

Anexo de Asistencia  
**Zurich Viaje Seguro**  
de la póliza de Seguro  
Colectivo de Vehículos




# Anexo de Asistencia Zurich Viaje Seguro

En adición a las coberturas que mostramos en tu póliza y conforme al tipo de vehículo, **Zurich Seguros** te acompaña por medio de nuestros servicios de asistencia, que son prestados por nuestra red de proveedores.




A consecuencia de una **avería, un accidente de tránsito y/o hurto** de tu vehículo en el curso de un viaje fuera del domicilio habitual del vehículo asegurado, **Zurich** coordinará la prestación de los servicios asistenciales dentro del territorio de la República de Colombia, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo.

## ¿Qué cubre este anexo?

A continuación, te presentamos los servicios a los cuales tienes derecho:

Servicio	Descripción	Liviano	Pesado
 Grúa	<p>Te prestamos o te pagamos el remolque de tu vehículo hasta el taller de la ciudad principal más cercana o la dirección que tú como asegurado indiques dentro del ámbito territorial.</p> <p>Que no incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Valores de reparación del vehículo</li><li>- Remolque en vías no carretables (Aquellas que se encuentran dentro de la red nacional de carreteras)</li><li>- Zonas Rojas</li><li>- Zonas de difícil acceso, que involucre aspectos de seguridad</li></ul> <p>El servicio se prestará siempre y cuando no exista inconveniente o riesgo de seguridad por cualquier situación externa o de fuerza al margen de la ley, guerrilla, autodefensas o cualquier otro.</p>	<p>Accidente: Hasta 60 SMDLV por evento</p> <p>Avería: Hasta 40 SMDLV por evento</p> <p>Hasta 4 eventos por vigencia</p>	<p>Accidente: Hasta 60 SMDLV por evento</p> <p>Avería: Hasta 40 SMDLV por evento</p> <p>Hasta 4 eventos por vigencia</p>

Servicio	Descripción	Liviano	Pesado
 <p data-bbox="108 1160 325 1279">Conciliación en el sitio del accidente</p>	<p data-bbox="379 197 871 488">Este servicio contempla la prestación de asesoría jurídica presencial por parte de un abogado especializado, quien acudirá al lugar del siniestro del vehículo asegurado para gestionar un proceso de conciliación entre el asegurado y tercero(s) involucrado(s) en el accidente.</p> <p data-bbox="379 517 852 658">Su finalidad es facilitar una solución ágil, extrajudicial, y documentada de las responsabilidades y eventuales acuerdos derivados del siniestro.</p> <p data-bbox="379 687 655 719"><b>Alcance del servicio:</b></p> <ul data-bbox="379 748 879 1451" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="379 748 879 958">• Movilización y presencia del profesional legal al lugar del accidente, siempre que se trate de vehículos amparados por la póliza y el siniestro revista carácter de accidente automovilístico.</li> <li data-bbox="379 987 879 1198">• Evaluación preliminar de la responsabilidad de las partes, levantamiento de acta de hechos, y orientación al asegurado sobre los derechos y obligaciones frente a la reclamación del tercero.</li> <li data-bbox="379 1227 879 1451">• Facilitar la firma del acta de conciliación que contenga los términos del acuerdo alcanzado, en atención al marco de la conciliación extrajudicial previsto en la legislación colombiana.</li> </ul> <p data-bbox="379 1473 735 1505"><b>Condiciones de operación:</b></p> <ul data-bbox="379 1534 852 2092" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="379 1534 852 1744">• El servicio aplica únicamente cuando el siniestro se identifica como accidente de vehículo asegurado bajo la póliza y no para otros tipos de daños o fallas mecánicas.</li> <li data-bbox="379 1774 852 1915">• No cubre honorarios de representación en acciones judiciales posteriores; se limita al acto de conciliación en sitio.</li> <li data-bbox="379 1944 852 2092">• La prestación de este servicio requiere autorización previa de Zurich o del administrador del servicio de asistencia contratado.</li> </ul>	<p data-bbox="943 1115 1182 1189">Hasta 4 eventos por vigencia</p>	<p data-bbox="1235 1115 1474 1189">Hasta 4 eventos por vigencia</p>

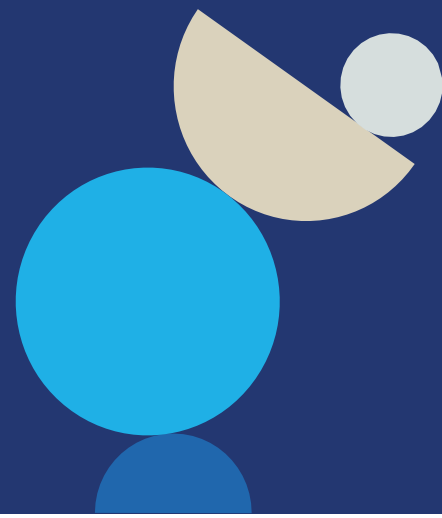
Servicio	Descripción	Liviano	Pesado
 <p>Servicio de Rescate</p>	<p>Te brindamos los recursos necesarios para realizar las labores de maniobras de rescate necesarias para poder disponer del vehículo sobre carretera, cuando el vehículo asegurado requiera maniobras adicionales para el remolque en grúa.</p>	<p>0.4 SMMLV por evento, hasta 4 eventos por vigencia</p>	<p>1,5 SMMLV por evento, hasta 4 eventos por vigencia</p>
 <p>Estancia y desplazamiento de los ocupantes</p>	<p>Te cubrimos uno de los siguientes gastos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La estancia en un hotel para ti como asegurado y a los ocupantes del vehículo asegurado, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y se requiera de un tiempo superior a 4 horas, según el criterio del responsable del taller elegido.</li> <li>• El desplazamiento como asegurado y de los ocupantes del vehículo asegurado hasta tu domicilio habitual, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la inmovilización y se requiera un tiempo superior a seis (6) horas, según el criterio del responsable del taller elegido.</li> </ul> <p>En caso de que tú como asegurado optes por la continuación del viaje, te pagaremos los gastos de desplazamiento hasta el lugar de destino previsto, siempre que el costo no supere el límite de la cobertura.</p>	<p>Hasta 0.6 SMMLV por evento</p> <p>Máximo 4 ocupantes por vigencia</p>	<p>Hasta 0.6 SMMLV por evento</p> <p>Máximo 4 ocupantes por vigencia</p>
 <p>Transporte o custodia del vehículo Recuperado</p>	<p>En caso que la reparación del vehículo asegurado requiera un tiempo de inmovilización superior a 72 horas, o si en caso de hurto el vehículo es recuperado.</p> <p>Te cubrimos uno de los siguientes gastos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado, sin perjuicio de la restricción de 72 horas.</li> <li>• El desplazamiento del vehículo posterior a la recuperación o reparación de este hasta el lugar habitual de residencia del asegurado.</li> </ul>	<p>Hasta 0,4 SMMLV por evento</p> <p>Hasta 3 eventos por vigencia</p>	<p>Hasta 0,4 SMMLV por evento</p> <p>Hasta 3 eventos por vigencia</p>


Servicio	Descripción	Liviano	Pesado
 Cerrajería	Pondremos a tu disposición como asegurado el servicio para realizar la apertura del vehículo asegurado en caso que se te queden las llaves dentro del mismo, en el perímetro urbano de las ciudades principales (capitales de departamento).	Ilimitado	Ilimitado
 Información de talleres mecánicos, grúas y concesionarios	Cuando lo requieras, podrás solicitar por medio de la línea telefónica información sobre la referenciación de talleres, grúas y concesionarios.	Ilimitado	Ilimitado
 Información del estado de las carreteras	Cuando lo requieras, podrás solicitar información acerca del estado de las vías de todo el país, se te brindará información relacionada con el estado de estas, si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación.	Ilimitado	Ilimitado
 Chequeo técnico del vehículo previo a viaje	<p>Este servicio consiste en la inspección técnica preventiva del vehículo asegurado, realizada por Zurich, o quien ésta designe para la prestación del servicio de asistencia, con el objeto de verificar el estado de los componentes básicos del automóvil y emitir recomendaciones para mantenimientos correctivos o preventivos.</p> <p><b>Importante:</b> el servicio no incluye la ejecución de intervenciones ni reparaciones, sino únicamente la inspección y entrega de informe técnico.</p> <p><b>Alcance del servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de niveles de fluidos (aceite motor, refrigerante, frenos, dirección hidráulica), sistema de frenos, suspensión, sistema de escape, estado general del motor y demás elementos básicos.</li> </ul>	Hasta 2 eventos por vigencia	Hasta 2 eventos por vigencia




Servicio	Descripción	Liviano	Pesado
 <p data-bbox="108 831 338 931">Chequeo técnico del vehículo previo a viaje</p>	<ul data-bbox="405 230 906 779" style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de un reporte técnico con hallazgos, nivel de urgencia de los posibles mantenimientos – correctivos o preventivos–, y sugerencias para garantizar la seguridad vial del vehículo antes de emprender un viaje.</li> <li>• Servicio operativo únicamente en las condiciones contractuales definidas en este anexo; no sustituye la Revisión Técnico-Mecánica obligatoria ni los mantenimientos normativos requeridos por la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV).</li> </ul> <p data-bbox="405 808 756 842">Condiciones de operación:</p> <ul data-bbox="405 869 906 1536" style="list-style-type: none"> <li>• Aplica exclusivamente para vehículos asegurados conforme a la póliza que incluye este servicio adicional.</li> <li>• La inspección se limita al estado visual, funcional y de documentación del vehículo; no se realizarán cambios, reparaciones, desmontajes avanzados, ni sustitución de componentes.</li> <li>• Como asegurado eres responsable de ejecutar las recomendaciones emitidas; Zurich o el proveedor que ésta designe para la prestación de este servicio no asume los costos de mantenimiento o reparación posteriores.</li> </ul>	<p data-bbox="975 808 1150 920">Hasta 2 eventos por vigencia</p>	<p data-bbox="1248 808 1423 920">Hasta 2 eventos por vigencia</p>



# 1.1. Servicios exclusivos para vehículos livianos



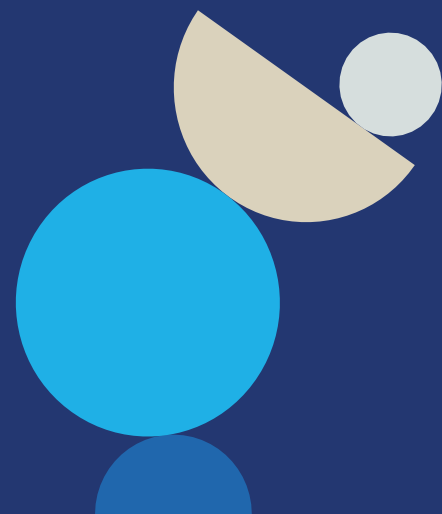
Servicio	Descripción	Liviano
 Conductor Elegido	<p>Cuando no puedas conducir tu vehículo asegurado por ingerir bebidas alcohólicas, Zurich pone a tu disposición un conductor para el traslado del vehículo asegurado y sus ocupantes a tú domicilio habitual.</p> <p>Se otorga sujeto a las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplica para las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y Cali, Bucaramanga, Cartagena, Pereira, Armenia, Manizales, Barranquilla, Ibagué, Sogamoso, Tunja, Sincelejo, Montería, Neiva, Cúcuta, Villavicencio, Popayán y Pasto.</li></ul> <p>*En el resto de las ciudades el servicio puede operar bajo la modalidad de estudio de posible reembolso</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El número de ocupantes no puede exceder el límite legal autorizado por la tipología de vehículo</li><li>• Debe ser solicitado y programado al menos con cuatro (4) horas antelación por parte del asegurado, y es prestado desde el sitio de origen del servicio hasta el domicilio habitual del asegurado.</li><li>• El tiempo máximo de espera del conductor elegido es de 15 minutos, vencido el término, se informa al asegurado del retiro del personal.</li><li>• Tendrás derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos por los servicios de asistencia únicamente en caso de notificación y autorización expresa de Zurich.</li></ul>	<p>6 eventos por vigencia</p> <p>Cubre radio máximo de 25 km a la redonda del casco urbano</p>

Servicio	Descripción	Liviano
 <p>Conductor Profesional</p>	<p>Te brindamos un conductor para trasladar el vehículo asegurado con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en Colombia, o hasta el punto de destino previsto de viaje, en caso de una imposibilidad por parte del asegurado para conducir el vehículo asegurado, ya sea por muerte, accidente o cualquier enfermedad, siempre que ninguno de los ocupantes pudiera conducir el vehículo.</p> <p>Este servicio se presta bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dispone de un conductor profesional para un solo trayecto definido por el asegurado o sus ocupantes.</li> <li>• Requisitos para el uso de la cobertura: La documentación relativa al dictamen médico, el documento de identificación o la incapacidad dada al asegurado, deberá ser remitida en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud del servicio.</li> </ul>	<p>Hasta 2 eventos por vigencia</p>
 <p>Carro Taller</p>	<p>Cuando el vehículo asegurado no pueda ser movilizado por descarga de batería, falta de gasolina o por pinchazo, como asegurado podrás solicitar el envío de un carro taller para reparar las averías menores, mencionadas previamente, que presente el vehículo asegurado.</p> <p>En caso de que la AVERÍA no sea menor, se podrá solicitar el servicio de GRÚA para el vehículo.</p> <p>Este servicio se presta bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica dentro del perímetro urbano de ciudades principales de: Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Manizales, Pereira, Armenia, Ibagué y Villavicencio.</li> <li>• En las demás ciudades el servicio podrá operar bajo modalidad de estudio de posible reembolso.</li> <li>• Para el suministro de gasolina se llevan máximo 3 galones por evento.</li> <li>• En caso de cambio de llanta, el repuesto debe estar en buen estado.</li> </ul>	<p>Ilimitado</p> <p>Se extiende hasta 25 kilómetros fuera del perímetro urbano de las ciudades mencionadas por carretera pavimentada.</p>
 <p>Llantas estalladas</p>	<p>Cubrimos el daño a las llantas causado de manera accidental de tu vehículo asegurado, siempre y cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las llantas deben tener medidas de diseño original</li> <li>• La profundidad del labrado sea superior a 1,6 milímetros, o cumpla los mínimos sugeridos por el fabricante, y su desgaste sea similar al de las demás llantas del vehículo. Incluye rectificación del Rin afectado.</li> </ul>	<p>Hasta 1 SMMLV, máximo 1 evento por vigencia</p>

Servicio	Descripción	Límites
 <p>Pequeños Accesorios</p>	<p>Te reparamos las siguientes piezas del vehículo: Películas de seguridad, lunas y tapas de espejos, manijas de puertas, copas de rin, boceles exteriores, emblemas externos, tapa de combustible o brazos de limpiabrisas en caso de daños.</p> <p>Para realizar la reparación de estos elementos, pondremos a tu disposición como asegurado nuestra red de proveedores autorizados.</p> <p>Si no es posible la reparación de alguna de las piezas del vehículo o fuiste víctima de hurto, te haremos la reposición. Si no podemos reponerlo o repararlo, puedes solicitar el reembolso.</p>	<p>Hasta 1 SMMLV, máximo 1 evento por vigencia</p>
 <p>Rotura de Cristales</p>	<p>Te pagamos los daños causados a vidrios (puertas delanteras y traseras, laterales, panorámico delantero y trasero, vidrio cortaviento y fijo de custodia), farolas, stops y espejos retrovisores afectados por daños súbitos e imprevistos.</p> <p>Si por alguna razón no podemos prestar el servicio con nuestros proveedores, te reembolsaremos previa autorización del valor de estos elementos.</p>	<p>Hasta 1 SMMLV, máximo 1 evento por vigencia</p>
 <p>Traslado al aeropuerto</p>	<p>Cuando como asegurado tengas un viaje y requieras el servicio de traslado al aeropuerto, podrás solicitarlo y se prestará el servicio de traslado en un vehículo asignado.</p> <p>Este servicio se presta bajo las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debes solicitarlo con un periodo de antelación de veinticuatro (24) horas.</li> <li>• El recorrido no puede superar 40 km de distancia</li> </ul>	<p>1 evento por vigencia</p>
 <p>Vehículo de reemplazo</p>	<p>Ponemos a tu disposición como asegurado un vehículo de reemplazo en caso de que el vehículo asegurado quede temporalmente fuera de uso, a causa de un evento fortuito cubierto por la póliza.</p> <p>Este servicio tiene como objetivo proporcionar una solución de movilidad inmediata, permitiendo la continuidad de sus desplazamientos; la marca, línea y modelo del vehículo es definido por Zurich.</p> <p>Solo aplica para Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Armenia, Manizales, Pereira, Ibagué, Buga, Cúcuta, Montería, Neiva, Popayán, Rionegro, Santa Marta, Tuluá, Tunja, Villavicencio y Valledupar. Aplica únicamente para vehículos livianos (automóviles, camperos, camionetas de pasajeros y pick ups) de placa particular.</p>	<p>Pérdida Parcial: Máximo 15 días por evento</p> <p>Pérdida Total: Máximo 20 días por evento</p>

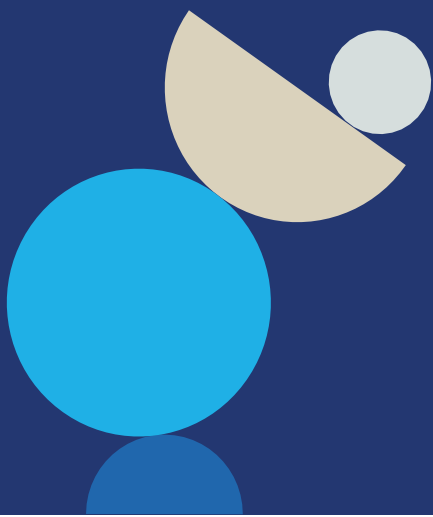
Los costos que excedan los límites señalados anteriormente serán informados por Zurich al momento de solicitar el servicio y serán asumidos por ti.

## 1.2. Servicios exclusivos para vehículos pesados





Servicio	Descripción	Limites
 <p>Envío llaves de Repuesto</p>	<p>Te prestamos el servicio de envío del repuesto de las llaves de repuesto del vehículo asegurado desde el lugar que indiques como asegurado hasta el lugar donde esté inmovilizado el vehículo, en caso de hurto o extravío de las llaves.</p> <p>En caso de no ser posible realizar el envío de las llaves de repuesto, se podrá sustituir este servicio por el depósito y traslado del vehículo hacia el taller más cercano que elijas como asegurado.</p>	<p>Hasta 0.1 SMMLV por evento</p> <p>Hasta 3 eventos por vigencia</p>
 <p>Estancia y desplazamiento de un mecánico</p>	<p>Te cubrimos los gastos de hotel para el mecánico designado por ti como asegurado y los gastos de desplazamiento hasta el lugar de la reparación del vehículo asegurado; en caso de no ser factible el traslado del vehículo asegurado hasta el taller más cercano, siempre y cuando la AVERIA y/o ACCIDENTE no sea recuperable el mismo día.</p>	<p>Estancia: Hasta 5 noches límite total de 0,4 SMMLV por evento y máximo hasta cuatro (4) eventos por vigencia.</p> <p>Desplazamiento: Hasta 0.4 SMMLV</p>
 <p>Estancia y desplazamiento del conductor y su ayudante por inmovilización del vehículo, o por hurto simple o calificado del vehículo</p>	<p>En caso de avería o accidente del vehículo registrado, Zurich o el proveedor que ésta designe, sufragará uno de los siguientes gastos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y precise un tiempo superior a 4 horas, según el criterio del responsable del taller elegido, se pagará la estancia en un hotel para el conductor y ayudante del vehículo.</li> <li>2. El desplazamiento del conductor y ayudante del vehículo hasta su domicilio habitual, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la inmovilización y precise un tiempo superior a seis (6) horas, según el criterio del responsable del taller elegido.</li> </ol> <p>En caso del hurto simple o calificado del vehículo, y una vez cumplido los trámites de denuncia a las autoridades competentes, Zurich o el proveedor que ésta designe asumirá una de las prestaciones mencionadas.</p> <p>Importante: Para la coordinación del servicio se debe remitir copia de la denuncia de los hechos.</p>	<p>0.7 SMMLV por evento</p> <p>Hasta 4 eventos por vigencia</p>

# 1.3. Asistencia jurídica



Esta asistencia opera como complemento de los amparos que con relación a esta cobertura pueda tener el asegurado mediante la póliza básica, y aplica únicamente cuando el vehículo asegurado se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito.

Servicio	Descripción	Limites
 Asistencia de asesor jurídico en accidente de tránsito	Te atendemos telefónica o presencialmente en caso de que te veas involucrado en un accidente de tránsito, brindando asesoría profesional en el sitio de accidente.	Máximo 300 SMDLV
 Asistencia jurídica para liberación del vehículo ante la unidad judicial respectiva	<p>Si tu o tu conductor autorizado se ven involucrados en un accidente con heridos y muertos, Zurich pondrá a disposición un abogado para lograr la liberación del vehículo retenido por las autoridades.</p> <p>De igual forma si tu o el conductor autorizado se encuentran en una de las causales legales para ser detenido, el abogado designado propenderá para que se respeten sus derechos y gestionará su libertad o velará por que sea recluso en una casa-cárcel si a ello hubiere lugar.</p> <p>Sí como consecuencia de dicho accidente recibes citaciones o notificaciones por parte de autoridad competente, no te preocupes Zurich te acompaña haciendo uso de las coberturas de asistencia jurídica penal y civil que te brinda tu póliza</p>	1 vez por evento

Servicio	Descripción	Limites
 <p>Asistencia en audiencias de comparendos</p>	<p>Te brindamos acompañamiento de uno de nuestros abogados en caso de que te impongan comparendo como consecuencia de accidente de tránsito en el que se haya visto involucrado el vehículo asegurado.</p>	<p>Ilimitado</p>
 <p>Asistencia jurídica en centros de conciliación</p>	<p>Si tu o tu conductor autorizado están citados a una audiencia en centro de conciliación, Zurich designará y pagará los honorarios de un abogado que represente tus intereses en el centro de conciliación convocante.</p>	<p>Máximo 2 audiencias en caso que la primera sea suspendida</p>

## 1.5. Asistencia eco movilidad

Podrás acceder a los siguientes servicios cuando te estés movilizandando en tu Patineta o Bicicleta Eléctrica, sin importar el Plan que hayas contratado. Aplica únicamente si el vehículo asegurado en la póliza de automóviles es liviano de uso particular.

Servicio	Descripción	Limite	Cantidad
 <p>Reparación Básica</p>	<p>Te brindamos atención por Fallas Menores, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pinchazos</li> <li>• Revisión y ajuste de frenos</li> <li>• Calibración general de componentes mecánicos o eléctricos básicos</li> </ul> <p>Aplica únicamente para mantenimiento básico derivado del uso regular.</p>	Hasta \$200.000	1 evento por Vigencia
 <p>Auxilio para el cambio de batería</p>	<p>Te brindamos la visita de un técnico capacitado para realizar de forma segura el cambio de batería, cuando la Bicicleta o Patineta eléctrica presente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descarga de batería</li> <li>• Falla o mal funcionamiento de la batería</li> </ul> <p>El servicio se coordina según disponibilidad del proveedor, importante que al momento de la visita cuentes con la batería de repuesto.</p>	Hasta \$250.000	1 evento por Vigencia
 <p>Transporte del vehículo (Grúa o Pick Up)</p>	<p>Te brindamos el servicio de transporte mediante Grúa o Pick Up, en caso que la Bicicleta o Patineta presente fallas mecánicas o eléctricas que impidan su desplazamiento seguro.</p> <p>Trasladamos tu Bicicleta o Patineta desde el lugar de la incidencia hasta un taller autorizado o un punto de destino previamente acordado, facilitando su reparación o protección.</p> <p>Se coordina sujeto a la disponibilidad del usuario y proveedor; y solo incluye el transporte de la Bicicleta o Patineta.</p>	Hasta \$60.000	2 Eventos por Vigencia

Servicio	Descripción	Limite	Cantidad
 <p>Auxilio para alquilar temporal de medio de transporte</p>	<p>Podrás acceder a este servicio en caso que tu bicicleta o patineta presenten fallas que imposibiliten su uso.</p> <p>El auxilio se otorga durante el período en que su vehículo se encuentre en reparación o no esté operativo, brindando opciones temporal adecuadas y seguras.</p> <p>Se coordina sujeto a la disponibilidad del usuario y proveedor</p>	Hasta \$150.000	1 evento por Vigencia
 <p>Auxilio por hurto</p>	<p>En caso de hurto de tu Bicicleta o Patineta, te ofrecemos apoyo para gestionar los trámites necesarios ante las autoridades competentes, así como orientación para la recuperación del vehículo.</p> <p>Brindamos acompañamiento en la elaboración de la denuncia y asesoría sobre los pasos a seguir para proteger los derechos del usuario.</p>	Hasta \$400.00	1 Evento por Vigencia
 <p>Cursos de formación y aprendizaje en plataforma digital (e-learning)</p>	<p>Puedes acceder al servicio de formación virtual las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de una plataforma digital especializada en el desarrollo empresarial y profesional.</p> <p>Este servicio está enfocado en fortalecer las competencias de emprendedores, empresarios y equipos de trabajo, mediante programas estructurados y contenidos actualizados.</p> <p>Podrás obtener más información a través de nuestro canal de atención al cliente.</p>	Incluido	2 cursos por asegurado

## 2. Exclusiones

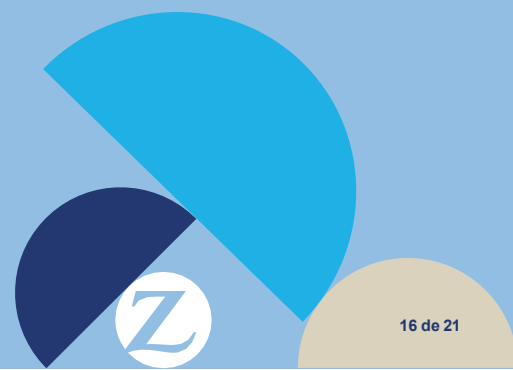
Además de las exclusiones específicas indicadas en algunas de las coberturas, mediante el presente Anexo.

Ten presente que la atención del servicio asistencial no implica que la definición del siniestro se resuelva de manera favorable. Zurich no dará cobertura, en los siguientes casos:

1. Los servicios que hayas concertado por tu cuenta sin el previo consentimiento y autorización dado por Zurich.
2. Los servicios adicionales que hayas contratado directamente con el técnico especialista reparador bajo tu cuenta y riesgo.
3. Daños causados por mala fe del asegurado.
4. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio de Colombia, sin perjuicio de lo estipulado en las condiciones generales de la póliza.
5. Las asistencias y gastos derivados de uso en competencia automovilística.
6. Gastos de restaurante, de gasolina, de reparaciones del vehículo, de sustracción de equipajes y material, de objetos personales o de accesorios incorporados al vehículo.
7. Multas e impuestos de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
8. Los gastos pagados o solicitudes de reintegro solicitados por el asegurado que no hayan sido previamente aprobados por Zurich.
9. Actuaciones que sean requeridas y que no puedan ser ejecutadas como consecuencia de tu renuencia como asegurado a presentarte ante la autoridad competente.
10. Actuaciones realizadas por abogados asignados por ti como asegurado sin previa aprobación de Zurich.
11. Zurich no estará obligada a proveer cobertura, realizar pagos, prestar servicios u otorgar beneficios al asegurado o terceros relacionados con la póliza, en la medida en que dicha cobertura, pago, servicio, beneficio y/o cualquier negocio o actividad del asegurado, sea violatoria de leyes o regulaciones sobre sanciones económicas o comerciales, locales o internacionales o sean provenientes de actividades ilícitas que le sean aplicables a Zurich.



12. Servicios solicitados cuando el vehículo sea conducido por alguna persona que carezca de licencia de conducción expedida por autoridad competente, o no tenga licencia para manejar este tipo de vehículos y/o la licencia haya sido cancelada o suspendida por las autoridades de tránsito.
13. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos
14. Los que tuviesen origen o fueran 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.
15. Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad
16. Los derivados de la energía nuclear radiactiva
17. Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación de este
18. Daños ocasionados por cimentación de la construcción
19. Daños preexistentes al inicio de cobertura de la póliza
20. Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
21. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio de Colombia, sin perjuicio de lo estipulado en las condiciones generales de la póliza.
22. Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimientos crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje.
23. La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
24. La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del asegurado.
25. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales. Así mismo, afecciones, enfermedades, accidentes o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo, sustancias enervantes, estimulantes o depresoras del sistema nervioso, bebidas energizantes o energéticas, esteroides y la mezcla de éstos.
26. Lo relativo y derivado de prótesis, anteojos y gastos de asistencia por embarazo, parto, aborto y/o sus complicaciones.
27. Cirugías estéticas y las complicaciones que se deriven de esta
28. La asistencia y gastos a los ocupantes del vehículo asegurado transportados gratuitamente mediante "autostop" (transporte gratuito ocasional).
29. Los que se produzcan cuando el asegurado o el conductor hubiesen infringido 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.
30. Los que se produzcan con ocasión de la participación del asegurado en apuestas o desafíos.
31. Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivos o tóxicos transportadas en el vehículo asegurado.
32. Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo asegurado en competencias, carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamiento



## Exclusiones aplicables al servicio de conductor elegido

1. Este servicio no cubre dobles destinos, paradas, ni recogida de otras personas.
2. El costo del servicio que sobrepase el tiempo máximo establecido correrá por cuenta del asegurado.
3. Aquellos servicios que sean solicitados cuando se presenten eventos masivos, tales como, conciertos, dada la restricción del parqueo y/o la complejidad del punto de encuentro del asegurado.
4. Costos de combustible, peajes, parqueaderos o cualquier otro gasto derivado del uso del servicio
5. Multas o infracciones
6. Uso del vehículo fuera del territorio nacional
7. Renovación de la asistencia una vez se hayan alcanzado el límite de días establecidos

## Exclusiones aplicables al servicio de grúa

1. Valores de reparación del vehículo
2. Remolques en vías no carretables (aquellas que se encuentren dentro de la red nacional de carreteras)
3. Zonas Rojas
4. Zonas de difícil acceso, que involucre aspectos de seguridad.

## Exclusiones aplicables al servicio de cerrajería

1. Costo de la llave
2. Daños ocasionados a la cerradura

## Exclusiones aplicables al servicio de conductor profesional

1. Gastos que se ocasionen en virtud del desplazamiento del vehículo hasta el sitio indicado
2. Costos que se generen por cuenta del suministro de combustible

## Exclusiones aplicables al servicio de conductor profesional

1. Daños o deterioros en las llantas que sean consecuencia del desgaste natural por el uso regular del vehículo.
2. Cambio de rines ni otros daños al vehículo.
3. Llantas afectadas que sean diferentes a las otras del vehículo.
4. Daños ocasionados por mal uso de herramientas o maquinaria durante el montaje o desmontaje.
5. Reparaciones, alineación o balanceo por llantas estalladas.
6. Daños ocurridos cuando se incumplan las normas de tránsito respecto a requisitos o número de personas transportadas, si esto fue la causa del accidente.

### 3. Límite de responsabilidad

Las obligaciones que asume Zurich conforme al presente anexo quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.

Además, la responsabilidad de Zurich cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de Zurich Colombia Seguros S.A. respecto de los amparos básicos de la póliza, a la que accede el anexo de asistencia en viaje.

### 4. Reembolso

Tendrás derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos por los servicios de asistencia únicamente en caso de notificación y autorización expresa de Zurich.

En los casos en que Zurich no tenga una disponibilidad de proveedores en el ámbito territorial definido para el servicio, podrás con la autorización previa y expresa de Zurich, contratar los servicios respectivos y solicitar el reembolso respectivo.

El reembolso de los servicios se realizará, siempre y cuando cumplas con las siguientes obligaciones:

- Deberás solicitar la autorización de reembolso enviando un correo electrónico a [servicioalcliente@asisya.com](mailto:servicioalcliente@asisya.com), indicando una breve descripción del evento y solicitando el documento “SOLICITUD DE REEMBOLSO (FM-COM-5.1.2)” para posteriormente remitirlo a la misma cuenta de correo debidamente diligenciado.
- El reembolso solamente aplica para los servicios con las condiciones descritas como cubiertas en este anexo.
- Para el estudio y pago del reembolso, el asegurado debe adjuntar toda la documentación solicitada en un tiempo no mayor a sesenta (60) días posteriores a la ocurrencia del evento. Si transcurrido este período el asegurado no ha enviado la documentación requerida, se entiende que renuncia a la solicitud de reembolso, y, por lo tanto, Zurich no se verá obligada a tramitarla.
- La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de Zurich para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el asegurado.
- Cuando Zurich reciba la documentación incompleta, nos pondremos en contacto contigo como asegurado, y a partir de la notificación, tendrás ocho (8) días hábiles adicionales al plazo inicial para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo y si no remitiste la documentación faltante, Zurich podrá negarse a tramitar la solicitud de reembolso de manera definitiva.
- En ningún caso Zurich realizará el reembolso sin que se hayan remitido las facturas correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley, así como los demás documentos requeridos.
- El reembolso tendrá lugar cuando el evento se haya originado en Colombia, sin sobrepasar los límites establecidos por vigencia.

- El monto pagado por reembolso corresponde a los valores definidos por las coberturas de las diferentes asistencias definidas en este anexo
- -El tiempo de respuesta para atender la solicitud de reembolso y brindar una respuesta en donde indiquemos si el reembolso está aprobado o no, o se requiere información complementaria es de 15 días hábiles.
- -En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a Zurich o a quien ésta designe.

## 5. Obligaciones del asegurado

En caso de que se presente un evento cubierto por el presente anexo, tú deberás solicitar el servicio a través de la línea de asistencia indicando el nombre del asegurado, destinatario de la prestación, el número de identificación, placa del vehículo, el lugar dónde se encuentra y el número de teléfono

## 6. Definiciones

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

**Accidente de tránsito:** Evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en avería e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho.

**Asegurado:** Se entenderá como asegurado la persona que figure como tal en la póliza de seguro de automóviles a la que esté asociado el presente anexo.

**Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida la circulación autónoma del vehículo cubierto.

**Fuerza mayor:** Se entiende por fuerza mayor causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, eventos de la naturaleza y, generalmente, toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a Zurich cumplir sus obligaciones.

**Motocicleta asegurada:** Motocicleta que se designe en la carátula de la póliza, siempre que no se trate de motocicletas destinados al transporte público de personas (moto taxi), o de materiales azarosos, explosivos o inflamables o motos de alquiler; enduro y trial destinadas a la práctica de motocross

**Vehículo Liviano de uso particular:** Vehículo que se designe en la carátula de la póliza, siempre que no se trate de vehículos destinados al transporte público de personas o mercancías, vehículos de alquiler con o sin conductor o cuyo peso máximo autorizado sobrepase los 3.500 kgs. o cualquier tipo de motocicleta

## 7. Solicitud de asistencia

Para realizar una solicitud y asignación del servicio de asistencia deberás seguir el siguiente procedimiento:

- Podrás comunicarte las 24 horas del día los 365 días del año, a nivel nacional a la línea 018000189189 o al #280 desde cualquier operador celular.
- Deberás suministrar, todos los datos necesarios que permitan tu identificación como asegurado, así como los necesarios para la prestación del servicio solicitado.

Ten presente que, para coordinar la prestación de los servicios, Zurich confirmará que la póliza se encuentre vigente, que el servicio de asistencia se haya sido contratado y que no se hayan agotado los límites de cobertura indicados en la carátula de la póliza.

En caso de que no sea procedente el servicio, Zurich indicará tal circunstancia a ti asegurado inmediatamente.

## 8. Territorialidad

Zurich prestará los servicios dentro del territorio de Colombia, siempre y cuando exista un acceso transitable por carretera.

## 9. Fuerza mayor

Zurich no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento.

Zurich reembolsará previa autorización, los gastos en que incurras como asegurado, cuando por razón de orden público no se pueda coordinar la prestación de algún servicio de asistencia.



© Zurich Colombia Seguros S.A.

NIT 860002534-0

PBX 57 (601) 3190730

Línea Nacional 01 8000 112 723

[atencioncliente@zurich.com](mailto:atencioncliente@zurich.com)

[notificaciones.co@zurich.com](mailto:notificaciones.co@zurich.com)

[www.zurichseguros.com.co](http://www.zurichseguros.com.co)