

ANEXO DE ASISTENCIAS TRANQUILIDAD MUJER

27/09/2021-1327-A-09-AB-0000000000014-0R00

SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A., por intermedio de su proveedor **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, sociedad comercial con domicilio en Bogotá D.C., ofrece a sus aseguradas de la póliza de Tranquilidad Mujer, de acuerdo con los términos, condiciones, limitaciones y definiciones previstos en este documentos, un conjunto de servicios que a continuación se detallan, dentro del territorio nacional, los cuales se prestarán en caso de presentarse un evento cubierto bajo las coberturas descritas en la póliza de seguro.

TERRITORIALIDAD

Los servicios descritos en el presente documento se prestarán por **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** en el territorio de la Republica de Colombia, exceptuando los siguientes departamentos: San Andrés y Providencia, Amazonas, Chocó, Vaupés, Guainía, Arauca, Casanare, Vichada, Putumayo, Guaviare y Caquetá. También se excluyen de cubrimiento el departamento del Meta; salvo la ciudad de Villavicencio y sus alrededores en quince (15) kilómetros a la redonda, área que si se encuentra dentro del ámbito de este documento.

Sin embargo, previa autorización telefónica dada por **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, esta podrá aceptar y reconocer el reembolso del importe de los servicios prestados en las zonas excluidas hasta el límite determinado en este documento.

DEFINICIONES

ASEGURADO: Son las mujeres que tengan tarjeta de crédito y/ o débito y / o cuenta de ahorros y / o corriente con Davivienda y que voluntariamente adquiera el seguro de Tranquilidad Mujer.

EVENTO CUBIERTO: Es todo hecho súbito e imprevisto que ocurra dentro de la vigencia de la póliza de Sustracción – Tranquilidad Mujer- y que da lugar a la prestación de los servicios por **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** y que se detallan en la siguiente cláusula.

SERVICIOS

1. BLOQUEO DE DOCUMENTOS Y TELEFONÍA MÓVIL:

ASISTENCIA BOLÍVAR S.A. apoyará a la asegurada en el bloqueo de sus documentos y/o de su teléfono móvil objeto del hurto, contactando telefónicamente a las empresas responsables de la emisión de los mismos y/o del servicio de telefonía móvil, estableciendo un puente entre la asegurada y la empresa contactada.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** llamará exclusivamente a teléfonos locales o nacionales del territorio nacional Colombiano.
- El servicio de llamada está disponible las 24 horas del día, pero está condicionado al horario de atención de la empresa. No obstante, si la asegurada se comunica con **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** durante un horario en la cual la empresa no está prestando servicio de atención telefónica, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** acordará con la asegurada a contactarla posteriormente para hacer el puente con la empresa durante el horario de atención de



ésta última.

- Un máximo de dos (2) eventos por vigencia anual de la póliza Tranquilidad Mujer. No hay límite en el número de llamadas efectuadas siempre y cuando estén relacionadas con el servicio de bloqueo de documentos bajo las condiciones anteriormente descritas.

2. CERRAJERÍA DE HOGAR:

En caso que la asegurada pierda las llaves de acceso a su domicilio (casa o apartamento), como consecuencia del hurto, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** pondrá a su disposición un técnico quien intentará hacer la apertura de la puerta de entrada al domicilio de la forma más adecuada.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- Para acceder a este servicio, la asegurada debe haber registrado con **SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.** la dirección del inmueble.
- En caso que el técnico indique que definitivamente para abrir la puerta de entrada hay que dañar alguna de sus partes, la asegurada es quien debe autorizar previamente el procedimiento asumiendo la responsabilidad.
- El servicio no incluye apertura de puertas interiores, bóvedas o cambio de guardas.
- Un máximo de dos (2) eventos por vigencia anual de la póliza Tranquilidad Mujer.

3. TRANSPORTE PARA REGRESO A CASA:

En caso que la asegurada no tenga un medio de transporte para regresar a su casa (u oficina), como consecuencia del hurto, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** pondrá a su disposición un vehículo con conductor.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- El servicio de transporte es urbano (dentro de la ciudad o hasta 2 SMDLV) o interurbano (entre ciudades o municipios aledaños, que se encuentren máximo a una distancia de 40km a la redonda de la ciudad principal o hasta 14 SMDLV), éste último en caso de que la asegurada se encuentre en zona rural como consecuencia del hurto.
- El servicio es con destino al domicilio u oficina de la asegurada en un solo trayecto. En caso de que el transporte sea utilizado para recoger la copia de las llaves del automóvil, se incluirá ambos trayectos en el servicio.
- Un máximo de dos (2) eventos por vigencia anual de la póliza.

4. HOSPEDAJE:

Alojamiento para la asegurada y su familia en un hotel, en caso de hurto durante viaje terrestre nacional entre su ciudad de domicilio y la ciudad destino, o viceversa.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- Hospedaje por una noche hasta máximo cuatro (4) personas incluyendo a la asegurada.
- No incluye gastos de restaurante, bar o teléfono.

- Un máximo de dos (2) eventos por vigencia anual de la póliza.
- El límite de la cobertura por evento del servicio es hasta 21 SMDLV.

5. TRANSPORTE PARA TRÁMITE DE DOCUMENTOS:

En caso que el asegurado necesite transporte para realizar trámites de reexpedición de documentos como consecuencia de un hurto calificado, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** pondrá a su disposición un vehículo con conductor para un solo trayecto; de ida o regreso, con el fin de realizar dicho trámite.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- El servicio de transporte es urbano (dentro de la ciudad o hasta 2 SMDLV) o interurbano (entre ciudades o municipios aledaños, que se encuentren máximo a una distancia de 40km a la redonda de la ciudad principal o hasta 14 SMDLV), éste último en caso de que el usuario se encuentre en zona rural como consecuencia del paseo millonario o hurto calificado.
- El servicio es con destino a sedes institucionales de estado encargadas de emitir documentos de identificación, casa u oficina del asegurado, en un solo trayecto de ida o regreso.
- No cuenta con hora de espera.
- Un máximo de tres (3) eventos por vigencia anual de la póliza.

6. ASESORÍA EN TRÁMITES:

En aquellos eventos en los cuales se presente la pérdida de documentos, **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, a través de sus coordinadores proporcionara la información necesaria para poder solicitarlos nuevamente, lugar al cual debe dirigirse, tramites a realizar, valores a cancelar, entre otros.

CONDICIONES DEL SERVICIO:

- Se proporcionara información de tramites de denuncias, duplicados de cédulas, licencia de conducción, pasaporte y libreta militar.
- **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, no adelantara ni asumirá el costo de ninguno de los procesos que deba adelantar el asegurado para recuperar sus documentos.
- Un máximo de tres (3) eventos por vigencia anual de la póliza.

EVENTOS NO CUBIERTOS

En el evento que se presenten las situaciones descritas a continuación, **ASISTENCIA BOLIVAR S.A.** NO prestará los servicios contemplados en el presente convenio:

1. Servicios que el asegurado haya contratado por su cuenta, sin el consentimiento previo de **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** en estos eventos, no se efectuará reembolso alguno.
2. Conductas dolosas, fraudulentas o de mala fe.
3. Gastos de asistencia médica y hospitalaria.
4. Cuando el hurto sea ejecutado al amparo de situaciones creadas por: fenómenos de la naturaleza en forma

catastrófica, tales como inundaciones, temblores, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades, granizo, vientos fuertes; actos terroristas, asonadas, motines, conmociones populares, alteraciones o disturbios de carácter violento y tumultuario; o por hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.

Las demás exclusiones señaladas en las condiciones generales de la Póliza de Protección Patrimonial Tarjetahabientes.

SOLICITUD Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

SOLICITUD DE SERVICIOS:

La asegurada de la póliza de Tranquilidad Mujer declara expresamente que conoce y acepta que los servicios ofrecidos por **SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.** a través de **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, operarán cuando el asegurado informe y solicite telefónicamente por medio del Teléfono Rojo Davivienda 601 338 38 38 en Bogotá o a la línea gratuita nacional 01 8000 123 838 y por la Red 322 de Seguros Bolívar al teléfono 601 3122122 en Bogotá o al #322 desde móvil y 01800123322 a nivel nacional, los servicios que requiera de acuerdo con las exigencias establecidas en la cláusula de servicios arriba descrita

RESPONSABILIDAD DE ASISTENCIA BOLIVAR S.A.

ASISTENCIA BOLIVAR S.A. queda eximida de toda responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor, o por decisión autónoma de la asegurada o sus representantes no pueda prestar cualquiera de los servicios específicamente previstos en este documento. De igual manera, estará eximida ante contingencias o hechos imprevisibles, incluidos los de carácter meteorológico, que por su naturaleza, requieran atención prioritaria y generen una ocupación preferente y masiva de los reparadores o técnicos destinados a los servicios antes mencionados.

AUTORIZACIÓN

El asegurado autoriza a **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.**, a grabar en cualquier momento las conversaciones telefónicas que sostenga con **ASISTENCIA BOLÍVAR S.A.** para hacer uso de los servicios indicados en el presente convenio; en consecuencia esto tendrá valor probatorio entre las partes.

Entiendo que con ocasión de la prestación del servicio de asistencia pueden revelarse datos personales necesarios para tal fin.



VIGENCIA

La vigencia del presente convenio, corresponderá a la misma consignada en la carátula de la Póliza de Tranquilidad Mujer de **SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.** en cuyo complemento se expide.

La asegurada declara que conoce y acepta la totalidad de las condiciones consignadas en este documento

SEGUROS COMERCIALES BOLÍVAR S.A.

Firma representante Legal