



# Condiciones Generales

PROTECCIÓN TOTAL  
2021

COLASISTENCIA SIEMPRE TE ACOMPAÑA.

---

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA TOTAL .....	3
CONSIDERACIONES PREVIAS .....	3
1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES. ....	4
2. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA.....	5
3. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES .....	5
4. DEFINICIÓN DE COBERTURAS .....	8
4.1 ASISTENCIA MÉDICA .....	8
4.1.1 ASISTENCIA MEDICA POR ACCIDENTE EN LAS INSTALACIONES.....	8
4.1.2 ASISTENCIA MEDICA POR ENFERMEDAD.....	9
4.1.3 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.....	9
4.1.4 RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACION POR ACCIDENTE.....	10
4.1.5 ENFERMERA EN CASA EN CASO DE ACCIDENTE. ....	10
4.1.6 GASTOS ODONTOLOGICOS POR ACCIDENTE.....	10
4.1.7 ATENCION INICIAL POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES. ....	11
4.1.8 GASTOS MEDICOS POR ENFERMEDAD DE MATERNAS.....	11
4.1.9 TRASLADO MEDICO POR ACCIDENTE. ....	11
4.2 ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS.....	12
4.2.1 SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.....	12
4.3 ASISTENCIA EN PARQUEADEROS.....	12
4.3.1 DESPERFECTO MECANICO .....	15
4.3.2 IMOBILIZACIÓN POR ACCIDENTE.....	16
4.3.3 INCAPACIDAD DE CONDUCIR POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE. ....	16
4.3.4 LLANTA PINCHADA.....	16
4.3.5 ENVÍO DE COMBUSTIBLE .....	16
4.3.6 PASO DE CORRIENTE. ....	17
4.3.7 PERDIDA DE LLAVES.....	17
4.3.8 AUXILIO ECONOMICO PARA TERCERO QUE RESDULTE AFECTADO EN LAS ZONAS DE PARQUEO .....	18
5. DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS.....	18
6. DEFINICIONES.....	19
7. CONDICIONES IMPORTANTES .....	21
8. RESPONSABILIDAD.....	23

9.	SUBROGACION.....	23
10.	AUTORIZACION PARA SOLICITAR HISTORIA CLINICA.....	24

## CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA TOTAL

Entre Colombiana de Asistencia, que en adelante y para efectos del presente contrato se denominará COLASISTENCIA de una parte, y de la otra, la persona inscrita en el servicio de asistencia Colombiana de Asistencia, que en adelante y para los efectos del presente contrato, se denominara EL TITULAR, quien al adquirir el servicio de asistencia COLASISTENCIA acepta las condiciones generales contenidas en este contrato y que rigen el uso del mismo en todos sus términos, manifestando expresamente su aceptación y conocimiento.

### CONSIDERACIONES PREVIAS

COLASISTENCIA es una entidad colombiana de asistencia integral cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica y personal en situaciones de emergencia durante el transcurso de un viaje.

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Titular del servicio de asistencia, que los servicios de COLASISTENCIA no constituyen un seguro, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social, ARL, ni de medicina prepagada o pólizas de salud. Los servicios y prestaciones de COLASISTENCIA están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo, haciendo énfasis en que constituyen un servicio de medio mas no de resultado.

Los servicios COLASISTENCIA se prestarán únicamente al Titular del servicio de asistencia y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos, el Titular o un representante de este, deberá comunicarse con la línea nacional de emergencia 018000510058 o Celular 311 5229880 en el momento de la ocurrencia de cualquier evento y exhibir en el centro médico la documentación personal que acredite su identidad.

La adquisición por parte de un titular de uno o más servicios de asistencia, no producirá la automática acumulación de los beneficios contemplados, sino que se aplicarán en tal caso los topes establecidos que sean más beneficiosos para El Titular.

Las solicitudes de cancelación y/o modificaciones de fechas de validez de servicios de asistencia, pueden efectuarse únicamente con una solicitud por escrito y 12 horas antes del inicio de vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA.

## 1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES.

### ASISTENCIA MÉDICA

Asistencia médica por accidente en las instalaciones hasta	\$ 15.000.000
Asistencia médica por enfermedad hasta	\$ 1.000.000
Medicamentos ambulatorios hasta	\$ 250.000
Renta diaria por hospitalización por accidente	\$50.000 diarios
Enfermera en casa en caso de accidente	5 días máximo, \$100,000 diarios
Gastos odontológicos por accidente hasta	\$ 2.000.000
Atención inicial por Enfermedades preexistentes (consulta de urgencias) hasta	\$ 250.000
Gastos médicos por enfermedad de maternas (Consulta de urgencias) hasta	\$ 250.000
Traslados médicos por accidente (hasta límite de gastos)	Incluido

### ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS

Servicio funerario especializado	Incluido
----------------------------------	----------

### ASISTENCIA EN PARQUEADEROS

Desperfecto mecánico	Incluido
Inmovilización por accidente	Incluido
Incapacidad de conducir por enfermedad o Accidente	Incluido
Llanta pinchada	Incluido
Envío de combustible	Incluido
Paso de corriente	Incluido
Perdida de llaves	Incluido
Auxilio económico para tercero que resulte afectado en las zonas de parqueo	200.000 para Carros y 100.000 para motos

### ASISTENCIAS MASCOTAS

Asistencia médica por accidente en las instalaciones hasta	\$ 1.000.000
--	--------------

## 2. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

AMPARO BÁSICO	MÍNIMA DE INGRESO	DE	MÁXIMA DE INGRESO
	0 años		Ilimitada
ANEXOS	0 años		Ilimitada

## 3. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES

Además de las exclusiones contempladas en las condiciones generales de este contrato, COLASISTENCIA NO asume responsabilidad alguna y por lo mismo está expresamente exonerado del pago, de cualquier tipo de asistencia originada en las circunstancias que a continuación se describen:

- A. COLASISTENCIA no será responsable por los daños o gastos en que deba incurrir el TITULAR, dentro de los servicios de asistencia objeto del contrato de adhesión, cuando quiera que los mismos sean causados intencionalmente por el TITULAR. Lesiones o muerte causadas a si mismo ya sea en estado de cordura o de demencia, incluye el suicidio o tentativa del mismo.
- B. Lesiones causadas por otra persona tales como las producidas con arma de fuego, cortante, punzante, contundente, con explosivos o por envenenamiento. se exceptúa de esta exclusión la muerte como consecuencia de accidente de tránsito (aplica solo para extranjeros).
- C. Los accidentes causados en actividades terroristas NBQR, con uso de material nuclear, biológico, químico y radioactivo.
- D. Enfermedades físicas o mentales del titular, cualquier clase de hernias y várices, tratamientos médicos o quirúrgicos que no sean necesarios en razón de accidentes amparados por este servicio de asistencia, ni los efectos psíquicos o estéticos de cualquier accidente o enfermedad.
- E. Enfermedad o defectos congénitos, adquiridos, originados antes del inicio de vigencia con o sin conocimiento del Titular. Ya que se trata de situaciones y hechos ciertos no asegurables de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 1054 del código de comercio.
- F. Ningún tratamiento derivado de los accidentes cubiertos por el servicio de asistencia COLASISTENCIA.

- G. Accidentes que ocurran como resultado o durante intervenciones quirúrgicas, cirugías cosméticas, estéticas o plásticas con fines no requeridos por el estado de salud. Esta exclusión no se aplicará cuando la cirugía o el procedimiento se practiquen como consecuencia de un accidente amparado.
- H. Igualmente están excluidas las asistencias solicitadas como consecuencia de actos de terrorismo. Actos de guerra interior o exterior, rebelión, sedición, conmoción interior, actos terroristas, acto de enemigo extranjero, conmoción civil, asonada o actos violentos motivados por conmoción civil o por aplicación de la ley marcial, huelga o acto violento cualquiera que sea su origen.
- I. Participación del asegurado en labores militares, en las fuerzas armadas, navales, aéreas o de policía de cualquier país o autoridad internacional, así como la participación del asegurado en grupos al margen de la ley.
- J. El uso de cualquier aeronave en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación.
- K. Quedan expresamente excluidas todas las asistencias solicitadas como consecuencia directa de encontrarse el titular bajo el influjo de bebidas embriagantes, estupefacientes, alucinógenos o drogas tóxicas o heróicas o de sustancias psicoactivas o que por su propia naturaleza produzcan alteración del estado de plena conciencia, cuya utilización no haya sido requerida por prescripción médica y solo en los casos en los que el accidente se produzca como causa directa de este hecho. Adicionalmente queda excluida cualquier tipo de asistencia derivada de trastornos mentales o psiquiátricos.
- L. Convulsiones de la naturaleza de cualquier clase; fisión, fusión nuclear o radioactividad.
- M. Por la participación directa del asegurado en la comisión de algún delito o contravención tipificado por la ley penal. Violación de normas de carácter penal.
- N. Participación del asegurado en cualquier clase de riñas.
- O. Complicaciones, agudizaciones, controles y o asistencias derivadas de Accidentes y lesiones ocurridos con antelación al inicio del viaje o actividad para la cual se contrató la cobertura.

- P. Se exonera igualmente, cuando la patología a asistir surja como consecuencia de la práctica de deportes peligrosos, incluyendo, pero no limitando automovilismo, motociclismo, moto cross, buceo, vuelo en ala delta, paracaidismo, planeadores o la práctica como profesional de cualquier otro deporte o practica en calidad de competencia de cualquier índole.
- Q. Cualquier acto doloso o culposo del TITULAR incluyendo la falsedad u omisión de información en el momento de solicitud, hace cesar inmediatamente la cobertura del contrato de servicio de asistencia y por lo mismo, excluye cualquier tipo de asistencia.
- R. Además, se consideran excluidas, totalmente, las asistencias derivadas del síndrome de inmunodeficiencia humana - VIH o cualquier enfermedad de transmisión sexual, sus agudizaciones y consecuencias, así como también se excluye toda atención derivada de enfermedades tropicales diagnosticadas o por diagnosticar, como malaria, paludismo, leishmaniasis y cualquiera catalogada tropical.
- S. El diagnóstico, seguimiento, exámenes, tratamiento o interrupción voluntaria del embarazo, y/o parto y/o cesárea.
- T. Todos los servicios y beneficios del presente contrato tienen validez cuando el TITULAR se encuentre únicamente dentro del territorio nacional colombiano a menos que se apruebe por la COLASISTENCIA la cobertura en un país fronterizo.
- U. En caso de accidente o muerte en cualquier transporte si los vehículos o equipos en el que se movilizaba el titular del servicio de asistencia no cuente con los documentos y requisitos tales como seguros, revisiones, planillas, manifiestos entre otros exigidos por la ley, Colasistencia no asumirá ninguna responsabilidad en dicho siniestro.
- V. los costos de tratamiento de las enfermedades o preexistencias odontológicas.
- W. Así mismo están excluidos de la cobertura todos aquellos gastos que correspondan a cualquier tipo de prótesis, o ayudas mecánicas y/o artificiales externas, incluyendo, pero no limitando, lentes, anteojos, audífonos, muletas, prótesis mecánicas, prótesis dentales etc., así se hayan solicitado para un tratamiento de accidente dentro de la cobertura.
- X. En caso de accidente en algún transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT o su equivalente, debe cubrir en primera instancia este seguro. En caso de transporte terrestre de pasajeros en exceso del SOAT seguirá la cobertura de la póliza de responsabilidad civil contractual del vehículo exigida



por el Artículo 994 y 1003 del código de comercio y el decreto 170 y 174 de 2001. En exceso de cualquier seguro adicional del transporte terrestre, fluvial o marítimo, Colasistencia asumirá hasta el monto indicado en este ítem.

Las presentes Condiciones Generales, rigen la prestación por parte de COLASISTENCIA de los servicios asistenciales detallados a continuación:

## 4. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

### 4.1 ASISTENCIA MÉDICA

#### 4.1.1 ASISTENCIA MEDICA POR ACCIDENTE EN LAS INSTALACIONES.

COLASISTENCIA asumirá los gastos correspondientes a la atención ambulatoria u hospitalaria prestada al titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA, como consecuencia directa y exclusiva de un accidente ocurrido dentro de la vigencia del servicio de asistencia y hasta su terminación, hasta por la suma de Quince millones de pesos \$15.000.000, siempre y cuando la atención médica y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA.

Excluyendo tratamientos, consultas, controles y/o terapias después de finalizada la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA.

Se incluye dentro de esta cobertura las órtesis de acuerdo con la siguiente definición:

#### DEFINICIÓN DE ORTESIS:

Las órtesis son definidas como un apoyo u otro dispositivo externo aplicado al cuerpo para modificar los aspectos funcionales o estructurales del sistema neuromusculoesquelético.

Se pueden clasificar en base a su función en: estabilizadoras, funcionales, correctoras y protectoras.

Dentro de la órtesis encontramos todos aquellos elementos que corrigen algún movimiento o alguna posición anormal, deficiente del cuerpo, y además facilitan desplazamientos, actividades de articulaciones y partes del cuerpo humano con deficiencias o dificultades. Incluyen férulas, aparatos, dispositivos, objetos técnicos, cuya utilización está indicada con pacientes necesitados de alguna ayuda para moverse como consecuencia de dolores, deformación o deficiencias en articulaciones, dificultades locomotrices y patologías similares ocasionadas por la ocurrencia de un accidente cubierto por el presente servicio de asistencia.

En caso de accidente en algún transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT, debe cubrir en primera instancia este seguro y en exceso la cobertura de COLASISTENCIA.

**IMPORTANTE:**

Los servicios de asistencia médica a ser brindados por COLASISTENCIA se limitan a tratamientos de urgencia de cuadros agudos eventos súbitos e imprevisibles y están orientados a la prestación del servicio de asistencia en un viaje y que impida la normal continuación del mismo y por esta razón no están diseñados, ni se contratan, ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje.

**4.1.2 ASISTENCIA MEDICA POR ENFERMEDAD.**

COLASISTENCIA asumirá los gastos correspondientes a atención ambulatoria u hospitalaria prestada al titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA a consecuencia de una dolencia o desorden patológico, surgido de manera súbita, imprevisible, comprobable y diagnosticada, que se haya manifestado por primera vez después de la fecha de inicio de vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA y al interior de las instalaciones, hasta por la suma de Un Millón de Pesos (\$1.000.000) siempre y cuando la atención médica y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA. Excluyendo tratamientos, consultas, controles y/o terapias después de finalizada la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA.

Se deja expresa constancia que las asistencias médicas por enfermedad no serán para el tratamiento de preexistencias.

**4.1.3 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.**

COLASISTENCIA asumirá directamente o por reembolso, dentro de la cobertura de asistencia médica por enfermedad o accidente y que se haya presentado al interior de las instalaciones, durante la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, el costo de los medicamentos que sean suministrados o recetados por el centro médico donde se realice la atención, intra y extra hospitalaria siempre y cuando los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA, hasta por la suma de Doscientos Cincuenta Mil Pesos (\$ 250.000). Se deja expresa constancia que los gastos de medicamentos otorgados no serán para el tratamiento de preexistencias.

#### 4.1.4 RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACION POR ACCIDENTE

Cuando el TITULAR, sufiere un accidente durante la cobertura del servicio de asistencia COLASISTENCIA al interior de las instalaciones y para su atención y recuperación se prevea como mínimo veinticuatro (24) horas de hospitalización en Colombia, COLASISTENCIA otorgará la suma de Cincuenta Mil Pesos (\$50.000) diarios en periodos de 24 horas completas y máximo hasta 5 días a manera de renta diaria. Dicha renta se otorgará a manera de reembolso después de comprobar la orden de hospitalización y orden de alta que se genere por el accidente.

Las 24 horas iniciales de hospitalización serán contempladas desde la hora de la expedición de la orden de Hospitalización pertinente.

#### 4.1.5 ENFERMERA EN CASA EN CASO DE ACCIDENTE.

Cuando el TITULAR del servicio de asistencia COLASISTENCIA, a consecuencia de un accidente al interior de las instalaciones y por prescripción médica motivada por la plena imposibilidad de movilización del titular, requiera cuidado especial en su hogar, COLASISTENCIA otorgará una enfermera, para la atención de este titular por espacio máximo de cinco (5) días y en horarios de 6 am a 6pm, por un valor máximo de Cien Mil Pesos diarios \$100.000, este servicio se prestará solamente para las ciudades principales del país.

#### 4.1.6 GASTOS ODONTOLÓGICOS POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA, cubrirá directamente o por reembolso, los costos en que deba incurrir el TITULAR como consecuencia de accidentes de carácter odontológico, súbitos e imprevisibles, tales como trauma sobre las piezas naturales del TITULAR, ocurridas al interior de las instalaciones y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, hasta cubrir la emergencia, hasta por la suma de Dos Millones de Pesos (\$2.000.000). COLASISTENCIA se reserva el derecho de elegir el centro odontológico de atención de acuerdo a la ciudad de ocurrencia del evento, así como los materiales y procedimientos que den lugar única y exclusivamente a cubrir la emergencia producida en piezas naturales y derivadas del evento accidental, se deja claridad que se cubrirán implantes dentales, si el monto del tratamiento no supera el monto máximo establecido para este servicio a pesar de que dichos implantes se constituyen en prótesis que están excluidas de las prestaciones de servicio de COLASISTENCIA y adicionalmente pertenecen a la fase de tratamiento del titular del servicio de asistencia.

#### 4.1.7 ATENCION INICIAL POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES (consulta de urgencias).

COLASISTENCIA garantizará la consulta de urgencias a patologías presentadas como súbitas al interior de las instalaciones, que tengan su origen en una enfermedad preexistente del TITULAR, siempre que dicha preexistencia sea diagnosticada como tal, para este efecto se determina una cobertura de atención medica inicial de hasta Doscientos Cincuenta Mil Pesos (\$250.000), que se limitaran a consulta de urgencias, diagnóstico y tratamiento de urgencia o hasta llegar al límite citado, se excluyen los tratamientos de enfermedades odontológicas o tratamientos odontológicos preexistentes, como también consecuencias, agravaciones, complicaciones, inflamaciones, infecciones entre otros de cirugías o accidentes sucedidos antes del inicio de vigencia del servicio de asistencia.

#### 4.1.8 GASTOS MEDICOS POR ENFERMEDAD DE MATERNAS (consulta de urgencias)

Si al interior de las instalaciones una titular gestante llegase a presentar molestias o anomalías derivadas de su condición de materna, COLASISTENCIA autorizará atención medica inicial hasta la suma de Doscientos Cincuenta Mil Pesos (\$250.000), que se limitaran a consulta de urgencias, diagnóstico sea este proferido por el médico general o por el especialista, hasta llegar al límite citado. Se deja nota de que ante este tipo de casos no se contempla ningún gasto derivado de desplazamientos o traslados, por tratarse de una enfermedad y no de accidente.

#### 4.1.9 TRASLADO MEDICO POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA asumirá los gastos del traslado del TITULAR que, como consecuencia de un accidente que genere condiciones críticas de gravedad, surgido al interior de las instalaciones y en vigencia del contrato de servicios de asistencia, y cuando sea imposible el desplazamiento del paciente por sus propios medios. Cuando deba ser remitido a un centro asistencial diferente del lugar de atención y ocurrencia inicial, a consideración de los profesionales médicos del lugar del accidente, siempre y cuando la atención médica y los gastos médicos correspondientes, hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA y, siempre que en dicho lugar no sea posible ofrecer las condiciones de atención que garanticen la estabilidad. El traslado se efectuará por cualquier medio idóneo disponible en la región, al centro más cercano en el nivel de atención que el TITULAR requiera, quedando COLASISTENCIA, en total libertad de elegir dicho medio de transporte. Reafirmando que este es un servicio de medio y no de resultado, la responsabilidad de la prestación del servicio es del mismo prestatario por su idoneidad.

El monto de este servicio se encuentra incluido dentro del tope máximo de asistencia médica por accidente.

## 4.2 ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS

### 4.2.1 SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.

En caso de fallecimiento del TITULAR, por causas naturales o accidentales, durante la vigencia y al interior de las instalaciones, Se otorgaran los servicios de tipo funerario contemplando: preservación de la persona fallecida, cofre a libre elección (seis opciones), tramites civiles y eclesiásticos, invitación de carteles, velación 12 o 24 horas (según se acostumbre en la ciudad) , suministro de implementos para velación, libro recordatorio, novenario, servicio de cafetería y telefonía local en la velación, coche fúnebre, servicio de cortejo, cinta con nombre , un bus para transporte de acompañantes al destino final, exequias, tarjetas de agradecimiento. La inhumación o cremación tendrá un límite hasta por dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, estos se otorgarán a manera de servicios contratados por Colasistencia y ejercidos por prestatarios. Este servicio se presta solo para TITULARES residentes en COLOMBIA. Para los familiares del fallecido COLASISTENCIA, ofrece máximo 3 sesiones con Profesionales en psicología, para el proceso de elaboración de duelo.

## 4.3 ASISTENCIA EN PARQUEADEROS

COLASISTENCIA brindará a el titular o los beneficiarios del contrato, un conjunto de servicios de asistencia vehicular en la Zona Protegida que se defina, dentro del área de cobertura estipulada, que se prestarán cuando ocurra un suceso fortuito al vehículo amparado, de acuerdo con los términos, condiciones, límites y definiciones previstos en este documento.

Los servicios de asistencia vehicular establecidos en el presente condicionado, únicamente se prestarán a los vehículos que se encuentren en las celdas destinadas para parqueaderos de las instalaciones.

- El servicio de transporte es para la moto, automóvil o bicicleta.
- El servicio de transporte es 24/7
- Está diseñado para vehículos registrados que se encuentren dentro de la celda es estacionamiento
- No aplica para inmovilización por falta de técnico mecánica, SOAT, matrícula, placa.

- No aplica cuando el automóvil o motocicleta sea retenida, embargada o decomisada por la autoridad.
- No aplica por Embriaguez del conductor
- COLASISTENCIA no asume gastos de desvare tales como repuestos y/o mano de obra.

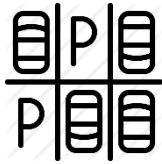
#### DEFINICIONES:

##### SUCESO CUBIERTO Y/O REGISTRADO:

Hecho inesperado, esporádico e inadvertido acontecido dentro de Zona Protegida, la cual tiene derecho de cobertura estipulada de acuerdo para cada tipo de servicio y que se configure como averías, fallas mecánicas o eléctricas y/o accidentes e incidentes de tránsito del vehículo, que ocurran dentro de la zona protegida, que da lugar a la prestación de los servicios descritos en el presente condicionado y que se ejecutará según la definición de los mismos.

##### ZONA PROTEGIDA:

Es delimitada por la celda donde debe estar estacionado el vehículo.



##### TALLER MÓVIL:

El servicio de taller móvil comprende los servicios de:

- a) Reinicio de batería: Se realiza en caso de que se haya descargado la batería del vehículo.
- b) Cambio de llanta: Se realiza en caso de que se encuentre averiada una rueda o sin aire. En ese momento se instalará la llanta de repuesto o se suministrará aire, de acuerdo con lo que el beneficiario prefiera.
- c) Suministro de combustible: Se realizará suministro de combustible por un galón, en caso de que se evidencia que el vehículo no cuenta con lo mencionado, para facilitar que el usuario pueda desplazarse hasta una estación de servicio cercana y abastecerse.

## GRÚA O MOTO GRÚA:

En caso de avería mecánica o siniestro por incidente de tránsito dentro de las instalaciones de la Zona Protegida, COLASISTENCIA efectuará el traslado del vehículo hasta el taller de reparaciones o parqueadero más cercano solicitado por el titular o su beneficiario.

En la Cláusula tercera del presente contrato, se especifica la distancia de cobertura para el servicio de grúa. Sólo estará cubierto un trayecto por evento, se exceptúa si al momento de prestar el servicio, el taller de reparación se encuentra cerrado y es necesario programar el traslado del vehículo el día hábil siguiente desde el lugar donde se haya dejado en custodia. Por lo demás, los segundos traslados con motivo diferente al mencionado serán solicitados y remunerados por cuenta del beneficiario.

La asistencia de grúa sólo será prestada en los lugares donde haya acceso de los camiones tipo grúa y por las condiciones topográficas que lo permitan. En caso de que el vehículo averiado se traslade a un lugar donde deba ingresar el camión tipo grúa para su descargue y las condiciones evidencien que se causará un daño al suelo por el peso del vehículo (a la grama, al piso en cerámica importado o cualquier característica distinta), será responsabilidad del titular o beneficiario autorizar realizar la maniobra ocasionando dichas averías y exonera al COLASISTENCIA de resarcir el perjuicio causado.

## TRANSPORTE / DESPLAZAMIENTO:

Este servicio se presta solamente si es necesario el traslado del vehículo titular en Grúa o en Moto Grúa, dicho desplazamiento será para un máximo de 4 pasajeros sin distinción de edad siempre que el vehículo afectado sea un automóvil o camioneta. En caso de ser desplazamiento para un servicio de Asistencia para motos, máximo de pasajeros serán 2 personas. Los desplazamientos para servicios de Asistencia de Autos y Motos, serán máximo un trayecto por evento y hasta la cobertura estipulada en este contrato. En caso de requerir mayor distancia en los diferentes desplazamientos fuera de la zona de cobertura, deberán ser asumidos por el beneficiario. Esto incluye costos de peajes y demás gastos resultantes del desplazamiento.

Servicio para trasladar en transporte particular o público al beneficiario, desde la Zona Protegida hasta el taller o lugar de residencia a donde es transportado el vehículo en grúa.

## CERRAJERÍA:

El servicio de cerrajería es la apertura técnica del vehículo, a razón de que el beneficiario haya dejado las llaves de encendido de este, dentro del habitáculo del carro y no tenga acceso al mismo. Para realización del servicio, es necesario que el usuario autorice la manipulación de la puerta donde se encuentra el bloqueo o

seguro más accesible del carro y en casos puntuales y extremos, las chapas o vidrios del vehículo.

#### REMOLQUE:

Es utilización de un vehículo con características especiales y equipos suficientes, para el remolque del vehículo del beneficiario, en caso de que requiera servicio de grúa por una avería mayor y éste se encuentre en un sótano o piso superior, donde no sea posible el acceso de la grúa. Para la coordinación de este servicio, es necesario que el beneficiario autorice en algunos casos, la manipulación de objetos de su vehículo, como son el tornillo de arrastre, el tiro de arrastre en caso de que tenga, el desmonte de defensas o bumper's, etc.

#### 4.3.1 DESPERFECTO MECANICO

En caso que alguno de los vehículos que se encuentren en la zona protegida no pueda ser movilizado por algún desperfecto mecánico, COLASISTENCIA pondrá a disposición los servicios del taller móvil, con el fin de solucionar el inconveniente.

En ningún caso COLASISTENCIA se hará cargo del valor de la gasolina o combustible, tampoco del despinche de la llanta averiada o de la batería del vehículo, cualquier valor adicional de reparación de la llanta o el rin, será asumido por el beneficiario. Se hace claridad de que COLASISTENCIA asumirá el costo de la mano de obra para reemplazar la llanta averiada por la llanta de repuesto en poder del cliente, realizar paso corriente para poder encender el vehículo y transportar el combustible suficiente hasta un galón, para que el carro se traslade hasta una estación de servicio y el titular pueda abastecer el carro de combustible.

El técnico que realice el servicio de carro taller tiene el deber de llegar al origen del servicio en la hora pactada previamente informada o con anticipación y podrá esperar MÁXIMO veinte (20) minutos a partir de la hora programada. Si pasado el tiempo mencionado, el beneficiario del vehículo no se presenta para tomar el servicio, se autorizará la retirada del técnico del sitio previo soporte de las llamadas efectuadas a su celular y se asumirá el servicio como efectivo.

El beneficiario tendrá derecho por evento a los servicios de asistencia que se mencionan en el presente condicionado, mientras permanece en las instalaciones de la Zonas Protegidas. Sin embargo, la asistencia es complementaria, es decir, si al enviar un servicio de taller móvil, no se soluciona el problema del beneficiario, COLASISTENCIA enviará servicio de grúa y en caso de requerir, Transporte / Desplazamiento, para prestar de manera integral la atención al cliente.



#### 4.3.2 IMOBILIZACIÓN POR ACCIDENTE.

En caso que el vehículo no pueda movilizarse a causa de un accidente ocasionado en la Zona Protegida, Colasistencia brindará los servicios de grúa o moto grúa y traslado del beneficiario.

#### 4.3.3 INCAPACIDAD DE CONDUCIR POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE.

En caso que el Titular y /o beneficiario sufra un accidente o tenga una enfermedad al interior de las instalaciones y no pueda conducir, COLASISTENCIA brindará los servicios de traslado en transporte particular o público al beneficiario y de grúa o motogrúa para el traslado del vehículo, desde la Zona Protegida hasta el lugar de residencia y

#### 4.3.4 LLANTA PINCHADA

En caso de que el vehículo que se encuentren en la zona protegida no pueda circular como consecuencia de una llanta pinchada, COLASISTENCIA pondrá a disposición del titular o su beneficiario, los recursos necesarios para desplazar a un técnico con el fin de solucionar el inconveniente. En ningún caso COLASISTENCIA se hará cargo del valor del despinche de la llanta averiada, cualquier valor adicional de reparación de la llanta o el rin, será asumido por el beneficiario. Se hace claridad de que COLASISTENCIA asumirá el costo de la mano de obra para reemplazar la llanta averiada por la llanta de repuesto en poder del cliente.

El técnico que realice el servicio de carro taller tiene el deber de llegar al origen del servicio en la hora pactada previamente informada o con anticipación y podrá esperar MÁXIMO veinte (20) minutos a partir de la hora programada. Si pasado el tiempo mencionado, el beneficiario del vehículo no se presenta para tomar el servicio, se autorizará la retirada del técnico del sitio previo soporte de las llamadas efectuadas a su celular y se asumirá el servicio como efectivo.

#### 4.3.5 ENVÍO DE COMBUSTIBLE

En caso de que el vehículo que se encuentren en la zona protegida no pueda circular como consecuencia de falta de gasolina, COLASISTENCIA pondrá a disposición del titular o su beneficiario, los recursos necesarios para desplazar a un técnico con el fin de solucionar el inconveniente. En ningún caso COLASISTENCIA se hará cargo del valor de la gasolina o combustible. Se hace claridad de que COLASISTENCIA asumirá el costo de la mano de obra para transportar el combustible suficiente hasta un galón, para que el carro se traslade hasta una estación de servicio y el titular pueda abastecer el carro de combustible.

El técnico que realice el servicio de carro taller tiene el deber de llegar al origen del servicio en la hora pactada previamente informada o con anticipación y podrá esperar MÁXIMO veinte (20) minutos a partir de la hora programada. Si pasado el tiempo mencionado, el beneficiario del vehículo no se presenta para tomar el servicio, se autorizará la retirada del técnico del sitio previo soporte de las llamadas efectuadas a su celular y se asumirá el servicio como efectivo.

#### 4.3.6 PASO DE CORRIENTE.

En caso de que el vehículo que se encuentren en la zona protegida no pueda circular como consecuencia de una descarga de la batería, COLASISTENCIA pondrá a disposición del titular o su beneficiario, los recursos necesarios para desplazar a un técnico con el fin de solucionar el inconveniente. En ningún caso COLASISTENCIA se hará cargo del valor de la batería del vehículo, cualquier valor adicional será asumido por el beneficiario. Se hace claridad de que COLASISTENCIA asumirá el costo de la mano de obra para realizar paso corriente para poder encender el vehículo.

El técnico que realice el servicio de carro taller tiene el deber de llegar al origen del servicio en la hora pactada previamente informada o con anticipación y podrá esperar MÁXIMO veinte (20) minutos a partir de la hora programada. Si pasado el tiempo mencionado, el beneficiario del vehículo no se presenta para tomar el servicio, se autorizará la retirada del técnico del sitio previo soporte de las llamadas efectuadas a su celular y se asumirá el servicio como efectivo.

#### 4.3.7 PERDIDA DE LLAVES

En caso de que el vehículo que se encuentren en la zona protegida y el beneficiario no lo pueda encender por pérdida de llaves, COLASISTENCIA pondrá a disposición del titular o su beneficiario, los recursos necesarios para desplazar a alguno de un técnico con el fin de realizar la apertura de la puerta principal del auto.

En ningún caso COLASISTENCIA se hará cargo del valor de copia de llaves, cualquier valor adicional será asumido por el beneficiario. Se hace claridad de que COLASISTENCIA asumirá el costo de la mano de obra para realizar la apertura de la puerta del auto.

El técnico que realice el servicio de carro taller tiene el deber de llegar al origen del servicio en la hora pactada previamente informada o con anticipación y podrá esperar MÁXIMO veinte (20) minutos a partir de la hora programada. Si pasado el tiempo mencionado, el beneficiario del vehículo no se presenta para tomar el servicio, se autorizará la retirada del técnico del sitio previo soporte de las llamadas efectuadas a su celular y se asumirá el servicio como efectivo.

#### 4.3.8 AUXILIO ECONOMICO PARA TERCERO QUE RESDULTE AFECTADO EN LAS ZONAS DE PARQUEO

COLASISTENCIA destinará la suma de hasta Doscientos mil pesos \$200.000 para autos y Cien mil pesos \$100.000 para motos como auxilio económico para el tercero que resulte afectado en un incidente de tránsito dentro de las Zonas Protegidas, con el propósito que ese dinero sea destinado en gastos de transporte o reparaciones menores que den lugar por el suceso presentado, facilitando el proceso de conciliación en sitio.

Para el reconocimiento del auxilio económico éste debe ser reportado en el momento del suceso, deberá ser avalado por la administración de la zona protegida y debe haber un acuerdo de conciliación entre las partes que sean afectadas por incidente. En ningún caso habrá reconocimiento del auxilio para el vehículo que ocasionó el incidente.

#### 5. ASISTENCIA MEDICA POR ACCIDENTE A MASCOTAS

COLASISTENCIA asumirá los gastos correspondientes a la atención ambulatoria u hospitalaria veterinaria como consecuencia de un accidente ocurrido en la zona protegida a cubrir y dentro de la vigencia del contrato de servicio de asistencia hasta por la suma de Un Millón de pesos (\$1.000.000) siempre y cuando la atención veterinaria y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por la Línea de Asistencia. Excluyendo tratamientos, consultas, controles y/o tratamientos después de finalizada la vigencia del servicio, quedan totalmente excluidas las enfermedades de cualquier índole a las mascotas.

#### 6. DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS

A continuación, se indican los documentos mínimos que deberán aportarse en caso de siniestro, en original o fotocopia autenticada según sea el caso:

##### Gastos por Reembolso

- Carta de reclamación en que se registre: No de póliza, nombre del tomador, nombre del asegurado, amparo reclamado, relación de documentos aportados y datos de contacto
- Original de la factura y soporte del pago que cumpla los estándares o requisitos determinados por la DIAN

- Copia de la historia clínica completa, legible y clara de la atención en que se incurrió el gasto, así como las fórmulas médicas en caso de reembolso por medicamentos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Formato de pago por transferencia

#### En Caso De Renta Clínica por accidente

- Carta solicitando la reclamación en la cual se evidencie No de póliza, amparo reclamado, documentos aportados y datos del reclamante.
- Copia de la cédula de ciudadanía o documento de identidad.
- Historia Clínica de la hospitalización (en la cual se evidencie la fecha de diagnóstico de la patología que generó la hospitalización y la fecha de ingreso y salida de la entidad hospitalaria).
- Formato de pago por transferencia diligenciado por el asegurado
- Certificación de la entidad tomadora en donde conste el nombre del asegurado, cargo, fecha de vinculación a la empresa y salario devengado a la fecha de siniestro (si es patronal)
- Solicitud de seguro debidamente diligenciada por el asegurado (si es el caso).
- Si la causa de la hospitalización es accidental aportar certificación o documento expedido por la entidad competente en la cual se evidencie la causa.

## 7. DEFINICIONES

### A. ACCIDENTE

Para los efectos del presente contrato, se entiende por accidente todo suceso imprevisto, externo, violento, visible, repentino e independiente de la voluntad del titular del servicio de asistencia, que produzca en la integridad física del mismo cualquiera de las pérdidas, lesiones corporales o perturbaciones funcionales indicadas en este contrato, verificables mediante examen médico. Se considera también como accidente para los efectos de este servicio de asistencia.

- a) La muerte que resulte de asfixia por agua o gases.
- b) La electrocución involuntaria, incluido el rayo.
- c) La mordedura de animales o la picadura de insectos y sus consecuencias
- d) El ahogamiento
- e) El envenenamiento
- f) El fallecimiento como víctima de Bala Perdida cuando así lo determine una declaración emitida por una autoridad competente
- g) Aquellos no provocados por el titular del servicio de asistencia, que ocurran en

embarcaciones, aviones, autobuses o ferrocarriles de servicio público o de líneas comerciales autorizadas para el transporte regular de pasajeros por la autoridad gubernamental con jurisdicción sobre el transporte público en el país de su registro, siempre que se presenten durante viajes con itinerarios establecidos y previamente publicados.

## B. ACTIVIDAD TERRORISTA NBQR

Significa cualquier acto intencionado e ilícito que incluya, implique o esté asociado, total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva, con la intención de:

- a) Promover, fomentar o expresar oposición a cualquier causa u objetivo político, ideológico, filosófico, racial, étnico, social o religioso.
- b) Influenciar, perturbar o interferir en cualquier operación, actividad o política gubernamental.
- c) Intimidar , coercer o crear temor y miedo en la opinión pública o parte de la misma , o perturbar o interferir en una economía nacional o cualquier segmento de una economía nacional, o incluya, implique o esté asociado, total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva que cualquier instancia gubernamental autorizada haya declarado que sea terrorista o que implique terrorismo, actividades terroristas o actos de terrorismo.

## C. CONGENITO

Presente o existente desde antes del momento de nacer.

## D. HOSPITALIZACION

Es la permanencia de un titular del servicio de asistencia en una institución hospitalaria y/o clínica, por un término superior a veinticuatro (24) horas o en el caso en que pernocte en ella.

## E. SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL

Es un servicio de atención de emergencias personales y médicas que se prestan a través de convenios a nivel nacional y se coordinan a través de una central telefónica.

## 8. CONDICIONES IMPORTANTES

### CONDICION PRIMERA- VIGENCIA Y TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Las coberturas respecto de cada titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA, iniciaran y terminaran su vigencia en fecha y hora de iniciación y terminación del contrato.

### CONDICION SEGUNDA- LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

COLASISTENCIA No será responsable en ningún caso por suma alguna en exceso del Límite Máximo de Responsabilidad Ciento cincuenta Millones de pesos (\$150.000.000).

Si la totalidad de las sumas que individualmente hubiere debido pagar COLASISTENCIA a consecuencia de un solo accidente, excediera del expresado Límite Máximo de Responsabilidad, COLASISTENCIA pagará a cada titular del servicio de asistencia que hubiere sido afectado por tal accidente, la suma que proporcionalmente le corresponda con relación al Límite Máximo de Responsabilidad.

### CONDICION TERCERA - PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Salvo que por acuerdo expreso entre las partes se establezca un término diferente, consignado expresamente en documento adherido al presente contrato, el cliente se obliga a pagar el servicio de asistencia en el momento de recibo del certificado de emisión.

El no pago del servicio de asistencia dentro de las oportunidades indicadas ocasionará la nulidad del contrato de servicios de asistencia y, en consecuencia, COLASISTENCIA quedará libre de toda responsabilidad por siniestros ocurridos después de la expiración del plazo para el pago de la prima.

### CONDICION CUARTA- AVISO EN CASO DE ACCIDENTE

COLASISTENCIA pone a disposición su Central de Asistencias a la cual El Titular o un representante deberá comunicarse a la línea 018000 510058, para todo accidente para el cual necesite asistencia.

COLASISTENCIA brindará al Titular las condiciones para su oportuna atención, sea remitiendo al profesional en cada caso o autorizando la atención en cualquiera de los Centros Asistenciales u hospitales disponibles en el área de ocurrencia del evento cuya asistencia se solicita, siendo de exclusivo criterio la modalidad de atención por parte de COLASISTENCIA. El Titular se obliga a dar aviso a COLASISTENCIA tantas veces como asistencias requiera. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el Titular deberá siempre comunicarse con COLASISTENCIA para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios

originados por la misma causa que el primer evento.

#### **CONDICION QUINTA- REEMBOLSOS (En los casos que aplica)**

El titular del servicio de asistencia o los Beneficiarios según el caso, deberán presentar a COLASISTENCIA la reclamación formal en los términos contemplados en el artículo 1077 del Código del Comercio<sup>[L]<sub>SEP</sub>]</sup> acompañada de los documentos indispensables para acreditar la ocurrencia del accidente y su cuantía, tales como:  
<sup>[L]<sub>SEP</sub>]</sup> a) Fotocopia de los documentos de identificación del beneficiario, b) Facturas en original que acrediten la suma pagada, c) Formula original entregada por el medico autorizado para atender el caso.

#### **CONDICION SEXTA- PAGO DE LA COMPENSACIÓN**

COLASISTENCIA pagará la compensación en caso de muerte o incapacidad total y permanente a que está obligada por el presente contrato y sus anexos si los hubiere, dentro del término de un mes contado a partir de la fecha en que se perfeccione la reclamación con los documentos exigidos en cada caso contemplados en el artículo 1077 del Código del Comercio la ocurrencia del siniestro y su cuantía. Si surgieran documentos adicionales se deben de hacer llegar para que dicha reclamación sea perfeccionada.

#### **CONDICION SEPTIMA- PÉRDIDA DEL DERECHO A LA COMPENSACIÓN**

La mala fe del titular del servicio de asistencia o del beneficiario en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado accidente, causará la pérdida de tal derecho.

Igualmente se perderá tal derecho si el accidente fuere causado voluntariamente por el titular o con su complicidad o por su culpa grave o inexcusable o por cualquiera de las exclusiones escritas en este contrato.

#### **CONDICION OCTAVA- JURISDICCION Y ARBITRAMIENTO.**

Para todos los efectos, se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, DC; igualmente, las partes aceptan que cualquier controversia que surja entre ellas, será resuelta por el sistema de Conciliación y Arbitraje en los términos establecidos en la ley

#### **CONDICION NOVENA- DISPOSICIONES LEGALES**

Para todos los aspectos no previstos explícitamente en el presente contrato, se aplicarán las disposiciones del Código de Comercio y demás normas legales pertinentes.

#### **CONDICION DECIMA- CLAUSULA OFAC**

Este contrato no otorga ninguna cobertura cuando el titular de la asistencia o beneficiario esté incluido en las listas OFAC o del gobierno colombiano en materia de anti lavado de activos, anti-terrorismo u otras sanciones económicas.

#### **CONDICION DECIMA PRIMERA- PRESCRIPCION DEL CONTRATO.**

Todas las obligaciones contractuales de COLASISTENCIA como consecuencia del presente contrato de servicio de asistencia, prescriben en la misma fecha de terminación de vigencia del mencionado servicio para cada titular, salvo en caso de accidente, cuando el tratamiento prevea hospitalización superior a la vigencia y para cual COLASISTENCIA proveerá hasta 5 días más de cubrimiento. El servicio de asistencia también se dará por terminado en el caso que el titular o su familia tomaran la decisión de una alta voluntaria en una entidad médica y dicho titular o su familia toman la responsabilidad de lo que ocurra desde la toma de esa decisión exonerando a COLASISTENCIA de forma total.

## 9. RESPONSABILIDAD

La prestación de cualquiera de los servicios deberá ser evaluada y autorizada previamente por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA, y será proporcionada únicamente, a través de las instituciones sanitarias o profesionales adscritos a la red nacional de asistencia de COLASISTENCIA, en el caso de que el titular o sus representantes deseen que la prestación del servicio se desarrolle con una entidad diferente o en una ciudad diferente a la asignada por COLASISTENCIA o firmara alta voluntaria de la entidad asignada por COLASISTENCIA cesará la responsabilidad y el titular aceptará que los costos de atención o servicios serán a su cargo o a cargo de su sistema de salud, inclusive a la firma del alta voluntaria en la entidad medica asignada por COLASISTENCIA. En caso fortuito que impida la comunicación previa a la prestación de cualquiera de los servicios el TITULAR o quien lo represente tendrá hasta llegar a el Centro hospitalario para comunicarse con COLASISTENCIA e informar sobre la imposibilidad de comunicación y el percance sufrido, de tal forma que COLASISTENCIA pueda coordinar con las entidades tratantes o dar trámite a una reclamación por reembolso. En cualquier circunstancia, COLASISTENCIA no será responsable por las lesiones, daños o perjuicios causados al TITULAR, como consecuencia de una eventual impericia, imprudencia o negligencia de los profesionales o instituciones sanitarias que provean el servicio. En el evento que el TITULAR no acate las disposiciones y recomendaciones del médico tratante o de la persona que le brinde la asistencia, asumirá de manera exclusiva la responsabilidad por el evento objeto de asistencia y exonera expresamente a COLASISTENCIA.

## 10.SUBROGACION.

El TITULAR se obliga con COLASISTENCIA irrevocablemente a subrogar a su favor cualquier otro derecho que le asista por idéntica causa, frente a cualquier responsable directo o indirecto de asumir algún tipo de obligación en forma



principal o derivada. De negarse a prestar colaboración o subrogar tales derechos a COLASISTENCIA, este último quedará automáticamente desobligado a abonar los gastos de asistencia originados.

## **11. AUTORIZACION PARA SOLICITAR HISTORIA CLINICA.**

COLASISTENCIA tendrá derecho, mediante los servicios de su personal facultativo, a acceder a los exámenes de cualquier paciente, tantas veces como lo considere prudente y necesario, durante cualquier etapa de una asistencia. El paciente debe proporcionar todo tipo de exámenes y reportes médicos que se requieran y debe firmar aquellas autorizaciones, para facilitar a COLASISTENCIA la obtención de una historia clínica completa.

## **12. GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES**

COLASISTENCIA se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Titular presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

**LAS CONDICIONES GENERALES, TERMINOS, LIMITES DE COBERTURA, EXCEPCIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ADQUIRIDO SE ENCUENTRAN SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.**