casa cárcel**

El proveedor suministrará un aporte económico de hasta sesenta y cinco (65) smldv, en caso que el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado sea privado de la libertad en una casa cárcel, para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario por una sola vez.

#### **1.1.17. Asistencia jurídica en centros de conciliación**

El proveedor en caso de un accidente de tránsito se designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor del vehículo asegurado, cuando sea citado a audiencia de conciliación.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

##### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

##### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A.**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

### 1.1.18. Asistencia jurídica en caso de hurto del vehículo asegurado

El proveedor brindará la asistencia jurídica por profesionales en derecho, al asegurado o conductor las 24 horas del día los 365 días del año, respecto a todos los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario.

En caso de que el vehículo sea recuperado prestará al asegurado o conductor la asistencia presencial en caso de audiencias a que sea citado y respecto de los requisitos necesarios para la entrega del vehículo. En concordancia con las disposiciones legales.

La primera asesoría se podrá prestar de manera telefónica.

### 1.1.19. Orientación jurídica telefónica ante imposición de comparendo

El proveedor prestará el servicio de orientación jurídica telefónica mediante el cual se le suministrará información general, en el evento que el asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente.

### 1.1.20. Asistencia en audiencia de comparendos

El proveedor prestará asistencia de abogado ante la autoridad de tránsito respectiva en la audiencia que al asegurado o conductor le sea señalada, en virtud de la imposición de un comparendo.

### 1.1.21. Asistencia a las personas

El proveedor ofrecerá una ayuda, en forma de prestación económica o de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje fuera de su residencia habitual realizado por cualquier medio de transporte bajo las siguientes condiciones:

Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro diez (10) (desde la residencia permanente del asegurado en Colombia) y se extienden a toda Colombia y al mundo (según se mencione en cada cobertura) para vehículos livianos, siempre y cuando el asegurado se encuentre de viaje y estos sean menores a noventa (90) días.

Bajo este programa de asistencia en viaje a las personas se presta servicio a: asegurado o conductor, cónyuge, hijos, padres económicamente dependientes del asegurado (según se mencione en cada cobertura), cuando viajen en cualquier medio de transporte autorizado para pasajeros y a los demás ocupantes que al momento del evento se movilicen en el vehículo.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

### **1.1.22. Aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero**

El proveedor orientará al asegurado y se encargará de asumir los gastos que se generen por hospitalización, por intervención quirúrgica, por honorarios médicos y productos farmacéuticos que sean prescritos por el médico tratante en el exterior hasta el equivalente en pesos colombianos de mil quinientos cincuenta (1.550) smldv sin aplicar ningún deducible, si durante el viaje al extranjero el asegurado sufre un accidente o enfermedad imprevista.

### **1.1.23. Aporte por urgencia o emergencia odontológica en el exterior**

El proveedor cubrirá los gastos generados por atención odontológica de urgencias durante un viaje al exterior al asegurado hasta el equivalente en pesos colombianos de cincuenta y cinco (55) smldv, incluidos en el monto máximo de los mil quinientos cincuenta (1.550) smldv enunciados en el numeral "aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero".

### **1.1.24. Aporte económico para medicamentos**

El proveedor asumirá el costo que se genere por el suministro de medicamentos al asegurado como consecuencia de un accidente o enfermedad imprevista durante el viaje al extranjero, prescritos por el médico tratante en el exterior hasta el equivalente en pesos colombianos de cincuenta y cinco (55) smldv, incluidos en el monto máximo de los mil quinientos cincuenta (1.550) smldv enunciados en el numeral "aporte económico por urgencia o emergencia médica por accidente o enfermedad en el extranjero".

### **1.1.25. Traslado y acompañamiento de menores de dieciséis (16) Años**

El proveedor asumirá los gastos del traslado cuando con ocasión de accidente o enfermedad en el exterior, el asegurado deba permanecer hospitalizado y que dentro de los acompañantes se encuentren menores de dieciséis (16) años hasta su domicilio habitual, en el medio que considere más idóneo (clase económica) siempre y cuando el pasaje de regreso que éstos tengan no sea válido para dicho propósito. Igualmente, se les proporcionará una persona para que le atienda durante el viaje y/o se le harán todos los arreglos para coordinar con la aerolínea para que pueda viajar en condición de "menor no acompañado".

### **1.1.26. Transporte o repatriación del asegurado en caso de accidente o enfermedad súbita.**

El proveedor orientará y pagará los gastos de traslado para la repatriación del asegurado hasta por mil quinientos cincuenta (1.550) smldv, desde el extranjero y sin límite de costo a nivel nacional, cuando por prescripción del médico tratante, deba suspender su viaje y se vea en la imposibilidad de regresar como pasajero en una aerolínea comercial.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A.**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

### 1.1.27. Prolongación de la estancia del asegurado por accidente o enfermedad

El proveedor asumirá el costo del alojamiento en un hotel escogido por el asegurado hasta por cien (100) smldv en Colombia y hasta por doscientos diez (210) smldv fuera de Colombia, cuando por accidente o enfermedad del asegurado y por prescripción médica, hallándose en viaje fuera de su ciudad de domicilio, precise prolongar su estancia por asistencia médica. Opera por reembolso cuando los servicios son requeridos en el extranjero.

### 1.1.28. Desplazamiento de un familiar del asegurado

El proveedor asumirá los costos del desplazamiento de ida y regreso en avión de línea regular clase económica u otro medio apropiado a criterio del proveedor y/o **LA PREVISORA S.A.**, de un familiar elegido por el asegurado que se encuentre en Colombia, para acompañarle, hasta por un monto de cien (100) smldv, en caso que la hospitalización del asegurado sea superior a cinco (5) días y encontrándose solo.

### 1.1.29. Estancia de un familiar del asegurado

El proveedor pagará a un (1) familiar los gastos de alojamiento en un hotel elegido por él para el total de la estancia, con unos límites, de noventa (90) smldv en Colombia y de ciento noventa (190) smldv fuera de Colombia, como complemento al servicio de "desplazamiento de un familiar del asegurado". Opera por reembolso cuando los servicios son requeridos en el extranjero.

### 1.1.30. Desplazamiento del asegurado por fallecimiento en Colombia de un familiar

El proveedor pagará los gastos de su desplazamiento al lugar de inhumación en Colombia hasta un máximo de setecientos ochenta (780) smldv desde el extranjero y sin límite de costo a nivel nacional, cuando por muerte, en Colombia, del cónyuge o un familiar en primer grado de consanguinidad, el asegurado interrumpa su viaje.

### 1.1.31. Transporte o repatriación del asegurado fallecido y traslado de los acompañantes

El proveedor orientará sobre los trámites necesarios para el transporte y repatriación del cadáver o cenizas, en caso de fallecimiento del asegurado durante el viaje y asumirá los gastos del traslado hasta el lugar de inhumación en Colombia, hasta un monto de mil quinientos cincuenta (1.550) smldv, así mismo, asumirá el costo del traslado de los familiares acompañantes en primer grado de consanguinidad desde el extranjero, en el medio que considere más idóneo.

### 1.1.32. Localización y transporte de los equipajes y elementos personales

El proveedor orientará al asegurado sobre los trámites para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y elementos personales en vuelo regular de aerolínea comercial.

En caso de su recuperación, asumirá el traslado hasta el lugar de destino del viaje o hasta el domicilio del asegurado.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.1.33. Aporte económico por extravió del equipaje del asegurado

El proveedor pagará al asegurado hasta setenta (70) smldv y hasta tres (3) eventos en un año de vigencia de la póliza, en caso de que el equipaje aforado y debidamente documentado, se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial, y no fuese recuperado dentro de las seis (6) horas siguientes a su llegada. En este caso, el asegurado deberá informar inmediatamente de la pérdida al proveedor seleccionado y hacer llegar copia de la declaración de la pérdida del equipaje hecha frente a la compañía aérea.

### 1.1.34. Transmisión de mensajes urgentes

El proveedor transmitirá por solicitud del asegurado, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refiere el presente documento, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

### 1.1.35. Asistencia administrativa en caso de pérdida de documentos

El proveedor suministrará al asegurado la información necesaria para cumplir con las formalidades ante las autoridades competentes en el país respectivo, en caso de pérdida o hurto de documento(s) importante(s) para la continuación del viaje en el exterior, como pasaporte, visas, tarjetas de crédito y/o tiquetes aéreos.

### 1.1.36. Asistencia jurídica en el exterior

El proveedor orientará al asegurado que se encuentre de viaje en el exterior en la consecución de abogados para asesorarlo en asuntos de tipo legal (servicio de referencia), a solicitud de éste.

### 1.1.37. Servicio de escolta en caso de intento de hurto con violencia (Desde el kilómetro cero "o")

El proveedor orientará al asegurado en la consecución del servicio de un escolta y asumirá los gastos de éste para que acompañe al asegurado hasta su domicilio habitual o hasta el punto de destino previsto del viaje, en caso de intento de hurto con violencia con un costo máximo de veinte (20) smldv y un límite de cinco (5) eventos al año/vigencia.

Se otorga para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.** tiene presencia.

La prestación del servicio tiene una duración máxima de sesenta (60) minutos.

El proveedor se encargará de indagar frente a la situación presentada con el fin de confirmar la prestación del servicio.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

No hay restricciones en cuanto al medio de transporte empleado.

Se contempla para la coordinación del servicio un tiempo no superior a diez (10) minutos.

## 1.2. Pequeños accesorios para vehículos livianos

El proveedor reconocerá al asegurado por reposición e instalación a través del proveedor designado, los daños súbitos o hurto, únicamente de los siguientes elementos: **las lunas de espejo, espejos, tapas de espejo, vidrios laterales, los emblemas externos, los brazos limpiabrisas, la tapa de gasolina y antenas fijas**, los cuales se suministrarán por un producto nuevo, de iguales o similares especificaciones.

El proveedor no se hace responsable por el reemplazo de accesorios que no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo, y en dichos eventos podrá entregar un producto similar, equivalente al producto solicitado, o al producto que lo haya sustituido en producción, pero nunca la prestación a ser reconocida al asegurado será pagada en dinero.

En caso de no ser posible realizar dicha sustitución, el beneficiario podrá realizar la sustitución con otro proveedor, previa autorización de **LA PREVISORA S.A.** En ninguna circunstancia habrá lugar a reembolso sin dicha autorización.

Este servicio opera única y exclusivamente respecto a vehículos livianos de uso particular salvo que exista aprobación previa de **LA PREVISORA S.A.**

El límite de la cobertura es de hasta la suma de veinte (20) smdlv incluido el IVA por evento y dos (2) eventos al año; sin aplicación de deducible alguno.

Así mismo, se excluye el desgaste natural o vetustez o por uso de año químicos de los elementos mencionados y opera en las siguientes ciudades: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales, Medellín, Pereira, Tunja y Villavicencio.

A continuación, se estipulan las exclusiones que el proveedor deberá tener en cuenta antes de la aprobación de las solicitudes del asegurado:

### 1.2.1. Exclusiones amparo pequeños accesorios

**a.** Daños causados por reparaciones no autorizadas o mano de obra no profesional. Cualquier daño que se cause con ocasión o sea consecuencia de la reparación del vehículo asegurado.

**b.** Daño en la tapa de gasolina, boceles, lunas, emblemas, brazos limpia brisas, película de seguridad, y bombillos causados por colisión con otro vehículo o bienes, o si ha hecho reclamación por el amparo de pérdida menor daños, ante la aseguradora.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

- c.** Cualquier reposición que sea obligatoria por un daño que no sea súbito e imprevisto. reposición de repuestos que no se consigan o no estén a la venta en Colombia, que hayan sido discontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- d.** Los daños en cualquier parte del vehículo o elementos diferentes a los cubiertos y mencionados en el presente amparo.
- e.** Pintura o mano de obra sobre tapa de gasolina, boceles, lunas, emblemas, brazos limpia brisas y películas de seguridad.

### 1.3. Llantas estalladas y amortiguadores.

El Proveedor reconocerá al asegurado, el cambio de las llantas, que sufran un estallido debido a la normal operación del mismo. De igual forma cubre la reposición de los amortiguadores como consecuencia del estallido de la llanta, bajo los siguientes límites y condiciones:

- a.** Solamente se reemplazarán las llantas y amortiguadores que cumplan con las características de ancho y alto originales indicadas por el fabricante del vehículo.
- b.** Si la marca de la llanta o del amortiguador no se consigue en el mercado local, se reemplazará la llanta con una de características similares a la afectada.
- c.** Toda indemnización se reconocerá por reposición, bajo ninguna condición se indemnizará con dinero.
- d.** Los valores de las llantas y/o de los amortiguadores se estiman con el valor normal existente e histórico del mercado.
- e.** El valor del montaje se incluye dentro del amparo, cualquier otro servicio correrá por cuenta del asegurado.
- f.** La compañía remitirá al asegurado a uno de los puntos autorizados para efectuar el cambio de la llanta y/o los amortiguadores.
- g.** No se cubrirá el valor de la llanta y/o los amortiguadores cuando como consecuencia de un siniestro se haya reclamado y obtenido indemnización por el valor de ella.
- h.** El asegurado no tendrá que pagar ningún tipo de deducible para que su(s) llanta(s) y/o su(s) amortiguador(es), en los términos de la presente cobertura, sea(n) reemplazado(s).
- i.** En caso de fuerza mayor por parte del proveedor seleccionado que no pueda prestar el servicio, el mismo debe ofrecerse en forma de reembolso.

El límite de la cobertura es de hasta la suma de veinte (20) smdlv incluido el IVA por evento y hasta dos (2) eventos al año; sin aplicación de deducible alguno. Así mismo, se excluye el desgaste natural o vetustez o por uso de año químicos de los elementos mencionados y opera en las siguientes ciudades: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Ibagué, Manizales. Medellín, Pereira, Tunja y Villavicencio.

A continuación, se estipulan las exclusiones que el proveedor deberá tener en cuenta antes de la aprobación de las solicitudes del asegurado:

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

### 1.3.1. Exclusiones amparo llantas estalladas

- a. Hurto en cualquiera de sus modalidades los daños a rines y daños adicionales que haya sufridos el vehículo como consecuencia de la llanta estallada.
- b. Los daños a las llantas que no cumplan con las características especificadas por el fabricante del vehículo, cuando se haya modificado el labrado original de fábrica o llantas reencauchadas.
- c. Cuando la llanta haya sido rodada después de haberse producido un pinchazo o pérdida en la presión de inflado.
- d. Cuando la llanta se pueda reparar no se cubrirá dicha reparación ni se cambiará la llanta.
- e. Cuando se presente reclamación a la aseguradora de otras partes del vehículo, incluyendo la llanta.
- f. Averías a las llantas por el mal uso de las herramientas y/o maquinarias automáticas en el montaje o desmontaje de las mismas.
- g. Deterioros a las llantas causadas por productos químicos, así como los daños causados por animales, actos mal intencionados de terceros, incendio de cualquier tipo, daños con armas blancas y armas de fuego.
- h. Para amortiguadores se excluye, los daños a rines y daños adicionales que haya sufrido el vehículo como consecuencia del amortiguador estallado.
- i. Cuando se presente reclamación a la aseguradora de otras partes del vehículo incluyendo el amortiguador.
- j. Lucro cesante.

### 1.4 Vehículos livianos - clásica.

El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

**Información:** Operan cuando se informe y solicite telefónicamente el servicio deseado a las líneas telefónicas dispuestas para ello a través del call center de la firma seleccionada y de **LA PREVISORA S.A.**, disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

**Beneficios y Territorialidad:** Los beneficios otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0" es decir, desde la residencia permanente del asegurado o conductor o del kilómetro que se establezca en la cobertura respectiva dependiendo del tipo de servicio y extendiéndose a toda Colombia, y a los países de la comunidad andina de naciones y a Venezuela.

Cuando el asegurado sea una entidad del estado o cuentas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. Estas situaciones deberán ser informadas previamente al proveedor seleccionado.

Para los servicios que presenten topes de eventos y límites, una vez agotados durante la vigencia de la póliza o en el mismo evento, el proveedor tendrá que ofrecer al asegurado el servicio o excedente a una tarifa preferencial.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Teniendo en cuenta que algunos servicios presentan límites en la vigencia / año, el proveedor se compromete a tener el conteo en su sistema para que el asegurado no sobrepase la cobertura. Por tanto, el proveedor enviará un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de **LA PREVISORA S.A.**

La prestación de los servicios de asistencia mencionados más adelante; no implica aceptación de responsabilidad de una posible reclamación ni aviso del siniestro, ya sea del asegurado o un tercero. Las reclamaciones deberán ser informadas por los canales dispuestos por **LA PREVISORA S.A.**

#### 1.4.1. Servicio de grúa:

- Por Avería:

El proveedor se hará cargo del remolque o transporte, hasta el destino solicitado por el asegurado, **hasta un límite de treinta (30) smldv, hasta tres (3) eventos vigencia póliza anual**, si el servicio solicitado por el asegurado o conductor supera el límite establecido, este último deberá asumir el valor del excedente del costo del servicio por el traslado al lugar elegido.

- Por Accidente:

El proveedor se hará cargo del remolque o transporte hasta el taller definido por el asegurado, hasta un límite de treinta (30) smldv por evento.

El asegurado o conductor en caso de avería o accidente si se encontrase transportando carga, deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque, y en ningún caso **el proveedor** está obligado a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna por ello. Se aclara que, hasta que no se encuentra desocupado el vehículo no se puede proceder con el respectivo servicio.

El presente servicio incluye todas las maniobras necesarias para transportar el vehículo, incluidas, pero no limitadas a: utilización de patines, vehículo se encuentra bloqueado o en sótano, o cualquier otra maniobra que sea necesaria para la prestación del servicio.

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado (se debe solicitar que la persona que firma deba incluir el nombre completo) por el asegurado o conductor, el prestador del servicio (transporte y/o custodia) y el taller de reparación, el cual será soporte en cualquier reclamación futura. En caso de que en algún servicio no se cuente con el mencionado inventario, el proveedor seleccionado deberá responder en su totalidad por las reclamaciones que se presenten.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Cuando el servicio se preste en horas no hábiles o fin de semana, y por tanto no sea posible entregar el automotor, el proveedor se encargará de la custodia del vehículo si el asegurado así lo requiere y lo entregará al siguiente día hábil en la dirección solicitada por el asegurado en caso de avería o accidente.

De acuerdo con lo anterior, la custodia se contará para el cálculo de la frecuencia mensual, no obstante, no se tendrá en cuenta el servicio de traslado al destino solicitado por el asegurado.

#### Notas:

- El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado.

**LA PREVISORA S.A.**, podrá realizar acuerdo de servicio que implique cambios a distintos talleres, a ciudades de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

#### 1.4.2. Servicio de carro taller:

El proveedor prestará servicio de: 1. cambio de llanta, 2. paso de corriente y 3. varada por gasolina. En las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tiene presencia, dentro perímetro urbano de dichas ciudades por vía pavimentada, entendiéndose como casco urbano todas las áreas metropolitanas o municipios que han sido integrados a las ciudades capitales. En caso de inmovilización del vehículo como consecuencia de descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, **el proveedor** pondrá a disposición del asegurado o conductor los recursos para solventar el inconveniente y si es necesario inclusive llevar a cabo en el sitio la instalación de repuestos (éstos corren por cuenta del asegurado). Por lo tanto, se brinda el servicio, incluida la mano de obra.

Para la cobertura de varada por gasolina, se otorgarán hasta (2) galones de gasolina.

**Servicio de cerrajería.** En las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tiene presencia en caso de quedarse las llaves dentro del vehículo asegurado y no siendo posible ubicar las llaves de repuesto, el proveedor, pondrá a disposición del asegurado, los recursos para solventar el inconveniente, incluyéndose el costo de la apertura del vehículo y la mano de obra de dicha labor.

Máximo dos (2) eventos vigencia póliza anual, combinados para todos los servicios mencionados en la presente cobertura

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.4.3. Servicio de conductor elegido:

El proveedor se encargará de enviar un conductor cuando se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas, que se encargue de llevar al asegurado desde el sitio donde se encuentra hasta su domicilio habitual.

Aplica para las ciudades donde **LA PREVISORA S.A.**, tenga oficina y hasta treinta (30) km. A la redonda del perímetro urbano de esas ciudades. Debe ser solicitado mínimo con cuatro (4) horas de anticipación.

Este servicio se prestará con un límite de **dos (2) eventos durante la vigencia de la póliza** anual y tendrá una duración máxima de dos (2) horas, contadas desde el momento en que el conductor llegue al sitio definido por el asegurado o conductor en un solo trayecto.

El conductor le notificará al asegurado al momento de su llegada. Si pasados quince (15) minutos de espera y no toma el servicio, el conductor se podrá retirar del sitio acordado.

No obstante, antes de retirarse del lugar deberá llamar a la central de operaciones y notificar la situación.

Si el asegurado o conductor desea cancelar, por algún motivo, el servicio solicitado, debe comunicarse con la firma de asistencia con dos (2) horas de anticipación a la hora establecida. De lo contrario se sancionará con dos (2) meses de restricción para acceder a la prestación del servicio nuevamente. Situación que será notificada vía mensaje de texto o mediante llamada telefónica al número de celular registrado al momento de solicitar el servicio.

### 1.4.4. Asistencia jurídica:

Los servicios de asistencia jurídica que se detallan a continuación y que serán prestados de forma preliminar operarán en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito, por lo tanto:

Los servicios se prestarán de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo en sitio de acuerdo al protocolo establecido por **LA PREVISORA S.A.**

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

#### 1.4.5. Asistencia presencial de abogado en accidente de tránsito:

El proveedor asistirá al asegurado o conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos, con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal. La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria.

Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes.

#### 1.4.6. Asistencia para la liberación del vehículo ante la autoridad competente:

El proveedor pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo asegurado, un abogado que en forma presencial tramitara la liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades.

En el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos en el evento que con ocasión del accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado realizará las gestiones de ley para que se garanticen los derechos procesales del conductor del vehículo asegurado.

#### 1.4.7. Asistencia jurídica en centros de conciliación:

El proveedor en caso de un accidente de tránsito designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor del vehículo asegurado. Cuando sea citado a audiencia de conciliación.

#### 1.4.8. Orientación jurídica telefónica ante imposición de comparendo:

El proveedor prestará el servicio de orientación jurídica telefónica mediante el cual suministrará información general en el evento que el asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

##### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

##### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

## 1.5 Asistencia a vehículos pesados (Premium, preferente y clásica)

El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

- **Información:** opera cuando se informe y solicite telefónicamente el servicio deseado, a las líneas telefónicas dispuestas para ello a través del call center de la firma seleccionada y de **LA PREVISORA S.A.**, disponible las 24 horas de día, los 365 días del año.

La prestación de los servicios de asistencia mencionados más adelante; no implica aceptación de responsabilidad de una posible reclamación ni aviso del siniestro, ya sea del asegurado o un tercero. Las reclamaciones deberán ser informadas por los canales dispuestos por **LA PREVISORA S.A.**

- **Beneficios y Territorialidad:** los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0", es decir ciudad de origen, o cualquier otro kilómetro según se establezca en dicha cobertura y extendiéndose a toda Colombia, por donde exista carretera transitable.

Cuando el asegurado sea una entidad del estado o cuentas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. Estas situaciones deberán ser informadas previamente al proveedor seleccionado.

Para los servicios que presenten topes de eventos y límites, una vez agotados durante la vigencia de la póliza o en el mismo evento, el proveedor tendrá que ofrecer al asegurado el servicio o excedente a una tarifa preferencial.

Teniendo en cuenta que algunos servicios presentan límites en la vigencia / año, el proveedor se compromete a tener el conteo en su sistema para que el asegurado no sobrepase la cobertura. Por tanto, el proveedor enviará un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de **LA PREVISORA S.A.**

### 1.5.1. Servicio de grúa (cabezote y remolque) asegurados:

Para vehículos articulados compuestos por cabezote y remolque, los servicios estipulados y límites establecidos aplican siempre y cuando en el momento del accidente o avería estén operando en conjunto y tengan póliza vigente con **LA PREVISORA S.A.** Al presentarse esta situación, el servicio de asistencia del cabezote se extiende al remolque.

El presente servicio, se debe prestar así en el evento de la avería o accidente, el cabezote o remolcador se pueda movilizar por sus propios medios y únicamente se solicite el traslado del remolque o tráiler.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.5.2. Por falla mecánica o avería o accidente:

**Plan Preferente:** El proveedor se hará cargo del desplazamiento o movilización en grúa hasta la ciudad principal más cercana donde se pueda reparar el vehículo, máximo hasta el límite de la presente cobertura, en caso de falla mecánica o avería y hasta el taller asignado por **LA PREVISORA S.A.**, en caso de accidente. Para ambas situaciones opera un límite de hasta de ciento treinta (130) smldv.

**Plan Premium:** El proveedor se hará cargo del desplazamiento o movilización en grúa hasta la ciudad de origen por avería o hasta el taller asignado por **LA PREVISORA S.A.** en caso de accidente. Para ambas situaciones opera un límite de ciento treinta (130) smldv.

Si el servicio solicitado por el asegurado o el conductor supera el límite o condiciones establecidas éste deberá asumir el costo de la diferencia del servicio por el traslado al lugar elegido.

Este servicio contempla un (1) solo trayecto por evento, sin límite de eventos.

Es de anotar que el presente servicio incluye la remoción de la vía del vehículo completo una vez la autoridad competente lo autorice.

El asegurado o conductor que transporte carga deberá desocupar el vehículo por su cuenta para su desplazamiento o remolque, y en ningún caso **LA PREVISORA S.A.**, estará obligada a trasladar la carga que transporte el vehículo y no asumirá responsabilidad alguna frente al asegurado.

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado (se debe solicitar que la persona que firma deba incluir el nombre completo) por el asegurado o conductor, el prestador del servicio (transporte y/o custodia) y el taller de reparación, el cual será soporte en cualquier reclamación futura. En caso que en algún servicio no se cuente con el mencionado inventario, el proveedor seleccionado deberá responder en su totalidad por las reclamaciones que se presenten.

Cuando el servicio se preste en horas no hábiles o fin de semana, y por tanto no sea posible entregar el automotor, el proveedor se encargará de la custodia del vehículo si el asegurado así lo requiere y lo entregará al siguiente día hábil en la dirección solicitada por el asegurado en caso de avería o por **LA PREVISORA S.A.**, en caso de accidente.

De acuerdo con lo anterior, la custodia se contará para el cálculo de la frecuencia mensual, no obstante, no se tendrá en cuenta el servicio de traslado al destino solicitado por el asegurado en los servicios de grúa por avería. Cuando la custodia se derive de un servicio por accidente, el traslado al taller de reparación asignado por Previsora, no se tendrá en cuenta para frecuencia, no obstante, se trabajará como un segundo servicio y se pagará con cargo al siniestro, por lo tanto, el proveedor deberá presentar una tarifa fija calculada por kilómetro cuando sea foráneo (carretero) y otra cuando el evento ocurra dentro del casco

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

urbano de las ciudades. El protocolo de los segundos traslados será definido por LA PREVISORA S.A. y EL OFERENTE seleccionado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de la ejecución contractual.

Nota:

El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a **LA PREVISORA S.A.**

**LA PREVISORA S.A.**, podrá realizar acuerdos de servicio que implique definición de los traslados de vehículos a distintos talleres, o a ciudades, de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

En esta cobertura para el plan preferente se debe tener en cuenta que para los casos que se detallan a continuación el servicio debe contemplarse hasta el límite establecido:

- a.** Cuando el vehículo se encuentre en garantía y el asegurado solicite que sea llevado al concesionario donde adquirió el automotor.
- b.** Cuando en la ciudad más cercana no se encuentren talleres de representación de la marca y no sea posible reparar el vehículo, independiente del año – modelo.
- c.** Cuando sea necesario el traslado a las ciudades que han sido incorporadas a las áreas metropolitanas o estén cercanas a las ciudades capitales, como Soacha a Bogotá, Jamundí, Yumbo a Cali; Floridablanca, Girón, a Bucaramanga o similares.

### 1.5.3. Rescate sin desplazamiento:

El proveedor en caso de volcamiento, encunetamiento o salida de la vía y que sea necesario para el proceso de rescate del vehículo usar desde una grúa en adelante, se establece un límite de doscientos sesenta (260) smldv por evento.

### 1.5.4. Desplazamiento y estancia en hotel para mecánico elegido (a partir del kilómetro treinta "30"):

El proveedor se encargará de la coordinación y prestación de los siguientes servicios:

- a.** El desplazamiento del mecánico en el medio de transporte que el proveedor y/o **LA PREVISORA S.A.**, considere más idóneo, desde su domicilio habitual en Colombia. Hasta el lugar en donde el vehículo asegurado se encuentre inmovilizado por la avería, dentro del territorio colombiano.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  [PREVISORA.SEGUROS](https://www.facebook.com/PrevisoraSeguros)
-  [PREVISORASEGUROS](https://www.instagram.com/PrevisoraSeguros)
-  [PREVISORA SEGUROS S.A.](https://www.linkedin.com/company/PrevisoraSegurosS.A)
-  [PREVISORA SEGUROS](https://twitter.com/PrevisoraSeguros)
-  [@SomosPREVISORA](https://www.whatsapp.com/channel/00299a00000000000000000000000000)

b. Cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda ser efectuada el mismo día de su inmovilización, se pagará la estancia de un mecánico elegido por el asegurado o conductor, en un hotel (alojamiento), con un máximo de cinco (5) noches hasta un límite total de la estadía de cuarenta y cinco (45) smldv.

#### 1.5.5. Desplazamiento de conductor elegido para recuperación del vehículo (a partir del kilómetro treinta "30"):

El proveedor en los casos que la reparación del vehículo haya requerido un tiempo de inmovilización superior a cuarenta y ocho (48) horas o en caso de hurto, si el vehículo es recuperado después de cuarenta y ocho (48) horas y el asegurado o conductor se hubiese desplazado a un lugar diferente de donde ocurrió el hecho, se hará cargo del desplazamiento del asegurado o conductor o de la persona que éste designe, en el medio de transporte que se considere más idóneo por el proveedor y/o **LA PREVISORA S.A.**, desde su lugar de domicilio habitual en Colombia hasta el lugar donde el vehículo haya sido recuperado o reparado dentro del territorio colombiano.

El costo del traslado del vehículo hasta el lugar que indique el asegurado o conductor será máximo de noventa (90) smldv.

#### 1.5.6. Estancia en hotel para el conductor por robo o inmovilización del vehículo por falla mecánica o avería (a partir del kilómetro treinta "30"):

En caso de hurto del vehículo asegurado o inmovilización del mismo por falla mecánica o avería y no sea posible repararlo el mismo día, **el proveedor** se hará cargo de la estancia del asegurado o conductor en un hotel, máximo una noche con límite máximo de cuarenta y cinco (45) smldv.

#### 1.5.7. Desplazamiento del conductor por inmovilización del vehículo (a partir del kilómetro treinta "30"):

En caso de falla mecánica o avería, accidente de tránsito o hurto del vehículo asegurado, **el proveedor** asumirá uno de los siguientes dos gastos, a elección del asegurado, cuando la reparación del mismo no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera para tal efecto un tiempo mayor a cuarenta y ocho horas (48) después de ocurridos los hechos, según concepto del mecánico o taller de conocimiento:

a. El desplazamiento del asegurado o conductor del vehículo asegurado desde el lugar de los hechos hasta su domicilio habitual en Colombia, en el medio de transporte que el proponente seleccionado considere más idóneo, o

b. El desplazamiento del asegurado o conductor al lugar del destino del viaje dentro de Colombia, en el medio de transporte que el proveedor considere más idóneo, hasta un monto equivalente al máximo del costo del traslado mencionado en el literal anterior.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.5.8. Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado (a partir del kilómetro cero "0"):

El proveedor en caso de falla mecánica o avería, accidente de tránsito o hurto del vehículo, y si la respectiva reparación requiere un tiempo de inmovilización superior a setenta y dos (72) horas, o en caso de robo, si el vehículo es recuperado después del tiempo mencionado, se hará cargo del depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado con un costo máximo de treinta y cinco (35) smldv.

En las solicitudes de custodia o depósito por falla mecánica o avería, el asegurado contará con un plazo máximo de tres (3) días calendario para retirar el vehículo una vez se indique por parte de la aseguradora y/o el oferente. Posterior a este tiempo, el asegurado tendrá que asumir el costo de los días adicionales siendo responsabilidad exclusiva del asegurado el pago de los costos y/o gastos adicionales en que se incurran. Es responsabilidad de EL OFERENTE seleccionado realizar el cobro de estos gastos y/o costos adicionales al asegurado, así como es su responsabilidad gestionar el retiro del vehículo. De igual manera, es responsabilidad de EL OFERENTE dejar clara esta obligación a cargo del asegurado durante la prestación del servicio.

### 1.5.9. Localización y envío de repuestos de vehículo pesado (a partir del kilómetro cero "0"):

Después de veinticuatro (24) horas de inmovilización del vehículo asegurado por causa de falla mecánica o avería o accidente de tránsito, **EL PROVEEDOR** se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del mismo, siempre y cuando no sea posible su obtención en el taller o concesionario donde se esté reparando, y asumirá los costos de envío o transporte de dichas piezas al taller indicado previamente por el asegurado, siempre que éstas se consigan en Colombia. El costo de las piezas de repuesto será por cuenta del asegurado.

### 1.5.10. Información de talleres mecánicos, grúas y concesionarios:

El proveedor brindará información de direcciones y números telefónicos de talleres mecánicos, de grúas y de concesionarios ubicados dentro de Colombia y en las ciudades más cercanas al lugar donde se encuentre el asegurado o conductor.

### 1.5.11. Asistencia jurídica:

Los servicios de asistencia jurídica que se detallan a continuación y que serán prestados de forma preliminar operarán en el evento en que el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito, por lo tanto, **el proveedor seleccionado**:

Atenderá los servicios de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo en sitio de acuerdo al protocolo establecido por **LA PREVISORA S.A.**

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.5.12. Asistencia presencial de abogado en accidente de tránsito:

El proveedor asistirá al conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal. La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria.

Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del automotor cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes.

### 1.5.13. Asistencia para la liberación del vehículo ante la autoridad competente:

El proveedor pondrá a disposición del asegurado y/o conductor del vehículo asegurado, un abogado que en forma presencial tramitará la liberación provisional del vehículo que ha sido retenido por las autoridades, en el evento de un accidente de tránsito en el que se presenten lesionados o muertos.

En el evento que con ocasión del accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos, y estando el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado en una de las causales legales para ser detenido, el abogado asignado realizará las gestiones de ley para que se garanticen los derechos procesales del conductor del vehículo asegurado.

### 1.5.14. Auxilio casa cárcel:

El proveedor suministrará un aporte económico de sesenta y cinco (65) smldv en caso que el asegurado y/o conductor del vehículo asegurado sea privado de la libertad en una casa cárcel, para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario por una sola vez.

### 1.5.15. Asistencia jurídica en centros de conciliación:

El proveedor designará y pagará los honorarios de un abogado para que asista jurídicamente al asegurado y/o conductor cuando sea citado a audiencia de conciliación que se lleve a cabo debido a un accidente de tránsito.

### 1.5.16. Asistencia jurídica presencial en caso de hurto del vehículo asegurado:

El proveedor brindará la asistencia jurídica por profesionales en derecho, al asegurado o conductor las 24 horas del día los 365 días del año, respecto a todos los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

En caso de que el vehículo sea recuperado prestará al asegurado o conductor la asistencia presencial en caso de audiencias a que sea citado y respecto de los requisitos necesarios para la entrega del vehículo. En concordancia con las disposiciones legales.

#### 1.5.17. Orientación jurídica telefónica ante imposición de comparendo:

El proveedor prestará servicios de orientación jurídica telefónica mediante el cual se le suministrará información general en el evento que el asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente.

#### 1.5.18. Asistencia en audiencia de comparendos:

El proveedor prestará asistencia de abogado ante la autoridad de tránsito respectiva en la audiencia que al asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo.

#### 1.5.19. Asistencia a las personas (a partir del kilómetro cero "0"):

El proveedor ofrecerá una ayuda, en forma de prestación económica o de servicios, en caso de un imprevisto ocurrido durante un viaje realizado en el vehículo asegurado.

**Beneficios:** los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero (0) (desde la residencia permanente del asegurado o conductor en Colombia) y se extienden a toda Colombia y a países del pacto andino para vehículos pesados, siempre y cuando se encuentre de viaje y estos sean menores a 20 días. Bajo este programa de asistencia a las personas se presta el servicio: al asegurado o conductor y a los ocupantes del cabezote (según se informe en la cobertura correspondiente), siempre que no exceda el límite de personas definido en la tarjeta de propiedad.

#### 1.5.20. Referencias médicas:

En caso de accidente de tránsito o urgencia médica durante viaje, **el proveedor** le proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de atención médica (clínicas, hospitales, droguerías) más cercanos al lugar de los hechos.

#### 1.5.21. Referencia de profesionales en psicológica individual y/o familiar:

El proveedor en casos de accidente del asegurado y/o del conductor en el vehículo asegurado que ocasione el fallecimiento o incapacidad física de alguno de estos o a un tercero, podrán acceder mediante una llamada

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

##### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

##### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

telefónica a información general de psicólogos generales y especializados para recibir asesoría individual o en familia

### 1.5.22. Servicio de transmisión de mensajes urgentes:

El proveedor transmitirá por solicitud del asegurado, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refiere el presente documento, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

### 1.5.23. Traslado en caso de fallecimiento o entierro local (a partir del kilómetro treinta "30"):

El proveedor realizará los trámites legales y asumirá hasta un límite de quinientos (500) smldv, en caso de fallecimiento del asegurado o conductor a consecuencia de accidente de tránsito dentro del territorio colombiano, pero fuera de su ciudad de residencia permanente:

**a.** Traslado del cadáver hasta el lugar de entierro o inhumación, siempre y cuando se encuentre dentro del territorio de Colombia, o

**b.** Traslado de los restos en carro funerario dentro de la misma ciudad para entierro local, es decir, en la misma ciudad donde falleció, por decisión de los herederos o representantes del asegurado o conductor.

## 1.6 Asistencia a vehículos pesados especiales (tipo bomberos, aseo, acueducto, etc.).

### 1.6.1. Servicio de grúa por accidente o avería.

Teniendo en cuenta que **LA PREVISORA S.A.**, maneja contratos o licitaciones de entidades públicas y de servicios, se hace necesario tener la disponibilidad de servicios de asistencia para el parque automotor que incluye vehículos recolectores, compactadores, camiones de bomberos, etc, que poseen condiciones técnicas diferentes a los establecidos en el clausulado normal de pesados, con la capacidad de carga que superan las once (11) toneladas, toda vez que son vehículos que por condiciones sanitarias no se pueden descargar en cualquier sitio y necesitan de un protocolo especial que incluye el traslado para descargar en el botadero, el lavado y posteriormente remitirlo al taller.

Por lo tanto, se solicita que el proveedor tenga en cuenta que para este tipo de vehículos los servicios de grúa pueden ser de dos (2) o tres (3) por evento con protocolo especial de manejo. Las demás coberturas que se requieran para estos clientes deberán ser prestadas de acuerdo con el condicionado dado para vehículos pesados preferente.

## 1.7 Asistencia a motocicletas (motos, cuatrimotos, isocarro, motocarro)

El proveedor se encargará de atender los servicios de asistencia en viaje que se detallan a continuación, bajo las siguientes condiciones:

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 **PREVISORA.SEGUROS**

 **PREVISORASEGUROS**

 **PREVISORA SEGUROS S.A.**

 **PREVISORA SEGUROS**

 **@SomosPREVISORA**

Información: operan cuando se informe y solicite telefónicamente el servicio deseado, a las líneas dispuestas para ello a través del call center de la firma seleccionada y de **LA PREVISORA S.A.**, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Territorialidad:

Los beneficios aquí otorgados son válidos a partir del kilómetro cero "0", es decir, desde la residencia permanente del asegurado o conductor, y extendiéndose a toda Colombia, por donde exista carretera transitable.

Cuando el asegurado sea una entidad del estado o cuentas especiales, los servicios se deben prestar sin ningún tipo de restricción en cuantía y eventos. Estas situaciones deberán ser informadas previamente al proveedor seleccionado.

Para los servicios que presenten toques de eventos y límites, una vez agotados durante la vigencia de la póliza o en el mismo evento, el proveedor tendrá que ofrecer al asegurado el servicio o excedente a una tarifa preferencial.

Teniendo en cuenta que algunos servicios presentan límites en la vigencia / año, el proveedor se compromete a tener el conteo en su sistema para que el asegurado no sobrepase la cobertura. Por tanto, el proveedor enviará un informe mensual acumulado de los servicios para el análisis de **LA PREVISORA S.A.**

### 1.7.1. Servicio de grúa por avería o accidente

El proveedor se hará cargo del remolque o transporte, hasta la ciudad de origen por avería o hasta la ciudad donde **LA PREVISORA S.A.**, asigne el taller de reparación en caso de accidente. Dos (2) servicios de grúa por evento, sin límite de eventos por vigencia. La cobertura máxima de cincuenta (50) **smldv por evento**.

En la prestación de todos los servicios se debe diligenciar el formato de inventario de recibo y entrega a satisfacción firmado (se debe solicitar que la persona que firma deba incluir el nombre completo) por el asegurado o conductor, el prestador del servicio (transporte y/o custodia) y el taller de reparación, el cual será soporte en cualquier reclamación futura. En caso de que en algún servicio no se cuente con el mencionado inventario, el proveedor seleccionado deberá responder en su totalidad por las reclamaciones que se presenten.

Cuando el servicio se preste en horas no hábiles o fin de semana, y por tanto no sea posible entregar el automotor, el proveedor se encargará de la custodia del vehículo si el asegurado así lo requiere y lo entregará al siguiente día hábil en la dirección solicitada por el asegurado en caso de avería o por **LA PREVISORA S.A.**, en caso de accidente.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

De acuerdo con lo anterior, la custodia se contará para el cálculo de la frecuencia mensual, no obstante, no se tendrá en cuenta el servicio de traslado al destino solicitado por el asegurado en los servicios de grúa por avería. Cuando la custodia se derive de un servicio por accidente, el traslado al taller de reparación asignado por Previsora, no se tendrá en cuenta para frecuencia, no obstante, se trabajará como un segundo servicio y se pagará con cargo al siniestro, por lo tanto, el proveedor deberá presentar una tarifa fija calculada por kilómetro cuando sea foráneo (carretero) y otra cuando el viento ocurra dentro del casco urbano de las ciudades.

El protocolo de los segundos traslados será definidos por LA PREVISORA S.A. y EL OFERENTE seleccionado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al inicio de la ejecución contractual.

Nota:

El proveedor deberá presentar una tarifa calculada por kilómetro (especificando el % fee por la administración y coordinación de estos servicios) cuando el servicio sea prestado en carreteras nacionales, es decir, fuera del perímetro urbano de las ciudades, la cual no podrá ser modificada y se tendrá como base para el cobro del excedente al asegurado, al conductor o a **LA PREVISORA S.A.**

**LA PREVISORA S.A.**, podrá realizar acuerdos de servicio que implique definición de los traslados de vehículos a distintos talleres, o a ciudades, de acuerdo con las cuentas especiales que tenga a nivel nacional, lo cual será informado previamente al proponente seleccionado.

### 1.7.2. Servicio de taxi en caso de accidente o avería (desde el kilómetro cero "0")

El proveedor prestará el servicio de taxi para el desplazamiento hasta su domicilio habitual o el lugar de destino, con un límite por evento máximo de cobertura de cinco (5) smldv.

### 1.7.3. Localización y envío de piezas de repuestos (desde el kilómetro cero)

El proveedor se encargará de la localización de piezas de repuesto necesarias para la reparación del vehículo asegurado, cuando no fuera posible su obtención en el lugar de reparación y éste asumirá los costos de envío de dichas piezas al taller donde se encuentre el vehículo, siempre que éstas estén a la venta en Colombia.

Serán por cuenta del asegurado o conductor el costo de las piezas de repuesto. La cobertura es de máximo veinte (20) smldv.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

#### 1.7.4. Servicio de transmisión de mensajes urgentes (a partir del kilómetro cero)

El proveedor transmitirá por solicitud del asegurado, mensajes urgentes debidamente justificados, relativos a cualquiera de los hechos objeto de las prestaciones a que se refiere el presente documento, u otra situación de emergencia, a cualquier hora del día, los 365 días del año.

#### 1.7.5. Asistencia jurídica (a partir del kilómetro cero "0"):

Los servicios de asistencia jurídica que se detallan a continuación y que serán prestados de forma preliminar operarán en el evento en que el vehículo se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. Por lo tanto:

Los servicios se prestarán de manera presencial en el lugar de los hechos dentro de los tiempos previstos en los ANS.

En el caso de choque simple el abogado gestionará el procedimiento de arreglo en sitio de acuerdo al protocolo establecido por **LA PREVISORA S.A.,**

El presente servicio se prestará en concordancia con los parámetros normativos fijados en la ley correspondiente.

#### 1.7.6. Asistencia jurídica presencial en caso de accidente de tránsito:

El proveedor asistirá al asegurado o conductor con asesoría profesional y acompañamiento, mediante la presentación de un abogado en el lugar de los hechos con el fin de tomar las medidas necesarias ante las autoridades competentes para que nuestro asegurado o conductor tenga pruebas o herramientas para afrontar un posible proceso legal. La asistencia jurídica comprende todas las actuaciones y asesoría en la etapa previa a la versión libre y/o a la indagatoria.

Esta etapa incluye el proceso de recuperación del vehículo con el fin de obtener la entrega provisional del vehículo cuando éste quede en poder de las autoridades competentes con motivo de la ocurrencia del siniestro, la versión libre y la asesoría prestada al conductor del vehículo para su liberación. Las mencionadas actuaciones deben acreditarse con las correspondientes certificaciones o constancias expedidas por las autoridades competentes.

#### 1.7.7. Orientación jurídica telefónica en casos de imposición de comparendo:

El proveedor prestará el servicio de orientación jurídica telefónica mediante el cual se le suministrará información general en el evento que el asegurado o conductor se encuentre ante la posibilidad que le sea impuesto un comparendo por la autoridad de tránsito competente.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

##### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

##### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

### 1.7.8. Auxilio Casa Cárcel:

El proveedor suministrará un aporte de sesenta y cinco (65) smldv en caso de que el asegurado o conductor del vehículo asegurada sea privado de la libertad en una casa cárcel, para gastos generados con ocasión del ingreso a dicho centro carcelario por una sola vez.

### 1.7.9. Asistencia en audiencia de comparendos:

El proveedor prestará asistencia de un abogado ante la autoridad de tránsito respectiva en la audiencia que al asegurado o conductor le sea señalada en virtud de la imposición de un comparendo.

### 1.7.10. Asistencia jurídica en caso de hurto del vehículo:

El proveedor brindará la asistencia jurídica por profesionales en derecho, al asegurado o conductor las veinticuatro (24) horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año, respecto a los trámites necesarios que debe seguir ante las autoridades competentes para la presentación del denuncia, presentación de testigos, prueba de la calidad de propietario.

En caso de que el vehículo sea recuperado prestará al asegurado o conductor la asistencia presencial en caso de audiencias a que sea citado y respecto de los requisitos necesarios para la entrega del vehículo. En concordancia con las disposiciones legales.

### 1.7.11. Información de talleres mecánicos grúas y concesionarios (a partir del kilómetro cero "0"):

El proveedor brindará información de las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas, a solicitud del asegurado.

### 1.7.12. Referencias de centros médicos:

En caso de accidente de tránsito o urgencia médica durante viaje, **el proveedor** le proporcionará vía telefónica información general sobre los centros de atención médica (clínicas, hospitales, droguerías) más cercanos al lugar de los hechos.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

## EXCLUSIONES GENERALES

Se aceptarán como únicas exclusiones de la cobertura objeto del presente contrato las consecuencias de los hechos siguientes:

1. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
2. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
3. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
4. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
5. Los que se produzcan cuando el asegurado o el conductor infrinjan las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
6. Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, en pruebas de seguridad o resistencia.
7. Los causados por mala fe del asegurado o conductor.
8. No se reembolsarán los gastos o arreglos de cualquier índole que realice en el lugar del accidente o posteriores a este, con cualquier persona o autoridad.
9. No se reembolsan los gastos o arreglos originados por auto – asistencia.
10. Cuando el vehículo sea destinado al transporte público de pasajeros sin el cumplimiento de la normatividad vigente.
11. En los casos de solicitud de servicios, cuando haya carreteras que presenten restricción horaria de tránsito, derrumbes, inundaciones, zonas y vías catalogadas de alto riesgo por las autoridades respectivas, vías en construcción, carreteras destapadas, vías de difícil acceso, carreteras y vías que presenten manifestaciones públicas o restricción de circulación.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

## 1.8. Condiciones anexo asistencia bicicletas

A continuación, se mencionan las coberturas, acorde a la alternativa de asistencia (Clásico, Preferente o Premium)

	Tipo de Asistencia	Subservicio	Clásico	Preferente	Premium
	Bicicleta	Engrase de rodamientos			*
		Centrado de llantas			*
		Lubricación de cadena, plato y piñones			*
		Ajuste de Frenos			*
		Suministro de aire			*
		Mantenimiento preventivo domiciliario			*
		Traslado de Bici (enfermedad, accidente o avería)			*
	Ciclista	Transporte pasajero "ciclista" por pérdida o hurto.		*	*
		Asesoría Jurídica telefónica en accidente de tránsito	*	*	*
		Asesoría Jurídica telefónica en caso de hurto de bicicleta	*	*	*
		Asesoría Jurídica telefónica en caso de daños a terceros	*	*	*
		Referencias y coordinación de eventos y circuitos relacionados	*	*	*
		Referencia de sitios de artículos e indumentaria para la bici	*	*	*
		Referencia y coordinación con talleres y repuestos para la bici	*	*	*
		Informe del estado de las vías - ciclovas	*	*	*

### 1.8.1. Definiciones

Para efectos de este documento se entenderá por:

**Asegurado:** Toda persona mayor de 18 años que exprese de forma libre y voluntaria su intención de solicitar el servicio de asistencia, estando registrado en el sistema de **LA PREVISORA S.A.**, con una póliza de seguro de bicicletas vigente.

**Bicicleta asegurada:** Bicicleta registrada con su número de serie y amparada por una póliza de seguro contratada con **LA PREVISORA S.A.**, cuyo asegurado solicita le sea prestado el servicio de asistencia para bicicletas. El proveedor realizará la confirmación de la prestación del servicio de asistencia en el momento de la solicitud por parte del asegurado.

**Domicilio registrado:** Dirección de residencia o domicilio donde el asegurado requiera que se presten los servicios consignados en el presente documento, entendiéndose por tal su casa, apartamento o inmueble de habitación o vivienda permanente dentro del territorio colombiano que se encuentre dentro del listado de municipios de cobertura ámbito territorial. La confirmación de la dirección se realiza en el momento de la contratación de la Póliza de seguro que el asegurado tiene con **LA PREVISORA S.A.** En caso de no estar

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 PREVISORA SEGUROS  
 @SomosPREVISORA

determinado el lugar de residencia para los servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera dirección para la cual el asegurado solicite la asistencia, de mantenimiento domiciliario.

## 1.8.2. Cobertura ámbito territorial

**Ámbito Territorial:** El servicio asistencial para bicicletas será prestado a los asegurados que se encuentren ubicados al interior del perímetro urbano y /o hasta máximo 30 kilómetros a la redonda en vías principales pavimentada de las siguientes ciudades:

- **Bogotá D.C** (Bogotá).
- **Medellín** (Antioquia).
- **Cali** (Valle Del Cauca).
- **Barranquilla** (Atlántico).
- **Bucaramanga** (Santander).
- **Tunja** (Boyacá).
- **Villa de Leyva** (Boyacá).

## 1.8.3. Asistencia para la bicicleta

### 1.8.3.1 Mantenimiento básico preventivo para la bicicleta.

Se prestará el servicio de asistencia de mantenimiento preventivo a la bicicleta asegurada, en los talleres asignados por la compañía de asistencia para los siguientes servicios: Engrase de rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena plato y piñones, ajuste de frenos y suministro de aire.

- **Monto Limite:** Para cada uno de los servicios de mantenimiento (engrase de rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena plato y piñones, ajuste de frenos y suministro de aire) será de cuarenta mil pesos (**\$40.000**).
- **Límite de eventos:** Hasta dos (2) eventos durante el año de vigencia, por cada servicio mencionado anteriormente.

El servicio se prestará de lunes a domingo de 8 am- 5pm. Para la coordinación del servicio, es necesario que el asegurado lo solicite con previa anticipación. La cita será confirmada por parte de EL PROVEEDOR en un término no superior a 24 horas, posterior a la solicitud. Para cancelar la asistencia programada, el

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

asegurado debe comunicarse con el proveedor y cancelar el servicio con dos (2) horas de anticipación a la hora programada, por lo tanto, en el caso de que el asegurado no solicite la cancelación del servicio en el tiempo establecido se tomara como agotado un (1) servicio. Esta situación deberá ser informada al asegurado a través del canal por donde se solicitó el servicio.

El alcance de la presente cobertura es prestar un servicio netamente preventivo, por tanto, no incluye servicio de asistencia correctivo o de reparación.

Se aclara que el asegurado es el responsable de llevar la bicicleta al taller autorizado por EL PROVEEDOR en la fecha y hora indicada.

### 1.8.3.2. Mantenimiento básico preventivo domiciliario de bicicleta

Se prestará el servicio de asistencia de mantenimiento preventivo domiciliario de la bicicleta.

El proveedor se encargará del traslado (ida y regreso) de la bicicleta desde el domicilio registrado del asegurado hasta el taller asignado por el proveedor para realizar un mantenimiento básico preventivo de acuerdo con los siguientes servicios: engrase de rodamientos, centrado de llantas, lubricación de cadena plato y piñones, ajuste de frenos y suministro de aire.

**Monto Limite:** El servicio de mantenimiento preventivo domiciliario será de hasta ciento cincuenta mil pesos (\$150.000),

**Límite de Eventos:** Hasta dos (2) eventos durante el año de vigencia.

El servicio se prestará de lunes a domingo de 8 am- 5pm. Para la coordinación del servicio, es necesario que el asegurado lo solicite con previa anticipación. La cita será confirmada por parte del proveedor hasta un máximo 24 horas posterior a la solicitud. Para cancelar la asistencia programada, el asegurado debe comunicarse con el proveedor y cancelar el servicio con dos (2) horas de anticipación a la hora programada. Por lo tanto, en el caso de que el asegurado no solicite la cancelación del servicio en el tiempo establecido se tomara como agotado un (1) servicio. Esta situación deberá ser informada al asegurado a través del canal por donde se solicitó el servicio.

El alcance de la presente cobertura es prestar un servicio netamente preventivo, por tanto, no incluye servicio de asistencia correctivo o de reparación.

### 1.8.3.3. Traslado de la bicicleta por enfermedad, accidente o avería

Cuando a causa de un accidente, avería o debido al estado de salud del asegurado y que se encuentre manejando la bicicleta y por lo tanto, le impidiera retornar a su domicilio, el proveedor enviará al lugar del incidente un vehículo que se encargará de retirar la bicicleta y trasladarla al lugar informado por él, dentro del perímetro urbano de la misma ciudad donde se encuentre el asegurado y/o hasta máximo 30 kilómetros

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

a la redonda en vías principales pavimentada, de acuerdo con la cobertura territorial mencionada en el presente documento.

**Monto Límite:** El servicio de traslado de bicicleta será de hasta noventa mil pesos (\$90.000)

**Límite de Eventos:** Dos (2) eventos durante el año de vigencia.

#### 1.8.4. Asistencia para el ciclista

##### 1.8.4.1. Transporte del ciclista por pérdida o hurto de la bicicleta

Cuando a consecuencia de pérdida o hurto de la bicicleta registrada y el asegurado se encuentre imposibilitado para retornar a su domicilio, el proveedor se encargará de recoger y trasladarlo hasta el lugar de destino informado por él, dentro del permiso urbano y/o hasta máximo 30 kilómetros a la redonda en vías principales pavimentada, de acuerdo con la cobertura territorial mencionada en el presente documento.

**Monto Límite:** Noventa mil pesos (\$90.000)

**Límite de Eventos:** Hasta dos (2) eventos durante el año de vigencia.

##### 1.8.4.2. Asesoría jurídica telefónica

Se deja aclarar que los servicios mencionados a continuación, funciona como medio y no como resultado.

##### 1.8.4.3. Asesoría jurídica telefónica en accidente de tránsito

En caso de que el asegurado se encuentre transportándose en su bicicleta y se vea involucrado en un accidente de tránsito, se prestará asesoría jurídica mediante comunicación telefónica.

**Límite de Eventos:** Hasta dos (2) eventos durante el año de vigencia

##### 1.8.4.4. Asesoría jurídica telefónica en caso de hurto de la bicicleta

En caso de que el asegurado se vea afectado por el hurto o robo de su bicicleta, el proveedor prestará servicios de orientación jurídica, mediante comunicación telefónica.

**Límite de Eventos:** Hasta dos (2) eventos en la vigencia / año.

##### 1.8.4.5. Asesoría jurídica telefónica en caso de daños a terceros.

En caso de que el asegurado se vea involucrado en un accidente de tránsito mientras se traslada en la bicicleta asegurada, y que en el mismo se vea afectado por daños a bienes o terceros, el proveedor prestará servicios de orientación jurídica telefónica

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

**Monto Límite:** Ilimitado

**Límite de Eventos:** Ilimitado

### 1.8.5. Referenciación y coordinación

#### 1.8.5.1. Referencias de eventos o circuitos relacionados con la bicicleta.

Por solicitud del asegurado y con base en la ciudad en la que se encuentre del ámbito territorial descrito en este documento, el proveedor referenciará eventos relacionados con la bicicleta o con la práctica del ciclismo. El servicio se prestará todos los días de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

**Monto Límite:** Ilimitado

**Límite de Evento:** Ilimitado

#### 1.8.5.2. Referencias de artículos e indumentaria para la bicicleta

Por solicitud del asegurado y con base en la ciudad en la que se encuentre del ámbito territorial descrito en este documento, el proveedor referenciará sitios de artículos y/o indumentaria para bicicletas. El servicio se prestará todos los días de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

**Monto Límite:** Ilimitado

**Límite de Evento:** Ilimitado.

#### 1.8.5.3. Referencias y coordinación de talleres y repuestos para la bicicleta

Por solicitud del asegurado y con base en la ciudad en la que se encuentre del ámbito territorial descrito en este documento, el proveedor referenciará talleres y sitios de repuestos para bicicletas. El servicio se prestará todos los días de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

**Monto Límite:** Ilimitado

**Límite de Evento:** Ilimitado

#### 1.8.5.4 Informe de las vías y ciclovías

Por solicitud del asegurado y cuando este así lo requiera el proveedor informará el estado de las principales vías en el territorio Nacional, indicando si existen novedades relacionadas con temas de orden público, obras o cualquier situación que pudiere afecta la libre circulación de la bicicleta. El servicio se prestará todos los días de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

**La Previsora S.A., Compañía de Seguros** | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

El proveedor brindará también información relacionada con la ciclovía, respecto a horarios, restricciones y/o novedades relevantes, de las ciudades mencionadas en el presente documento.

**Monto Límite:** Ilimitado

**Límite de Evento:** Ilimitado

## 1.8.6. Exclusiones generales.

### 1.8.6.1 Exclusiones generales de los servicios.

Además de las exclusiones indicadas en cada una de las coberturas, el proveedor no dará amparo, en ninguna circunstancia en los siguientes casos:

- a. Cuando el asegurado no se identifique como asegurado de la póliza contratada con **LA PREVISORA S.A.**
- b. Cuando el asegurado no brinde a la línea de atención su número de documento de identificación.
- c. Cuando no se presten las condiciones de acceso al lugar de origen del servicio.
- d. Carretera con restricción horaria de tránsito, carretera destapada, barrios marginales, vías en construcción.
- e. Los servicios que el asegurado haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por el proveedor.
- f. Zonas que estén determinadas por las entidades competentes como zonas de Alto Riesgo.
- g. Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- h. La participación del asegurado en carreras u otros deportes extremos de alto riesgo o peligrosos.
- i. Autolesiones o la participación del asegurado en actos criminales, o su participación en combates, salvo el caso de defensa propia.
- j. Enfermedades mentales o alienación.
- k. Suicidio, intento de suicidio, y las lesiones resultantes del mismo.
- l. Daños causados por mala fe del asegurado.
- m. Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- n. Cuando se decrete oficialmente por los organismos de salud nacionales o internacionales una situación de riesgo para la salud ya sea de manera enunciativa mas no limitativa: epidemia, pandemia y/o cualesquier declaratoria de riesgo para la prevención, contención o atención a enfermedades altamente contagiosas.
- o. Cuando el asegurado incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones.
- p. Los eventos derivados de energía nuclear o eventos catastróficos de la naturaleza tales como: fuertes lluvias, vientos, granizo, terremotos, erupciones volcánicas y demás tempestades.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

**q.** Zonas de alto riesgo: Derivado de los índices de delincuencia o inseguridad que actualmente existen en el país, en determinadas zonas consideradas como de alto riesgo donde el proveedor intentará dentro de las posibilidades brindar el servicio solicitado, sin embargo, de existir la imposibilidad jurídica y material para prestar los servicios objeto del presente anexo por sí o a través de terceros contratados para ello, no se estará obligado a prestar los servicios de asistencia.

#### **1.8.6.2. Mantenimiento básico preventivo y mantenimiento domiciliario para la bicicleta.**

No se prestarán los servicios en los siguientes eventos:

- a.** Daños producidos por omisión a las instrucciones contenidas en el manual de uso de la bicicleta.
- b.** Daños atribuibles a manipulación de personal inexperto y /o equipos no autorizados por el fabricante.
- c.** Daños atribuibles a dolo o mala fe del asegurado o conductor de la bicicleta.
- d. Daños de carácter estético.**
- e.** Se encuentran excluidos todos los accesorios que no se encuentren unidos de forma fija (inseparable) funcionalmente a la bicicleta.

#### **1.8.6.3 Traslado de la bicicleta por enfermedad, accidente o avería**

- a. No incluye el traslado del asegurado o conductor de la bicicleta.

#### **1.8.6.4 Referencias de eventos o circuitos relacionados con la bicicleta.**

- a. No incluye El costo del ingreso o acceso a los eventos.

#### **1.8.6.5. Referencias de artículos e indumentaria para la bicicleta.**

- a. No incluye El costo de los artículos e indumentaria.

#### **1.8.6.6 Referencias y coordinación de talleres y repuestos para la bicicleta.**

- a. No incluye El costo de los repuestos y servicios de reparación

#### **1.8.7 Cumplimiento de la cita programada:**

En el evento que la llamada o visita del proveedor resulte fallida por causa de información errónea por parte del asegurado, al momento de solicitar la prestación del servicio o si el asegurado, no comunica la cancelación del servicio en las condiciones contempladas en cada servicio de asistencia, se catalogará incumplimiento de la cita y se agotará un evento del servicio solicitado. Esta situación deberá ser informada al asegurado a través del canal por donde se solicitó el servicio.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### **Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González  
**Suplente:** Dra. Bertha García Meza  
**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
**Correo electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA