



Póliza de Seguro
Colectivo
de Vehículos



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Zurich, compañía de seguros

Contenido:

1. ¿Qué tienes cubierto?	4
Sección I: Tu Tranquilidad ante Terceros	4
1.1. Responsabilidad Civil Extracontractual	4
1.1.1. ¿Qué no cubre Zurich Seguros en este amparo?	5
1.1.2. Límites y limitaciones de la cobertura	6
Sección II: Daños a tu vehículo	6
2.1. Pérdida Total por Daños	6
2.2. Pérdida Parcial por Daños	6
2.3. ¿Qué no cubre Zurich Seguros en las coberturas de Pérdida Total y Pérdida Parcial por Daños?	7
2.4. ¿Cómo funciona tu indemnización?	7
Sección III. Hurto – Protección contra robo.	7
3.1. Pérdida Total por Hurto	7
3.2. Pérdida Parcial por Hurto	8
3.3. ¿Qué no cubre Zurich Seguros en Pérdida Total o Pérdida Parcial por Hurto?	8
Sección IV. Otras coberturas	8
4.1. Temblor, terremoto o erupción volcánica.	8
4.2. Amparo patrimonial	8
4.3. Asistencia jurídica	8
4.3.1. ¿Qué cubre en procesos penales?	8
4.3.2. ¿Qué cubre en procesos civiles?	9
4.3.3. ¿Qué cubre en procesos contravencionales?(Solo Antioquia)	9
4.3.4. ¿Qué no se cubre en asistencias jurídicas?	9
5. Accidentes personales	10
6. Gastos de transporte por Pérdida Total o Parcial (Daños o Hurto)	11
6.1. Por Pérdida Total (Daños o Hurto)	11
6.2. Por Pérdida Parcial (Daños o Hurto)	11
6.3. ¿Qué debes tener en cuenta?	12
7. Obligaciones financieras	12
8. Lucro cesante	12
8.5. ¿Qué NO se cubre en Obligaciones Financieras, Gastos de Transporte y Lucro Cesante?	13
9. Hurto de contenidos	13
¿Qué no está cubierto en esta póliza?	14
¿Cómo reclamar? – Tu guía paso a paso	17
PASO 1: Reporta Inmediatamente	17
PASO 2: Cumple tus obligaciones según la cobertura afectada	17
PASO 3: Evaluación y autorización	18



PASO 4: Reúne y entrega los documentos necesarios	19
PASO 5: Pago del deducible (cuando corresponda)	20
PASO 6: Evaluación final y pago de la indemnización	20
Deducible - Tu Participación	22
Subrogación - Nuestros Derechos de Recuperación	22
Cargas y deberes - Lo que no puedes hacer sin nuestra autorización	22
1. Pago de prima	22
2. Cancelación del seguro	23
3. Cuando la póliza tiene beneficiario oneroso	23
4. Territorialidad	23
5. Qué pasa si tienes varios seguros - Coexistencia	24
6. Jurisdicción y normas aplicables	24
7. ¿Cómo nos comunicamos contigo? - Notificaciones	24
8. Actualización de información	24
9. Definiciones importantes	24
10. ¿Tienes dudas?	25





Tu Póliza de Seguro Colectivo de Vehículos

Todo lo que Necesitas Saber



Contactos esenciales

Emergencias y siniestros: (#723, Línea Nacional 018000112723)

Zurich Colombia Seguros S.A.

Tu póliza en 30 segundos

- ✓ **¿Qué tienes?** Un seguro que te protege durante la vigencia de tu póliza contra daños, pérdidas o perjuicios que sufras por hechos súbitos, accidentales e imprevistos.
- ✓ **¿Quién te cubre?** Zurich Colombia Seguros S.A. (en adelante "Zurich Seguros" o "la compañía").
- ✓ **¿Qué coberturas tienes?** Solo las que aparecen expresamente en la carátula de tu póliza y sus anexos; según el plan y condiciones contratadas por ti como asegurado y/o tomador.

01. ¿Qué tienes cubierto?

Sección I. Tu Tranquilidad ante Terceros



1.1. Responsabilidad civil extracontractual

- ✓ **¿Qué cubre?** Los daños patrimoniales y extrapatrimoniales que sean consecuencia de daños, lesiones o muerte que causes a otras personas o a sus bienes cuando manejas tu vehículo asegurado.
- ✓ **Esta cobertura aplica cuando:**
 - Tú manejas el vehículo asegurado.
 - Maneja una persona autorizada por ti.
 - Tu vehículo se mueve solo o causa daños sin movimiento.



Extensión especial:

Quando el vehículo asegurado es liviano de uso particular y el asegurado es persona natural:

- También te cubre cuando tú como asegurado, tu cónyuge o hijos menores de 25 años que dependan económicamente de ti, estén manejando otros vehículos similares de la misma clase y servicio (opera en exceso de la cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual que tenga ese vehículo).
- **Bonus:** Esta cobertura se puede extender cuando vayas en bicicleta o patineta (propia, prestada o alquilada) hasta \$5.000.000 por evento.

1.1.1. ¿Qué no cubre Zurich Seguros en este amparo?

- ✓ a). Las lesiones o muerte a:
 - i. Personas que en el momento del accidente se encuentren reparando o atendiendo el mantenimiento o servicio del vehículo, o cuando sea conducido durante esta etapa.
 - ii. Personas que abordan el vehículo asegurado sin autorización.

- ✓ b). Los perjuicios que ocasiones y/o causados a:
 - i. Terceros cuando el vehículo asegurado se encuentre bajo custodia de cualquier entidad.
 - ii. Cubiertos por otros seguros.
 - iii. Con motivo de determinada responsabilidad civil extracontractual en que se incurra de acuerdo con la ley, cuando los vehículos circulen dentro del recinto de puertos marítimos, aeropuertos o pozos petroleros.

- ✓ c). Los daños o perjuicios ocasionados y/o causados a:
 - i. Miembros de tu familia o a sus bienes.
 - ii. Vehículos que no sean terrestres y/o destinados para tierra firme.
 - iii. Equipos y maquinarias de contratistas del asegurado o conductor autorizado, grúas o cualquiera otro, mientras dichos equipos realizan trabajos específicos.

- ✓ d). Los daños causados a:
 - i. Cosas transportadas en el vehículo.
 - ii. Bienes sobre los cuales tú o miembros de tu familia tengan la propiedad, posesión o tenencia.

- ✓ e). Los pagos de multas, costos y emisión de cauciones judiciales, así como los daños ecológicos y las sanciones administrativas derivadas de éstos.

- ✓ f). Los daños, lesiones o muerte:
 - i. Causados por la reacción del material inflamable o peligroso, pertrechos y/o material de guerra, explosivos o detonantes de cualquier naturaleza, transportadas en el vehículo asegurado o que sean almacenados por parte de un tercero.
 - ii. Aceptados o insinuados mediante cualquier tipo de acuerdo realizado por el asegurado, el conductor autorizado o cualquier tipo de apoderado sin previa autorización de la compañía.
 - iii. Como consecuencia de un acto terrorista.
 - iv. Causados por la carga transportada, sin importar que el vehículo asegurado se encuentre o no en movimiento, salvo en caso de choque, vuelco, siempre que la mercancía transportada sea diferente a sustancias azarosas, inflamables y/o explosivas.

- g). Los daños sufridos por el vehículo cuando sea conducido por el tomador o asegurado, o cuando el vehículo que conduzca sea diferente al descrito en la carátula de la póliza.



1.1.2. Límites y limitaciones de la cobertura

- ✓ **Límite:** Corresponde a la suma asegurada señalada en la carátula de la póliza.
- ✓ **Limitación de la cobertura:** En caso de lesiones personales o muerte, el límite de responsabilidad de Zurich Seguros operará en exceso de los pagos o indemnizaciones correspondientes a los amparados en el seguro obligatorio de accidentes de tránsito - SOAT, ADRES, pólizas obligatorias para el servicio público de transporte terrestre automotor, y las demás entidades de salud y seguridad social.



Sección II. Daños a tu vehículo

2.1. Pérdida Total por Daños

- ✓ ¿Qué cubre? Zurich Seguros te cubre la reposición del vehículo o te paga una suma de dinero cuando el vehículo asegurado sea declarado Pérdida Total, incluyendo los accesorios asegurados que se encuentren en la carátula de la Póliza, a elección de la Compañía.
- ✓ Será declarado Pérdida Total por Daños cuando:
 - Cuando el valor de su reparación es igual o superior al 75% del valor comercial o el valor asegurado al momento del siniestro (el que sea menor entre los dos), o cuando siendo inferior a dicho porcentaje el peritaje realizado por la Compañía arroje como resultado la inviabilidad de la reparación.
 - Para la autoridad de tránsito la Pérdida Total también podrá conocerse como “Pérdida Parcial de Mayor Cuantía”.
 - Aquellos vehículos que sean emitidos como cero kilómetros, y sufran una Pérdida Total durante el primer año de vigencia, el valor a indemnizar será calculado con base en el valor registrado en la Póliza, siendo este el valor máximo a indemnizar.

2.2 Pérdida Parcial por Daños

- ✓ ¿Qué cubre? Zurich Seguros te cubre la reposición del vehículo o te paga una suma de dinero, a elección de la Compañía, en caso de que el vehículo asegurado sufra una Pérdida Parcial por Daños.
- ✓ Será declarado Pérdida Parcial por Daños cuando:
 - El valor de la reparación del vehículo es inferior al 75% del valor comercial o el valor asegurado al momento del siniestro (el que sea menor entre los dos).



2.3. ¿Qué no cubre Zurich Seguros en las coberturas de Pérdida Total y Pérdida Parcial por Daños?

- Daños eléctricos, mecánicos o por desgaste natural.
- Fallas por mala lubricación o mantenimiento deficiente.
- Uso indebido o no recomendado por el fabricante.
- Deficiencias de fabricación.
- Fallas del equipo electrónico.
- Daños por temblor, terremoto o erupción volcánica (si no contrataste este amparo).
- Daños que existían antes de iniciar tu Póliza, los cuales consten en la inspección de asegurabilidad o se compruebe que ocurrieron previamente al inicio de vigencia de esta.
- Costos de parqueo después de 60 días de confirmada la afectación de la cobertura.

2.4. ¿Cómo funciona tu indemnización?

Zurich Seguros decide si:

- ✓ Repara el vehículo
- ✓ Paga en dinero
- ✓ Si repone o reconstruye:
 - En este caso, te ofreceríamos la opción de reponer el vehículo por uno cero kilómetros de similares características.
 - En caso de que el valor del vehículo nuevo sea superior al valor a indemnizar, deberás pagar el excedente al tercero.



Sección III. Hurto – Protección contra robo

Zurich Seguros cubre el hurto total o de alguna de las piezas o accesorios asegurados de tu vehículo de acuerdo con lo siguiente:

3.1. Pérdida Total por Hurto

- ✓ ¿Cuándo aplica? Cuando por Hurto desaparece tu vehículo o piezas y la pérdida es igual o superior al 75% del menor valor entre el comercial y el asegurado al momento del siniestro.

Aquellos vehículos que sean emitidos como cero kilómetros, y sufran una Pérdida Total por Hurto durante el primer año de vigencia, el valor a indemnizar será calculado con base en el valor registrado en la Póliza, siendo este el valor máximo a indemnizar.

3.2. Pérdida Parcial por Hurto

- ✓ ¿Cuándo aplica? Cuando la Pérdida Parcial por Hurto es inferior al 75% del menor valor entre el comercial y el asegurado al momento del siniestro.

3.3. ¿Qué no cubre Zurich Seguros en Pérdida Total o Pérdida Parcial por Hurto?

- ✓ Hurto cometido por miembros de tu familia.
- ✓ Hurto de accesorios o equipos no originales (a menos que estén expresamente asegurados en tu póliza).
- ✓ Pérdida de llaves, tarjetas de encendido o documentos (excepto si es consecuencia de un evento amparado). Esto no aplica si tienes la cobertura de Pérdida de Llaves.

Sección IV. Otras coberturas

4.1. Temblor, terremoto o erupción volcánica.

- ✓ ¿Qué cubre? Los daños a tu vehículo por estos eventos naturales.

4.2. Amparo patrimonial

- ✓ ¿Qué cubre? Los daños a terceros y los daños a tu vehículo cuando tú o el conductor autorizado:
 - Desatienden normas y señales de tránsito.
 - Se encuentran bajo efectos del alcohol, drogas tóxicas, heroicas o alucinógenas.

4.3. Asistencia jurídica

4.3.1. ¿Qué cubre en procesos penales?

Los honorarios del abogado que te represente en procesos penales por lesiones personales y/o homicidio en accidentes de tránsito durante la vigencia de tu póliza.



Extensión especial:

Cuando el asegurado sea persona natural:

- Se cubren los honorarios del abogado cuando sufras un accidente de tránsito manejando un vehículo de similares características al de la Póliza; siempre y cuando tengas contratado la cobertura de Responsabilidad Civil Extracontractual y se afecte por el mismo evento.
- Esta cobertura opera en exceso de la Póliza que tenga contratada dicho vehículo.
- En caso de que el asegurado y el tomador sean personas naturales diferentes, solo aplica para el asegurado.

✓ 4.3.2. ¿Qué cubre en procesos civiles?

Los honorarios del abogado en procesos de responsabilidad civil en tu contra por lesiones personales, homicidio culposo o daños a bienes de terceros en accidentes de tránsito.

Etapas cubiertas:

- Conciliación prejudicial.
- Contestación de la demanda.
- Conciliación judicial.
- Alegatos de conclusión.
- Sentencia.

✓ 4.3.3. ¿Qué cubre en procesos contravencionales? (Solo Antioquia)

Los honorarios de abogado, hasta 172 salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV), hasta el fallo de primera instancia, en procesos contravencionales administrativos de tránsito derivados únicamente de accidentes de tránsito amparados por tu póliza.

✗ 4.3.4. ¿Qué no se cubre en asistencias jurídicas?

- Honorarios de más de un abogado por el mismo evento.
- Procesos por comparendos, objeciones a comparendos, multas y retenciones de licencia por embriaguez o cualquier otra causa.

✓ ¿Cuándo tienes derecho a asistencia jurídica?

Tienes cobertura cuando tú o tu conductor autorizado sean:

- Imputados o acusados en una investigación penal.
- Demandados en un proceso civil.

Todo relacionado con el uso de tu vehículo asegurado.

✓ Reglas adicionales

Si eres persona natural:

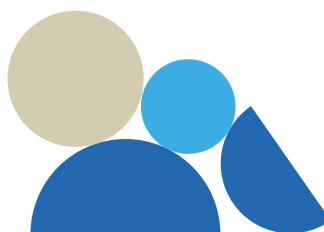
Tu cobertura se extiende cuando conduzcas otros vehículos livianos de servicio particular con características similares a tu vehículo asegurado. Debe ser conducción lícita.

Importante:

El hecho de que paguemos honorarios jurídicos no significa que aceptemos responsabilidad en otros aspectos.

Independencia de coberturas:

Esta asistencia es independiente de las demás coberturas de tu póliza.



5. Accidentes personales

5.1. ¿A quién cubre?

A ti como conductor y/o los ocupantes del vehículo o tus beneficiarios en caso de fallecimiento, invalidez total o permanente por situación accidental en el vehículo asegurado.

El límite máximo de indemnización para el conductor será el definido como suma asegurada en la carátula de la póliza y de máximo un 10% de este límite total para cada ocupante del vehículo asegurado.

Cuando el asegurado y el tomador sean personas jurídicas, este amparo se extiende al conductor autorizado del vehículo asegurado y aplica solamente en accidentes ocurridos mientras se conduce el vehículo asegurado.

Extensión especial:

También te cubre cuando te moviles en bicicleta, patineta (propia, prestada o alquilada) o transporte público.

Tabla de indemnizaciones por evento

Si dentro de los 180 días siguientes a un accidente amparado, falleces o padeces alguna pérdida, Zurich Seguros paga estos porcentajes sobre la suma asegurada:

Evento	% De indemnización
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Muerte accidental. 	100%
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por toda lesión que le impida al asegurado realizar total, y permanentemente su ocupación habitual u otra cualquiera compatible con su educación, formación o experiencia. 	
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida total e irremediable de la visión por ambos ojos. 	
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida o inutilización total y permanente de ambas manos o de ambos pies o de una mano y un pie. 	
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo, en conjunto con la pérdida o inutilización total y permanente de una mano o de un pie. 	
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida total e irreparable del habla o de la audición por ambos oídos. 	60%
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida o inutilización total y permanente de la mano derecha o del pie. 	
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida o inutilización total y permanente de la mano izquierda o del pie. 	50%
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida total e irrecuperable de la visión por un ojo. 	
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida o inutilización total y permanente del dedo pulgar de la mano derecha. 	20%
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida o inutilización total y permanente del dedo índice de la mano derecha. 	
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida o inutilización total y permanente del dedo pulgar de la mano izquierda. 	10%
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida o inutilización total y permanente del dedo índice de la mano izquierda. 	
<ul style="list-style-type: none"> ⓧ Por la pérdida o inutilización total y permanente de cada uno de los restantes dedos de las manos. 	5%

✓ 5.2. ¿Cuándo termina tu cobertura?

La cobertura se extingue cuando:

- **Se agota el límite asegurado:** Tú, el conductor autorizado o los beneficiarios reciben el valor total asegurado.
- **Termina la vigencia de la póliza:** Al vencimiento del período contratado.
- **Cualquiera de las partes la revoca:** Antes de los puntos anteriores.

✓ 5.3. Beneficiarios:

¿Quién recibe el pago?

- Tú si sobrevives con lesiones.
- Tus beneficiarios si falleces .
- El conductor autorizado.
- O sus beneficiarios (en pólizas empresariales).

Los pagos pueden ser individuales o conjuntos, pero el límite total no cambia.

✗ 5.4. ¿Qué no se cubre en Accidentes Personales?

- Muerte, invalidez o desmembramiento por eventos diferentes a accidentes de tránsito.
- Suicidio, intento de suicidio o lesiones auto infringidas.
- Accidentes en vuelos privados (sí cubre vuelos comerciales regulares).
- Accidentes bajo influencia de alcohol, estupefacientes, alucinógenos o drogas (excepto aquellas que sean con prescripción médica).
- Lesiones anteriores a la contratación del seguro.

6. Gastos de transporte por Pérdida Total o Parcial (Daños o Hurto)

✓ 6.1. Por Pérdida Total (Daños o Hurto)

• ¿Qué obtienes?

Dinero para movilización temporal hasta el límite diario del valor asegurado por máximo 30 días calendario.

✓ 6.2. Por Pérdida Parcial (Daños o Hurto)

• ¿Qué obtienes?

Dinero para movilización temporal hasta el límite diario del valor asegurado por máximo 14 días calendario.

✓ 6.3. ¿Qué debes tener en cuenta?

• ¿Cuándo empieza?

Desde que formalizas y perfeccionas tu reclamación ante Zurich Seguros.

• ¿Cuándo termina?

Al cumplirse los 30 días o cuando recibas la indemnización (lo que ocurra primero).

• Límite:

Esta cobertura opera en exceso del amparo de Vehículo de reemplazo hasta por el límite contratado en la Póliza.

7. Obligaciones financieras

✓ 7.1. ¿Qué cubre?

Cubrimos el valor de las cuotas mensuales del crédito, o fracción de estas durante el tiempo que el vehículo sea inmovilizado.

✓ 7.2. ¿Cuándo aplica?

Si tu vehículo está inmovilizado por Pérdida Total o Parcial, y tienes crédito con una entidad financiera legalmente constituida en Colombia, y está registrada como beneficiario oneroso de la póliza.

✓ 7.3. Límite

Hasta máximo 3 cuotas por vigencia del seguro, sin que estas superen los 10 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

✓ 7.4. ¿Cuándo empieza?

Desde que formalizas la reclamación acreditando la cuantía de la pérdida.

✗ 7.5. ¿Qué no se cubre en Obligaciones financieras?

- Cuotas en mora ni intereses moratorios.
- Valores por inmovilizaciones diferentes a eventos amparados por Pérdida Parcial o Total por Daños o Hurto.

8. Lucro cesante

✓ 8.1. ¿Qué cubre?

Pago al tomador y/o asegurado el lucro dejado de percibir a consecuencia de la inmovilización del vehículo asegurado a causa de un evento que afecte los amparos de Pérdida Parcial o Total.

✓ 8.2. ¿Cuándo aplica?

Aplica por evento y se cubre hasta un máximo de 10 SMDLV por día hasta un máximo de 10 días por Pérdidas Parciales y 15 días por Pérdidas Totales.

✓ 8.3. ¿Cuándo empieza?

La liquidación se realiza a partir del día quince (15) calendario después de que como asegurado formalices la reclamación y acredites la cuantía ante la Compañía.

✓ 8.4. ¿Cuándo termina?

Al momento de la entrega del vehículo asegurado por parte del taller o al pago de la indemnización por Pérdida Total o Pérdida Parcial.

✗ 8.5. ¿Qué no se cubre en Obligaciones Financieras, Gastos de Transporte y Lucro Cesante?

- Cuotas en mora, intereses moratorios, ni suma alguna que por estos conceptos haga parte de la cuota.
- Valores por inmovilizaciones diferentes a un evento amparado bajo las coberturas de Pérdida Parcial o Total del vehículo.
- Pérdida Parcial por Hurto que no genere inmovilización del vehículo asegurado.
- Extinción de la obligación crediticia del vehículo asegurado.
- Las cuotas del crédito o su fracción, correspondientes al periodo establecido en la presente Póliza como deducible.
- Paralizaciones del vehículo asegurado por reposición de piezas y/o reparaciones diferentes a las provenientes de Pérdidas Parciales por Daños o Pérdidas Parciales por Hurto.
- Paralizaciones del vehículo asegurado por Pérdidas Parciales por Daños o Pérdidas Parciales por Hurto que por cualquier causa se encuentren excluidas de la cobertura de la Póliza.
- Paralizaciones del vehículo asegurado ordenadas por la autoridad competente, aunque haya existido una Pérdida Parcial por Daños o una Pérdida Parcial por Hurto asegurada o indemnizable.
- Paralizaciones del vehículo asegurado originadas exclusivamente en labores de mantenimiento.
- Paralizaciones del vehículo asegurado originadas en labores de mejoramiento, modernización, repotenciación o demoras en la reparación ocasionadas por el asegurado.



9. Hurto de contenidos

✓ 9.1. ¿Qué cubre?

Te pagamos a ti como asegurado hasta el límite definido en la carátula de la póliza,

cuando sufras hurto calificado y sean extraídas tus pertenencias del interior del vehículo asegurado.

Cubrimos equipos electrónicos (tablet, portátil y cámaras fotográficas), bolsos y maletas.

✓ 9.2. ¿Qué necesitas saber?

- El hurto calificado debe ocurrir dentro de la vigencia de la póliza.
- La cobertura aplica independiente si te encuentras o no en el vehículo.
- Los bienes hurtados deben ser de tu propiedad como asegurado.
- Aplica únicamente cuando el asegurado sea persona natural.

✓ 9.3. Límite: 1 SMMLV por 1 vez por vigencia

Sección V. Exclusiones Generales

✗ ¿Qué no está cubierto en esta póliza?

Tu Póliza no cubre situaciones que violen las leyes o regulaciones de sanciones comerciales o económicas. Esto significa que no podremos darte cobertura, hacer pagos, prestar servicios o generar algún beneficio si esto va en contra de leyes o regulaciones locales o internacionales sobre sanciones económicas o comerciales que nos apliquen.

Adicional a lo anterior y a lo que se ha indicado como no cubierto en cada cobertura, se encuentra excluido lo siguiente:

✓ a). Usos no autorizados del vehículo

No tienes cobertura cuando:

- Le das un uso distinto al referido en la Póliza, ejemplo: uso particular y/o familiar.
- Usas tu vehículo para fines comerciales: esto incluye servicios de transporte como Uber, DiDi o similares plataformas.
- Lo das en alquiler: excepto cuando sea bajo modalidad de leasing.
- Transportas materiales peligrosos: como mercancías inflamables, explosivas o riesgosas.
- Lo usas para enseñar a manejar o en competencias: sin que tengas autorización previa de la Compañía.
- El vehículo se encuentre en sobre cupo de carga o de pasajeros.

✓ b). Problemas con licencias y conductores

No hay cobertura si:

- El conductor no tiene licencia válida: nunca la ha tenido, no tiene autorización para ese tipo de vehículo, o su licencia está cancelada o suspendida por las autoridades de tránsito.

- **Alguien no autorizado maneja tu vehículo:** personas que no tienen tu permiso para conducir.
- **Mientes sobre quién conducía:** Cuando reportas un conductor diferente al que realmente manejaba en el accidente.
- **Participas en actividades ilegales:** Cualquier actividad ilícita al momento del siniestro.

✓ c). Situaciones legales del vehículo

Excluimos cobertura cuando:

- **Tu vehículo tiene problemas legales:** Fue ingresado ilegalmente al país, su matrícula no cumple requisitos legales, fue obtenido fraudulentamente, o es resultado de un robo.
- **Vendes o transfieres tu vehículo:** Sin importar si está por escrito o registrado oficialmente.
- **Hay problemas de propiedad:** Impuestos, multas, embargos, pignoraciones o vicios ocultos sobre el vehículo.

✓ d). Circunstancias especiales del siniestro

No cubrimos cuando:

- **Tu vehículo está bajo autoridad judicial:** Secuestrado, decomisado, en extinción de dominio, o aprehendido por autoridades. Excepción: Daños por inmovilización por infracciones de tránsito.
- **Daños, lesiones o muerte que cause o sufra el vehículo asegurado cuando el vehículo se mueve sin sus propios medios.** Excepto cuando sea remolcado por grúa, cama baja, niñera o transporte autorizado por el Ministerio de Transporte. Zurich Seguros conservará para tales efectos el derecho de subrogación contra las personas responsables.
- **Arrancas después de un accidente sin hacer las revisiones necesarias para evitar la propagación del daño, sin hacer las verificaciones necesarias o contraviniendo nuestras recomendaciones.**
- **Eres víctima de abuso de confianza o estafa, en cualquiera de sus modalidades legales.**
- **Si ocurre fuera del territorio definido:** Cualquier accidente fuera de la zona geográfica establecida.

✓ e). Causas de fuerza mayor y guerra

Excluimos pérdidas por:

- **Guerra o fuerzas extranjeras:** Civil o internacional, declarada o no.
- **Radiación nuclear:** Reacción, radiación nuclear o contaminación radioactiva.

✓ f). Costos y gastos excluidos

No pagamos:

- **Gastos de estacionamiento:** Ni reclamaciones por daños cuando has tenido el vehículo en nuestras instalaciones más de 15 días después de haber objetado tu reclamación.
- **Multas:** Gastos relacionados con medidas penales o de policía, aunque surjan de un hecho cubierto.
- **Lucro cesante:** Perjuicios patrimoniales por ganancias que dejas de percibir, excepto que tengas contratada la cobertura de Lucro Cesante.

✓ g). Daños específicos excluidos

No cubrimos:

- **Daños no relacionados con el evento:** Daños que no fueron causados en el accidente reclamado, según nuestro análisis pericial, ni reparaciones que mejoren el vehículo.
- **Daños por reparaciones mal hechas:** Excepto si las causamos nosotros o nuestros proveedores autorizados.
- **Daños por modificaciones no autorizadas:** Cuando adaptas o modificas el vehículo para aumentar potencia y/o rendimiento sin avisarnos.
- **Daños mientras el vehículo está desaparecido:** Si fue hurtado y sufre o causa algún daño mientras se encuentra desaparecido.

✓ h). Doble indemnización

No pagamos si:

- **Ya fuiste indemnizado:** Cuando tú o terceros ya recibieron compensación por el mismo daño a través de otro mecanismo.

✓ i). Exclusiones adicionales pactadas

También se excluye cualquier otra exclusión específica que hayamos acordado contigo y aparezca en los anexos o condiciones de tu póliza.

✓ j). Ataques Cibernéticos: Es decir la pérdida, destrucción, manipulación o corrupción de datos electrónicos y programas/software cometido con alguna intención maliciosa.

Frente a estos, quedan excluidos:

- Borrado, distorsión o corrupción de información electrónica en sistemas del vehículo.
- Pérdida, daño o mal funcionamiento de tus activos digitales por cualquier causa.
- Problemas mientras la información está en equipos de procesamiento de datos.
- Daños por virus o distorsión de datos electrónicos.
- Efectos de flujos magnéticos (excepto si causan daño físico directo al equipo).
- Errores de programación, etiquetado incorrecto, o borrado accidental de códigos.

- Ataques de denegación de servicio.
- Pérdida de información personal.
- Pérdidas por cualquier ataque cibernético.
- Extorsión cibernética.
- Incendio, fuga o explosión relacionada con sistemas automáticos contra incendios.

Sección VI. Reclamación y pago de la indemnización

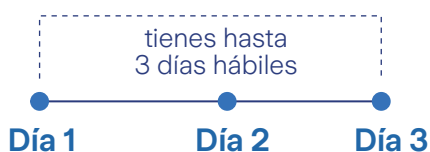
¿Cómo reclamar? – Tu guía paso a paso



Paso 1: Reporta Inmediatamente

Para todas las coberturas y tipos de siniestro contacta nuestra línea de emergencia.

¿Cuándo reportar?

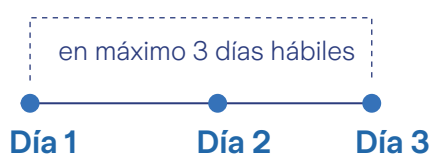


desde que conociste o debiste conocer el siniestro para reportarlo.



Paso 2: Cumple tus obligaciones según la cobertura afectada

En cualquier siniestro:



1. Si recibes demandas, notificaciones o citaciones, repórtalas.

2. Evita la extensión del daño: Toma todas las medidas posibles para evitar que se extienda o propague el siniestro.

En Hurto:

1. Presenta la denuncia ante las autoridades.
2. Entrega el certificado de no recuperación de la autoridad competente.

En Pérdida Total de tu vehículo:

1. Asume costos de traspaso y/o cancelación de matrícula.
2. Cancela cualquier costo asociado (impuestos, multas, embargos).
3. Haz traspaso del vehículo a Zurich Seguros para poder ejercer derechos de subrogación.

En Choque Simple (Ley 2161 de 2021):

No necesitas croquis de autoridad de tránsito, comunícate inmediatamente con #723 para orientación sobre fotografías y pruebas.



Paso 3: Evaluación y autorización

3.1. Daños a tu vehículo

Lo que cubrimos:

- Costo total de reparaciones de tu vehículo sin restar nada por demérito.
- Reemplazo de piezas no reparables conforme con los estándares del fabricante.
- Solo se reparan daños ocasionados por el siniestro (no daños anteriores ni mejoras).

Zurich Seguros decide:

- Si repara o indemniza en dinero, el taller que hará la reparación y, en caso de garantías, el lugar donde debe ir el vehículo.
- Si no hay piezas disponibles localmente, se paga según el último precio de lista del proveedor que las tuvo más recientemente o sobre la cotización que presentes, la cual se estudiará previamente.
- Nos reservamos el derecho de disponer libremente de las partes, piezas o accesorios averiados, los cuales hayamos suministrado directamente o se hayan reembolsado previamente.

Nuestro compromiso: devolver el vehículo a las condiciones que tenía antes del siniestro (los tiempos dependen de la disponibilidad de piezas y proveedores).

3.2. En caso de Hurto

- Indemnización conforme al valor asegurado y documentos entregados.
- **Si el vehículo es recuperado... ¿Cuándo te devolvemos tu vehículo?**

Cuando se cumplan todas estas condiciones:

- Se recupera antes de hacer el traspaso a nuestro nombre.
- Se recupera antes de pagarte la indemnización.
- El costo de reparación es menor al 75% del valor más bajo entre:
 - Valor comercial del vehículo.
 - Valor asegurado (incluyendo accesorios no originales listados en tu póliza).

- **Si el vehículo fue declarado Pérdida Total, pero luego aparece antes del pago o del traspaso, se revisan los daños:**
 - Si la reparación cuesta menos del 75% y el vehículo no está regrabado se repara y se devuelve.
 - Si el costo de reparación es mayor al 75% se mantiene la declaración de Pérdida Total y se paga la indemnización.

¿Cómo calculamos si cuesta más o menos del 75% realizar la reparación?

- Tomamos el valor más bajo entre el valor comercial del vehículo (lo que vale en el mercado), y el valor asegurado (el monto por el que está asegurado).
- Este cálculo incluye los accesorios extras declarados en tu póliza y que estén dentro del valor asegurado.

En resumen: si el vehículo robado se recupera a tiempo y los daños no superan el 75% de su valor, Zurich Seguros lo repara y te lo devuelve.

Si superan ese porcentaje, se considera Pérdida Total y recibes la indemnización.

3.3. En caso de Asistencia jurídica

- Puedes escoger tu abogado de la lista de Zurich Seguros, usar uno propio (con autorización previa) o permitir que Zurich Seguros lo asigne.

Importante: Si eliges tu propio abogado, te reembolsamos los honorarios hasta los límites establecidos en tu póliza.

- Es un servicio de acompañamiento jurídico (obligación de medio, no de resultado).
- Si tú y tu conductor son demandados por los mismos hechos, cubrimos un solo abogado para ambos.
- Los honorarios se calculan en salarios mínimos diarios legales vigentes (SMDLV) a la fecha del accidente, no cuando se presta el servicio.

3.4. En caso de Accidentes personales

Zurich Seguros evalúa la documentación médica oficial para determinar si procede la indemnización.



Paso 4: Reúne y entrega los documentos necesarios.

En el momento del reporte te informaremos qué documentos necesitas para formalizar tu reclamo según el Código de Comercio (artículo 1077), algunos de los documentos que puedes presentar, sin perjuicio de la libertad probatoria que te asiste para demostrar la ocurrencia y la cuantía, son:

4.1. Daños/Hurto:

- Formulario de reclamación.
- Documentos del vehículo.
- Facturas de reparación.
- Certificado de no recuperación (en hurto).

4.2. Accidentes personales:

Certificación oficial de:

- Tu EPS (Entidad Promotora de Salud).
- Tu ARL (Administradora de Riesgos Laborales).
- Junta de Calificación (cuando aplique) sobre incapacidad, desmembración o pérdida funcional, conforme al Manual Único de Calificación de Invalidez.

4.3 Asistencia jurídica:

- Factura o cuenta de cobro a nombre de Zurich Seguros, con fecha del mes de radicación y tarifa aprobada por nosotros.
- Poder otorgado al abogado.
- Constancia de asistencia jurídica con nombre del abogado designado.
- Informe de actuación según modelo de Zurich Seguros.
- Certificaciones de seguridad social del abogado (mes anterior a la facturación).
 - Necesitamos estos documentos para comprobar que el servicio se prestó correctamente y cumple con todos los requisitos legales.



Paso 5: Pago del deducible (cuando corresponda)

En Pérdidas Parciales o Totales por Daños o Hurto pagas el deducible directamente en el taller autorizado que designe Zurich Seguros.



Paso 6: Evaluación final y pago de la indemnización.

Zurich Seguros paga tu siniestro máximo 1 mes después de que acredites la ocurrencia y cuantía de la pérdida y hayamos recibido todos los documentos completos.

6.1. Accidentes personales

- Nunca se paga más del valor asegurado total, sin importar el número de lesiones.
- Si ya hubo pagos por lesiones parciales (ej. dedos) y luego ocurre la pérdida total de la mano o pie, se descuenta lo ya pagado.
- Si dentro de los 180 días posteriores al accidente falleces o sufres alguna pérdida cubierta, Zurich Seguros paga según los porcentajes definidos en la tabla de tu póliza.

¿Quién recibe el pago?

- Tú si sobrevives con lesiones.
- Tus beneficiarios si falleces.
- El conductor autorizado o sus beneficiarios (en pólizas empresariales).

Los pagos pueden ser individuales o conjuntos, pero el límite total no cambia.

6.2. Asistencia jurídica

- El pago se realiza al finalizar cada etapa procesal o según lo acordado con el abogado (ya sea reembolso o directo o pago al profesional), después de comprobar que se realizó la audiencia o actuación.

6.3 Pérdida Total

Si existe crédito (prenda a favor de un tercero).

1. Zurich Seguros paga primero la deuda pendiente al acreedor.
2. Si queda saldo, te lo pagamos a ti (si aplica).
3. Excepción: Si el acreedor autoriza, Zurich Seguros puede pagarte directamente.

Si no existe crédito: Zurich Seguros te paga directamente a ti.



Decisiones importantes que tomamos



a. Forma de pago

Nosotros decidimos si:

- Reponemos o reconstruimos.
- Reparamos tu vehículo.
- Te pagamos en dinero.

Esto significa que:

- No puedes abandonar el vehículo accidentado.
- No puedes exigir el valor total del seguro.
- No puedes pedir que te lo cambien por otro.



b. Disposición de piezas dañadas

Nos quedamos con: Las partes, piezas o accesorios dañados que reemplacemos, sin importar si te reembolsamos o los suministramos directamente.

En caso de que tu vehículo sea declarado Pérdida Total Daños, como asegurado, tendrás la primera opción de compra del salvamento sin perjuicio del cubrimiento de la indemnización a favor del beneficiario oneroso.

Deducible - Tu Participación

- ✓ **¿Qué es?** Es el monto o porcentaje del daño que siempre queda a tu cargo y se deduce de la indemnización.
- ✓ **¿Cuánto es?** El valor definido para cada amparo en la carátula de tu póliza.

Subrogación - Nuestros Derechos de Recuperación

- ✓ **¿Qué significa?** Zurich Seguros puede recuperar de terceros responsables el valor que te indemnizamos.
- ✓ **¿Qué debes hacer?** En Pérdidas Totales por Daños o Hurto:
 - Hacer traspaso del vehículo a Zurich Seguros.
 - Adelantar cancelación de matrícula o levantamiento de prenda según instrucciones de Zurich Seguros.
- ✓ **¿Qué pasa si no cumples?** Se deduce de tu indemnización el valor de los perjuicios que causes a Zurich Seguros (te informamos el monto al momento de liquidación).

Cargas y deberes - Lo que no puedes hacer sin nuestra autorización

Sin autorización previa escrita de Zurich Seguros, no puedes:

- Reconocer responsabilidad (excepto declarar hechos materiales ante autoridades o seguir nuestras instrucciones).
- Hacer pagos, arreglos, transacciones o conciliaciones con víctimas (excepto cuando hay condena ejecutoriada o pagos por atención médica no cubiertos por SOAT, EPS o ARL).
- En choques simples: No necesitas croquis de autoridad, pero debes comunicarte inmediatamente con #723 para orientación sobre fotografías y pruebas.

Sección VII. Aspectos administrativos.

1. Pago de prima

✓ **¿Qué es y cuándo pagar?**

La prima es el precio o contraprestación del seguro a cargo del tomador de la póliza.

Debe pagarse en el plazo indicado en la carátula de la póliza.

Cuando no se indique plazo, a más tardar dentro del mes siguiente contado a partir de la fecha de la entrega de la póliza o, si fuere el caso, de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella.

✓ ¿Qué pasa si no pagas a tiempo?

- Tu seguro se cancela automáticamente.
- Debes pagar la prima devengada y gastos de expedición.
- El pago tardío o después de la cancelación NO reactiva tu cobertura y procederá la devolución del valor pagado.



2. Cancelación del seguro

✓ Si Zurich Seguros cancela:

- Te avisamos por escrito con mínimo 10 días de anticipación.
- Te devolvemos la prima no devengada (proporcional al tiempo que quedaba).

✓ Si tú cancelas:

- Puedes hacerlo cuando quieras con aviso escrito.
- El reembolso se calcula con tarifas de seguros a corto plazo.

✓ Si nos ponemos de acuerdo:

- Devolución proporcional igual que si Zurich Seguros cancela.



3. Cuando la póliza tiene beneficiario oneroso

✓ Aplican las siguientes condiciones:

- **Renovación automática:** Tu póliza será renovada de forma automática con 60 días de antelación a la culminación de su vigencia, bajo las mismas condiciones de cobertura, actualizando los términos del seguro en cuanto a valores de prima, deducibles, límites y sublímites.
La cobertura queda sujeta al respectivo pago de la prima por parte del tomador de la póliza.
- **Revocación y/o modificación:** Tu póliza no será revocada ni modificada sin previo aviso al beneficiario oneroso, de acuerdo con la información registrada en nuestras bases de datos, con una antelación no menor a 30 días, mientras esté vigente el contrato con la entidad financiera.
- **Mora en el pago de la prima:** En el evento de presentarse la terminación automática del contrato del seguro por el no pago de la prima, Zurich Seguros se compromete a dar aviso por escrito al beneficiario oneroso, dentro de 15 días siguientes a la fecha en que se produce la terminación automática.
- **Pago:** en caso de un siniestro por Pérdida Total Daños o Hurto, Zurich Seguros una vez haya realizado la respectiva liquidación del siniestro, se compromete a pagar como primer beneficiario al oneroso.



4. Territorialidad

✓ ¿Dónde opera tu seguro? En Colombia, Bolivia, Ecuador y Perú.

- ✓ **Importante:** En países diferentes a Colombia, el reconocimiento es por reembolso según los límites de tu cobertura.

5. Qué pasa si tienes varios seguros - Coexistencia

¿Tienes otros seguros similares?

Debes informarnos por escrito dentro de 10 días de contratarlos.

¿Qué pasa si no nos dices?

Se cancela tu contrato (excepto si el valor total de seguros no excede el valor real de tu interés).

¿Cómo pagamos si hay varios seguros?

Zurich Seguros paga proporcionalmente según la cuantía cubierta, siempre que hayas actuado de buena fe. La mala fe produce nulidad.



6. Jurisdicción y normas aplicables

¿Dónde se resuelven las controversias que puedan surgir entre tú y Zurich Seguros? En la jurisdicción ordinaria colombiana.

¿Qué normas aplican? El Código de Comercio y demás normas que regulen la materia.



7. ¿Cómo nos comunicamos contigo? - Notificaciones

Por escrito. Es suficiente el envío por correo certificado a la última dirección registrada.




8. Actualización de información:


Debes actualizar tu información como requisito para la renovación del seguro, especialmente para cumplir normas contra lavado de activos y financiación del terrorismo.




9. Definiciones importantes

 **Póliza:** Todos los documentos de tu seguro (solicitud, carátula, este condicionado, inspección, condicionado de asistencias, anexos).

 **Accidente:** Hecho súbito, imprevisto, accidental, que no depende de tu voluntad.

 **Accidente de tránsito:** Evento involuntario con al menos un vehículo en movimiento que causa daños a personas o bienes.

 **Miembros de tu familia:** Los esposos, compañeros permanentes, hijos, padres, hermanos y tíos.

 **Pérdida Total:** Cuando reparar cuesta 75% o más del menor valor entre el comercial y el asegurado al momento del siniestro, o cuando la reparación es inviable según peritaje de Zurich Seguros.

 **Prima:** El precio que pagas por tu seguro.

- ✓ **Subrogación:** Derecho de Zurich Seguros de recuperar el valor indemnizado de terceros responsables.
- ✓ **Sanciones comerciales o económicas:** Restricciones que pueden imponer algunos países, autoridades u organismos para limitar o impedir relaciones económicas o comerciales con otros países o personas determinadas.
- ✓ **Vehículo asegurado:** El automotor descrito en la carátula de tu póliza.



10. ¿Tienes dudas?

Para emergencias y siniestros: Comunícate al #723 (24/7)

Recuerda:

Esta póliza está diseñada para darte tranquilidad. Si algo no está claro, contáctanos. Estamos aquí para ayudarte.

Canales de atención Zurich

- 📞 En Bogotá: (601) 319 0730
Línea nacional: 01 8000 112 723
- 📱 Celular: #723
- 📧 WhatsApp: +57 317 364 3185
- ✉️ Correo: atencioncliente@zurich.com

