



# Condiciones Generales

COLASISTENCIA  
HOTELERO  
2025

COLASISTENCIA SIEMPRE TE ACOMPAÑA.

---

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA HOTELERO .....	3
CONSIDERACIONES PREVIAS.....	3
1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES.....	4
2. DEDUCIBLES.....	5
3. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA .....	5
4. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES.....	5
5. DEFINICIÓN DE COBERTURAS .....	11
5.1 ASISTENCIA MÉDICA PARA HUESPED .....	11
5.1.1 ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE.....	11
5.1.2 ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD.....	12
5.1.3 INTOXICACIÓN INVOLUNTARIA.....	13
5.1.4 RENTA DIARIA DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR ACCIDENTE.....	13
5.1.5 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.....	14
5.1.6 GASTOS ODONTOLÓGICOS POR ACCIDENTE.....	14
5.1.7 ATENCIÓN INICIAL POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES (consulta de urgencias).....	14
5.1.8 GASTOS MEDICOS POR ENFERMEDAD DE MATERNAS (consulta de urgencias).....	15
5.1.9 TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE.....	15
5.2 TRASLADOS .....	15
5.2.1 TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE ACCIDENTE.....	15
5.2.2 TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE FALLECIMIENTO.....	16
5.3 COMPENSACIONES .....	16
5.3.1 COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL.....	16
5.3.2 COMPENSACIÓN POR MUERTE AHOGAMIENTO.....	17
5.3.3 COMPENSACION POR MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARITIMO O FLUVIAL.....	17
5.3.4 COMPENSACION POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AEREO, TERRESTE, MARITIMO O FLUVIAL.....	18
5.3.5 COMPENSACIÓN POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE ACCIDENTAL O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL .....	19

5.3.6	COMPENSACIÓN POR MUERTE CON ARMA DE FUEGO, CORTO PUNZANTE O CONTUNDENTE (HOMICIDIO) .....	22
5.4	ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS .....	22
5.4.1	EXPATRIACION DE CADAVER POR MUERTE ACCIDENTAL DEL TITULAR EXTRANJERO .....	23
5.4.2	SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.....	23
5.4.3	PÉRDIDA O DAÑO DE EQUIPAJE.....	23
5.4.4	PÉRDIDA O DAÑO DE LAVANDERÍA.....	24
5.5	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.....	24
5.5.1	PREDIOS LABORES Y OPERACIONES PARA HUSPEDES.....	24
5.6	OBLIGACIONES DEL HOTEL EN CASO DE SINIESTRO. ....	28
6.	DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS.....	31
7.	DEFINICIONES .....	33
8.	CONDICIONES IMPORTANTES.....	35
9.	RESPONSABILIDAD .....	38
10.	SUBROGACIÓN. ....	39
11.	AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA. ....	39
12.	GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES .....	39
13.	ANEXO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.....	39
14.	RESPONSABILIDAD DE USO DE APLICACIONES COLASISTENCIA APP.....	42

## CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA HOTELERO

Entre Colombiana de Asistencia, que en adelante y para efectos del presente contrato se denominará COLASISTENCIA de una parte, y de la otra, el huésped inscrito 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 HOTELERO es un producto de asistencia al huésped cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, y personal en situaciones de emergencia durante el transcurso de su estadía en el hotel

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 prepaga o pólizas de salud. Los servicios y prestaciones de COLASISTENCIA están exclusivamente orientados a la asistencia de eventos súbitos e imprevisibles durante la estadía en el hotel, 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 018000-510058 o Celular 310 315 73 35 o por WhatsApp 311 522 98 80 en el momento de la ocurrencia de cualquier evento para ser autorizado y poder asistir de manera idónea, la no comunicación exonera a COLASISTENCIA de cualquier responsabilidad estipulada en este contrato. En caso de ser imposible la comunicación por factores técnicos, esta misma debe darse al momento de cesar dicho impedimento de manera inmediata y explicar el motivo la cual será estudiada por COLASISTENCIA sin que esto genere compromiso adicional de prestación de servicio alguno o responsabilidad.

Las solicitudes de cancelación y/o modificaciones de fechas de estadía de un huésped pueden efectuarse únicamente con una solicitud por escrito y anticipación no menor a 1 (un) día hábil al inicio de vigencia. En caso de no hacerlo debe solicitarse la cancelación antes de las 12 am o la hora 24, del día que debió haber ingresado el huésped. Al reportar la adquisición del servicio de Asistencia, este no entrara a generar cobertura sino hasta 20 minutos después de aparecer en el sistema de emisión de COLASISTENCIA llamado SEA, quedando libre de

responsabilidad la empresa COLASISTENCIA de la prestación de algún servicio o compensación antes del cumplimiento del tiempo citado.

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 siempre y cuando la actividad que se esté realizando tenga cobertura.

En caso de hacer precompras o comprar días de cubrimiento por anticipado dichos días tendrán una validez máxima de un año a partir de la fecha de la compra del paquete de días, en caso de no utilización de los mismos se generará la caducidad de los días no utilizados perdiendo así el derecho a su uso sin devolución de dinero en ningún caso.

## 1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES.

### ASISTENCIA MÉDICA PARA HUESPEDES

Asistencia médica por accidente hasta	\$30.000.000
Asistencia médica por enfermedad hasta	\$3.000.000
Intoxicación involuntaria	\$10.000.000
Medicamentos ambulatorios hasta	\$250.000
Gastos odontológicos por accidente hasta	\$2.000.000
Atención inicial por preexistencias (consulta de urgencias) hasta	\$500.000
Gastos médicos por enfermedad de maternas (Consulta de urgencias) hasta	\$500.000
Traslado medico por accidente	\$1.000.000
Traslados y estadía de acompañante en caso de accidente hasta	\$2.000.000
Traslados y estadía de acompañante por muerte hasta	\$2.000.000

### COMPENSACIONES

Compensación por muerte accidental (se excluye para titulares nacionales la muerte en cualquier transporte, ahogamiento y homicidio)	\$70.000.000
Compensación por invalidez total y permanente accidental o desmembración accidental hasta (se excluye invalidez o desmembración en transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial.)	\$70.000.000
Compensación por muerte por ahogamiento	\$25.000.000
Compensación por muerte accidental en transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial si el transporte lo brinda el hotel.	\$15.000.000

Compensación por invalidez o desmembración accidental en transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial, si el transporte lo brinda el hotel. \$15.000.000

Compensación por muerte con arma de fuego, corto punzante o contundente (homicidio) \$15.000.000

Renta diaria por Incapacidad temporal por accidente \$ 50.000

Remuneración por robo de documentos \$150.000

#### ASISTENCIAS ESPECIALES Y PROTECCIÓN DE HUÉSPEDES

Servicio funerario especializado INCLUIDO

Pérdida o daño de equipaje \$2.000.000

Pérdida o daño en lavanderías del hotel \$2.000.000

Expatriación funeraria por muerte accidental de extranjeros (En reemplazo de la compensación por muerte accidental) hasta máximo \$45.000.000

#### RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL Y ACCIDENTES DE TERCEROS

Predios, Labores y Operaciones para huéspedes \$300.000.000

RC terceros diferentes a Huéspedes \$10.000.000

RC Parqueros \$10.000.000

Gastos por Accidente en las instalaciones del hotel de un tercero \$5.000.000

## 2. DEDUCIBLES

#### DEDUCIBLES

Perdida o daño de Equipaje 10%

Perdida o daño Lavandería 3%

Responsabilidad Civil Extracontractual Salario Mínimo o 10%

## 3. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

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

## 4. 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 mismo. Lesiones o muerte causadas a si mismo ya sea en estado de cordura o de demencia, incluye el suicidio o tentativa del mismo.
- B. Los accidentes causados en actividades terroristas NBQR, con uso de material nuclear, biológico, químico y radioactivo.
- C. Lesiones causadas de manera propia o por terceros con arma de fuego, cortante, punzante, contundente, con explosivos o por envenenamiento.
- D. Manipulación de explosivos, municiones y fuegos artificiales.
- E. 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.
- F. 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.
- G. La muerte accidental, cuando dicho accidente suceda como consecuencia de sufrir una agravación o episodio de una enfermedad preexistente y el padecer esta enfermedad haya sido el causal de que dicho accidente sucediera y ocasionara la muerte accidental.
- H. Ningún tratamiento derivado de los accidentes cubiertos por el servicio de asistencia COLASISTENCIA.
- I. 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.
- J. 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.

- K. Participación del titular 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.
- L. El uso de cualquier aeronave en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación.
- M. Accidentes que sufra el huésped cuando se desplace en helicópteros o cuando viaje como pasajero en aeronaves que no pertenezcan a una compañía de transporte aéreo con itinerarios debidamente publicados y autorizada para operar en forma comercial el transporte regular de pasajeros por la autoridad gubernamental con jurisdicción sobre la aviación civil en el país de su registro.
- N. Quedan expresamente excluidas la compensación por muerte Accidental y todas las asistencias solicitadas como consecuencia directa de encontrarse el titular bajo el influjo de sustancias 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 la pérdida se produzca como causa directa de este hecho. Adicionalmente queda excluida cualquier tipo de asistencia derivada de trastornos mentales o psiquiátricos.
- O. Convulsiones de la naturaleza de cualquier clase; fisión, fusión nuclear o radioactividad.
- P. Por la participación directa del titular en la comisión de algún delito o contravención tipificado por la ley penal. Violación de normas de carácter penal.
- Q. Participación del titular en cualquier clase de riñas.
- R. Para el amparo de gastos médicos por accidente, se excluye además el suministro de prótesis, tratamientos odontológicos o reposición de piezas dentales naturales o postizas.
- S. Accidentes y lesiones ocurridos con antelación al inicio del viaje o actividad para la cual se contrató la cobertura.
- T. Se exonera igualmente, cuando la patología a asistir surja como consecuencia de la práctica de deportes peligrosos, incluyendo, pero no

limitando: buceo, montañismo, boxeo, vuelo en ala delta, paracaidismo, planeadores, motociclismo, y en general deportes considerados de alto riesgo incluyendo, pero no limitando automovilismo, motociclismo, moto Cross o la práctica como profesional de cualquier otro deporte o práctica en calidad de competencia de cualquier índole.

- U. Cualquier acto doloso o culposo del titular o del hotel 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.
- V. 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 etc.
- W. El diagnóstico, seguimiento, exámenes, tratamiento o interrupción voluntaria del embarazo, y/o parto y/o cesárea.
- X. Todos los servicios y beneficios del presente contrato tienen validez cuando el titular se encuentre dentro de los predios del hotel y solo aplica dentro del territorio nacional colombiano.
- Y. 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.
- Z. los costos de tratamiento de las enfermedades o preexistencias odontológicas.
- AA. Así mismo están excluidos de la cobertura todos aquellos gastos que correspondan a cualquier tipo de prótesis, o ayudas mecánicas y/o artificiales, internas o 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.
- BB. 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.

CC. Cualquier lesión o muerte a causa de la omisión de alertas por vientos, oleajes altos, corrientes o circunstancias extraordinarias en cualquier playa en Colombia. Tampoco se cubrirá las lesiones o muertes ocurridas al ingresar a lugares restringidos por alguna autoridad pública.

DD. Los accidentes que ocurran cuando el asegurado participe en competencias de velocidad o habilidad, o cuando el asegurado sea conductor o pasajero de motocicletas o motonetas. Salvo se trate de vehículos que el hotel contrate para recreación de los huéspedes y estén bajo su responsabilidad.

EE. Traspaso a otras personas de los objetos amparados por el presente contrato de asistencia.

FF. La acción de un empleado o sirviente del hotel, como autor principal o cómplice.

GG. Tampoco se ampara la pérdida, hurto o deterioro del dinero, objetos obras de arte, esculturas, bonos, títulos, letra pagares, cheques, valores en garantías, títulos de propiedad, estampillas, medallas, monedas, libros de contabilidad, pedrerías sin montar, manuscritos de cualquier clase, así ellos se encuentren en caja fuerte, cajillas de seguridad, o en poder de la administración del hotel.

HH. Tampoco se ampara la pérdida, hurto o deterioro de equipos tales como: Equipos portátiles, cámaras fotográficas, de video o similares, reproductores de música y/o video, celulares, agendas digitales, accesorios de cualquiera de estos equipos, relojes y cualquier clase de aparatos portátiles.

II. Se excluye la organización de tours, viajes y otras actividades fuera de los predios del hotel.

JJ. Inobservancia de disposiciones legales u órdenes de la autoridad, de normas técnicas o de prescripciones médicas o de instrucciones y estipulaciones contractuales.

KK. Errores u omisiones del Hotel en el ejercicio de su actividad profesional.

LL. Posesión o uso de vehículos a motor destinados y autorizados para transitar por la vía pública y/o provista de placa o licencia para tal fin.

- MM. Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daños materiales o lesiones personales. Daños patrimoniales puros.
- NN. Incumplimiento total, parcial o por mora de la obligación principal de convenios y contratos. Responsabilidad civil contractual.
- OO. Reclamaciones en las que se impida, expresa o implícitamente, la debida tramitación del siniestro, cuando el impedimento proceda de la víctima, de personas u órganos con poder público, u otras personas, grupos u órganos con poder legal, o coacción de hecho.
- PP. Reclamaciones en Responsabilidad Civil entre las personas naturales o jurídicas, que aparecen conjuntamente mencionadas como el «ASEGURADO» en los Datos Identificativos de la póliza o por anexo.
- QQ. No se cubre la responsabilidad civil de los contratistas y/o subcontratistas por hechos ajenos a la ejecución del objeto de la relación contractual con el asegurado
- RR. Daños, pérdida o el extravío de vehículos situados fuera de los predios a que se refiere este seguro.
- SS. COLASISTENCIA no responde por daños o perjuicios causados al HOTEL, así como a sus parientes (Se entiende por parientes del HOTEL las personas ligadas a este hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad).
- TT. COLASISTENCIA no responde por daños o perjuicios causados a los empleados y a los socios del HOTEL, ni a los directivos o a los representantes legales.

El HOTEL está obligado a dar noticia a COLASISTENCIA de la ocurrencia de un siniestro, a la fecha de que lo haya conocido o debido conocer. Si contra el HOTEL se inicia algún proceso judicial por la ocurrencia de un siniestro, debe de igual modo dar aviso, aunque ya lo haya dado respecto a la ocurrencia del mismo siniestro. Igual obligación corresponde al HOTEL cuando recibe reclamación de terceros por algún siniestro. COLASISTENCIA no puede alegar el retardo o la omisión si, dentro del mismo plazo, intervienen en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro.

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

## 5. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

### 5.1 ASISTENCIA MÉDICA PARA HUESPED

#### 5.1.1 ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE.

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 (Treinta Millones de Pesos) \$30.000.000, siempre y cuando la atención médica y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA. En caso de requerir hospitalización, la central de asistencias autorizará hospitalización en habitación bipersonal, hasta el límite permitido por la condición general, si así lo solicitaré el titular podrá asignarse habitación unipersonal, siendo a cargo del titular el valor de diferencia con relación a la asignada por Colasistencia, valor que la entidad hospitalaria facturará al titular.

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.

#### 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 asistencia en un viaje o evento 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 o evento.

#### 5.1.2 ASISTENCIA MÉDICA 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, hasta por la suma de Tres Millones de Pesos ( \$ 3.000.000) 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. En caso de requerir hospitalización, la central de asistencias autorizará hospitalización en habitación bipersonal, hasta el límite permitido por la condición general, si así lo solicitaré el titular podrá asignarse habitación unipersonal, siendo a cargo del titular el valor de diferencia con relación a la asignada por Colasistencia, valor que la entidad hospitalaria facturará al titular.

Siempre que la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA supere 24 horas o un día de vigencia, se contemplará la apendicitis como patología súbita, hasta el monto estipulado como atención médica por enfermedad, antes de esto estará totalmente excluido de la cobertura.

Para la cobertura de enfermedad por \*COVID-19, Colasistencia asumirá los gastos hasta por la suma de Tres Millones de pesos (\$ 3.000.000), los cuales solo podrán ser usados para el tratamiento de dicha enfermedad.

Como primera instancia Colasistencia prestará el servicio de consulta médica por video llamada en caso de que algún turista presente síntomas relacionados al COVID-19. Si por medio de esta consulta el medico ordena la prueba para el COVID-19, Colasistencia asumirá el costo de dicha prueba en la entidad más cercana. Si por protocolo de las autoridades competentes el resto del grupo debe de practicarse dicha prueba, esta debe ser cubierta por la EPS o la entidad que estipule la autoridad que solicita este protocolo en la ciudad destino. Si alguno de los acompañantes resultara positivo para el COVID-19, Colasistencia garantizará el tratamiento hasta por Tres Millones de pesos (\$ 3.000.000).

### 5.1.3 INTOXICACIÓN INVOLUNTARIA

COLASISTENCIA asumirá los gastos correspondientes a la atención ambulatoria u hospitalaria prestada al titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA, como consecuencia de una intoxicación involuntaria accidental ocurrida en el hotel, dentro de la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, hasta por la suma de Diez Millones de Pesos (\$10.000.000), 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.

#### 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 asistencia en un viaje o evento 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 o evento.

### 5.1.4 RENTA DIARIA DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR ACCIDENTE

Opera únicamente cuando por una incapacidad temporal sufrida por el TITULAR, como consecuencia de un accidente, le produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales que de manera temporal y por no menos de cuatro (4) días continuos, le impidan desarrollar las actividades normales de su vida. Dicha incapacidad, que no debe haber sido provocada intencionalmente, deberá ser certificada por escrito, por el (los) médicos de la entidad promotora de salud (EPS) a la cual se encuentra adscrito, de acuerdo con lo establecido para tal efecto en la ley 100 de 1993 y demás normas que la complementen, modifiquen, adicionen o reglamenten.

El periodo de espera de tres días, corresponde al plazo durante el cual EL TITULAR debe mantenerse en situación de incapacidad para tener derecho a la indemnización. En el evento de no encontrarse afiliado a ninguna entidad promotora de salud (EPS) o ser beneficiario de un afiliado, la incapacidad deberá ser certificada por el médico tratante. COLASISTENCIA reconocerá AL TITULAR el valor diario de \$50.000, mientras éste se encuentre incapacitado en forma total y temporalmente, hasta por un periodo no mayor de 10 días y siempre que cumpla con los tres días de espera antes descritos.

#### 5.1.5 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.

COLASISTENCIA asumirá directamente o por reembolso, dentro de la cobertura de asistencia médica por enfermedad o accidente, durante el viaje o evento y en 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.

#### 5.1.6 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 durante en el hotel 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 no tratadas 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.

#### 5.1.7 ATENCIÓN INICIAL POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES (consulta de urgencias).

COLASISTENCIA garantizará la consulta de urgencias a patologías presentadas como súbitas, que tengan su origen en una enfermedad preexistente del TITULAR, diagnosticada o no previamente, para este efecto se determina una cobertura de atención medica inicial de hasta Quinientos Mil Pesos (\$500.000), que se limitaran a traslado en caso de urgencia vital, consulta de urgencias, diagnóstico y tratamiento de la 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..

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

Si durante el desarrollo de un viaje o actividad una titular gestante llegase a presentar molestias o anomalías derivadas de su condición de materna COLASISTENCIA autorizará atención medica inicial hasta la suma de Quinientos Mil pesos (\$500.000), que se limitaran a traslado en caso de urgencia vital, consulta de urgencias, diagnóstico y tratamiento de la urgencia o hasta llegar al límite citado

#### 5.1.9 TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA trasladará al TITULAR que, como consecuencia de un accidente ocurrido que genere condiciones críticas de gravedad, ocasionado en el hotel 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 hasta Un millón de pesos (\$1.000.000), quedando COLASISTENCIA, en total libertad de elegir dicho medio de transporte.

## 5.2 TRASLADOS

### 5.2.1 TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE ACCIDENTE.

Cuando el TITULAR , sufiere un accidente en el hotel y para su atención y recuperación se prevea como mínimo dos (2) días de hospitalización, COLASISTENCIA asumirá los gastos de desplazamiento terrestre o aéreo en clase regular y estadía para un acompañante que viaje a cuidar a dicho titular o uno de los acompañantes que haya viajado con el titular, COLASISTENCIA asumirá su estadía en caso de que su plan de viaje haya culminado, la diferencia de la tarifa del tiquete, penalidad o tiquete nuevo, hasta la suma de Dos Millones de Pesos (\$ 2.000.000), los anteriores gastos se efectuarán a manera de reembolso y como consecuencia de presentación de facturas y comprobantes fehacientes, que no superen un monto de gasto diario de Dos Cientos Mil Pesos (\$ 200.000), para lo que se provee una estadía máxima de Diez (10) Días en el caso de no requerir desplazamiento, si este se requiere el valor del desplazamiento debe descontarse del monto máximo global para llegar a una cifra de gastos de estadía diaria. Si el

titular del servicio de asistencia que estuvo hospitalizado es dado de alta antes de los 10 días que se prevén para la estadía de su acompañante, este servicio terminará inmediatamente en ese momento, a menos de que por recomendación médica el titular del servicio de asistencia no pueda viajar y deba estar en convalecencia donde se activaran los días restantes hasta el máximo de 10 días.

#### 5.2.2 TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE FALLECIMIENTO.

En el caso de fallecimiento del TITULAR del servicio de asistencia COLASISTENCIA por causas accidentales en el hotel, COLASISTENCIA autorizará, previa solicitud telefónica a un familiar del titular, tiquete aéreo o terrestre en clase regular y gastos de estadía o a uno de los acompañantes que haya viajado con el titular la diferencia de la tarifa del tiquete, penalidad o tiquete nuevo y estadía hasta por Dos Millones de pesos (\$2.000.000). Este servicio se concede a manera de reembolso, posterior a la presentación de comprobantes de pago o facturas fehacientes, que no superen un monto de gasto diario de Dos Cientos Mil pesos (\$ 200.000) por día, para lo que se provee una estadía máxima de Diez (10) Días en el caso de no requerir desplazamiento, si este se requiere el valor del desplazamiento debe descontarse del monto máximo global para llegar a una cifra de gastos de estadía diaria. Este servicio culmina en el momento que el cadáver sus restos sean trasladados a la ciudad de destino o hasta máximo 10 días.

### 5.3 COMPENSACIONES

#### 5.3.1 COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL

Se compensará la suma de Setenta Millones de pesos \$70.000.000 por muerte del titular del servicio de asistencia, siempre y cuando haya sido ocasionada por un accidente en el hotel, tal como se define en este contrato de servicio de asistencia, y se presente dentro de los 180 días siguientes a la fecha de su ocurrencia del accidente.

En caso que la familia del titular extranjero del servicio de asistencia, desee tomar la cobertura de expatriación funeraria, este reemplazara a la compensación por muerte accidental, generándose un único pago, cesando la responsabilidad de cualquier compensación adicional por parte de Colasistencia.

No obstante, en caso de un accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados, no será mayor a Cien Millones de pesos (\$100.000.000).

En caso de que la suma de las compensaciones a abonar supere los montos antedichos, cada compensación individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida anteriormente.

Para este ítem se incluye la muerte por homicidio.

### 5.3.2 COMPENSACIÓN POR MUERTE AHOGAMIENTO

Se compensará la suma de Veinticinco Millones de pesos \$25.000.000 por muerte del titular del servicio de asistencia, siempre y cuando haya sido por ahogamiento, y se presente dentro de los 180 días siguientes a la fecha de su ocurrencia del accidente.

No obstante, en caso de un accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados, no será mayor a Cien Millones de pesos (\$100.000.000).

En caso que la familia del titular extranjero del servicio de asistencia, desee tomar la cobertura de expatriación funeraria, este reemplazara a la compensación por muerte accidental, generándose un único pago, cesando la responsabilidad de cualquier compensación adicional por parte de Colasistencia.

En caso de que la suma de las compensaciones a abonar supere los montos antedichos, cada compensación individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida anteriormente.

### 5.3.3 COMPENSACION POR MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARITIMO O FLUVIAL

Para este ítem la compensación por muerte en cualquier transporte aéreo, terrestre, fluvial o marítimo, será de Quince Millones de pesos (\$15.000.000). En el caso específico de eventos sucedidos en transporte terrestre de turismo, es condición, infaltable, para esta cobertura, que la empresa contratante, haya suministrado junto con el listado de pasajeros y sus documentos de identidad, documentación del transporte terrestre que acredite la seguridad de los pasajeros, solo se tendrá derecho a esta compensación con el previo envío de fotocopia del SOAT vigente, ultimo certificado de Revisión Técnico mecánica, copia de las caratulas de pólizas RC del vehículo transportador Mediante este amparo se cubre la muerte acaecida al tomador, cuando viaje como pasajero en helicópteros o vuelos para los cuales no existan itinerarios regulares debidamente publicados, siempre que:

A. La empresa transportadora se encuentre autorizada para el transporte de pasajeros por la autoridad Gubernamental constituida y con jurisdicción sobre la aviación civil en el país de su registro, B. La aeronave no se encuentre vinculada directa o indirectamente a actividades al margen de la ley. Para efecto de este

amparo, se entiende por aeronave aquel vehículo que se desplace por el espacio aéreo mediante una o varias hélices propulsoras movidas por motores, bien sea propia o en arrendamiento y se utilicen pistas autorizadas por la Aeronáutica Civil Colombiana o la entidad estatal que haga sus veces en otros países. En caso de accidente en algún transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT o algún seguro 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.

No obstante, en caso de un accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados, no será mayor a trescientos cincuenta Millones de pesos (\$350.000.000).

En caso de que la suma de las compensaciones a abonar supere los montos antedichos, cada compensación individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida anteriormente.

Esta compensación solo aplica cuando el transporte sea brindado por el hotel como sistema de arribo las instalaciones del mismo.

#### 5.3.4 COMPENSACION POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE O DESMENBRACIÓN ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AEREO, TERRESTE, MARITIMO O FLUVIAL

Mediante este amparo se cubre la muerte acaecida al tomador, cuando viaje como pasajero en helicópteros o vuelos para los cuales no existan itinerarios regulares debidamente publicados, siempre que:

- A. La empresa transportadora se encuentre autorizada para el transporte de pasajeros por la autoridad Gubernamental constituida y con jurisdicción sobre la aviación civil en el país de su registro,
- B. La aeronave no se encuentre vinculada directa o indirectamente a actividades al margen de la ley.

Para efecto de este amparo, se entiende por aeronave aquel vehículo que se desplace por el espacio aéreo mediante una o varias hélices propulsoras movidas por motores, bien sea propia o en arrendamiento y se utilicen pistas autorizadas por la Aeronáutica Civil Colombiana o la entidad estatal que haga sus veces en otros países.

En caso de accidente en algún transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT o algún seguro 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.

No obstante, en caso de un accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados, no será mayor a trescientos cincuenta Millones de pesos (\$350.000.000).

En caso de que la suma de las compensaciones a abonar supere los montos antedichos, cada compensación individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida anteriormente.

Esta compensación solo aplica cuando el transporte sea brindado por el hotel como sistema de arribo las instalaciones del mismo.

### 5.3.5 COMPENSACIÓN POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE ACCIDENTAL O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL

#### INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE

Colasistencia compensará hasta la suma de Setenta Millones de Pesos \$70.000.000 las pérdidas sufridas por el titular del servicio de asistencia, siempre que sean comprobables y se produzcan como consecuencia directa de un accidente amparado por el presente servicio de asistencia, en el hotel.

Para todos los efectos exclusivos de este amparo, se entiende por invalidez total y permanente por accidente, la invalidez sufrida por el titular del servicio de asistencia, cuya fecha de estructuración esté dentro de la vigencia del servicio de asistencia, originada en lesiones físicas generadas por un accidente y no causadas intencionalmente por el titular, que se haya mantenido por un periodo continuo no menor a ciento veinte (120) días calendario contados desde la fecha en que fue determinada por parte de un médico, que se encuentre debidamente calificado con base en el manual único de calificación de invalidez (reglamentado por el decreto 917 de 1999) con una pérdida de capacidad laboral igual o superior al cincuenta por ciento (50%).

El porcentaje indicado en el párrafo anterior será validado, en primera instancia, por un médico o una institución, nombrados por la compañía de seguros ALLIANZ. En segunda y última instancia, podrá ser demostrada mediante certificación de EPS, ARL, AFP o Junta Regional o Nacional de calificación de Invalidez.

Sin perjuicio de cualquier otra causa, se considera como incapacidad total y permanente o invalidez accidental, la pérdida total e irreparable de la visión de ambos ojos, la amputación de ambas manos o ambos pies, o de toda una mano y un pie.

Para los efectos de este amparo, las pérdidas anteriores se definen así:

- De las manos: amputación traumática o quirúrgica a nivel de la muñeca.

- De los pies: amputación traumática o quirúrgica a nivel del tobillo.
- De los dos ojos: la pérdida total e irreparable de la visión.

Se entiende por accidente todo suceso imprevisto, exterior, violento, visible, verificable mediante examen médico, repentino e independiente de la voluntad del asegurado, que produzca en la integridad física del mismo, cualquiera de las pérdidas indicadas.

No obstante, en caso de un accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados, no será mayor a Cien Millones de pesos (\$100.000.000).

En caso de que la suma de las compensaciones a abonar supere los montos antedichos, cada compensación individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida anteriormente.

#### DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL

Si como consecuencia de un accidente sufrido por El titular del servicio de asistencia durante la vigencia de este, se ocasiona dentro de los ciento veinte (120) días calendario siguientes contados a partir de la fecha del accidente la pérdida funcional o anatómica de uno de sus miembros u órganos, o amputación traumática o quirúrgica, El titular tendrá derecho a una indemnización de acuerdo con los porcentajes que se establecen en la siguiente tabla de desmembraciones y que se fijará con base en el valor estipulado para el amparo de compensación por invalidez total y permanente accidental o desmembración accidental.

Salvo las exclusiones, se entenderá por accidente todo suceso provocado por una acción violenta, exterior, visible, súbita, imprevista, repentina e independiente de la voluntad del asegurado y de sus beneficiarios, que produzca la desmembración o la perturbación funcional verificable mediante examen médico realizado por un médico.

CLASE DE PÉRDIDA	% DE LA SUMA INDEMNIZABLE
Enajenación mental incurable con impotencia funcional absoluta	100%
Parálisis o Invalidez Total y Permanente	100%
Ceguera completa en ambos ojos	100%
La pérdida total e irreparable de ambos pies o ambas manos	100%
Sordera total bilateral	100%
Pérdida del habla	100%
Pérdida del brazo o de la mano derecha	60%
Pérdida completa de la visión de un ojo	50%

Sordera total unilateral	50%
Pérdida del brazo o de la mano izquierda	50%
Pérdida de una pierna por encima de la rodilla	50%
Pérdida de un pie	40%
Pérdida completa del uso de la cadera	30%
Fractura no consolidada de una pierna	30%
Pérdida del dedo pulgar derecho	25%
Pérdida total de tres dedos de la mano derecha o pulgar y otro dedo que no sea el índice	25%
Pérdida completa del uso del hombro derecho	25%
Como máxima indemnización por trastornos en la masticación y habla	25%
Pérdida del dedo pulgar izquierdo	20%
Pérdida total de tres dedos de la mano izquierda o el pulgar y otro dedo que no sea el índice	20%
Pérdida completa del uso de la muñeca o del codo derecho	20%
Pérdida completa del uso de alguna rodilla	20%
Fractura no consolidada de una rodilla	20%
Pérdida del dedo índice derecho	15%
Pérdida completa del uso de la muñeca o del codo izquierdo	15%
Pérdida completa del uso del tobillo	15%
Pérdida del dedo índice izquierdo	12%
Pérdida del dedo anular derecho	10%
Pérdida del dedo medio derecho	10%
Pérdida del dedo anular izquierdo	8%
Pérdida del dedo medio izquierdo	8%
Pérdida del dedo gordo de alguno de los pies	8%
Pérdida del dedo meñique derecho	7%
Pérdida del dedo meñique izquierdo	5%
Pérdida de una falange de cualquier dedo	5%

**Parágrafo 1:**

- a) Se entiende por pérdida de la mano, la amputación que se verifique a la altura de la muñeca o por encima de ella, y por pérdida del pie, la amputación que se verifique a la altura del tobillo o por encima de él.
- b) También se entiende por pérdida, la inhabilitación funcional total y permanente del órgano o miembro lesionado, en forma tal que no pueda desarrollar ninguna de sus funciones naturales.
- c) Cuando el Titular sufra dos o más pérdidas de las especificadas en la tabla, el valor total del pago no podrá exceder el 100% del Valor de este amparo.
- d) Las indemnizaciones pagadas por la pérdida de dedos, se deducirán de cualquier pago que se hiciese por concepto de la pérdida de la mano o el pie

respectivo.

**Parágrafo 2:**

La tabla contenida en este numeral aplica para personas diestras, en caso de titular zurdo se aplica en los mismos porcentajes indicados en sentido inverso.

**Parágrafo 3:**

Cuando se reconozca el 100% del valor por desmembración accidental, finaliza la cobertura, por ende, EL ASEGURADO perderá el derecho de reclamar a la Compañía por cualquier otro amparo suscrito en la presente póliza.

**Parágrafo 4:**

La indemnización por la cobertura de desmembración accidental no es acumulable al amparo de invalidez y/o incapacidad total y permanente por accidente, por lo tanto, cualquier pago realizado por este amparo, se deducirá del valor asegurado del que pueda corresponder del amparo de invalidez y/o incapacidad total y permanente. En caso de varias pérdidas causadas por el mismo accidente, el valor total de la indemnización será la suma de los porcentajes correspondientes a cada una, sin exceder la suma asegurada individual.

#### **AMPAROS EXCLUYENTES**

La compensación de invalidez o desmembración accidental no es acumulable con la compensación por muerte accidental y, por lo tanto, si después de pagada una compensación por invalidez o desmembración accidental el titular del servicio de asistencia muriera, se pagará la diferencia entre esta compensación y la compensación por muerte accidental. Una vez pagada la compensación total, Colasistencia quedará libre de toda responsabilidad en lo que se refiere al servicio de compensación por muerte accidental.

#### **5.3.6 COMPENSACIÓN POR MUERTE CON ARMA DE FUEGO, CORTO PUNZANTE O CONTUNDENTE (HOMICIDIO)**

Colasistencia compensará la muerte con arma de fuego, corto punzante o contundente del titular del servicio de asistencia, siempre y cuando esta ocurra en el hotel, por la suma de Quince Millones de Pesos (\$ 15.000.000) siempre que la misma se produzca por hechos aislados y ájenos al titular, hecho que tiene que estar dictaminado por las autoridades competentes y siempre que los mismos no estén incluidos dentro de las exclusiones del servicio de asistencia.

### **5.4 ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS**

#### 5.4.1 EXPATRIACION DE CADAVER POR MUERTE ACCIDENTAL DEL TITULAR EXTRANJERO

En caso de muerte accidental del TITULAR extranjero se otorga el servicio de expatriación funeraria al país de su nacionalidad o al que la familia lo requiera siempre y cuando sea equivalente al país de su nacionalidad. EL servicio se prestará con las especificaciones estándar, toda la documentación y trámites legales requeridos y en concordancia con las exigencias del país al cual serán expatriados los restos mortales. Este valor se deducirá del amparo básico por un máximo de \$45.000.000 cuarenta y cinco millones de pesos.

Este reemplazara a la compensación por muerte accidental, generándose un único pago, cesando la responsabilidad de cualquier compensación adicional por parte de Colasistencia.

#### 5.4.2 SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.

En caso de fallecimiento del TITULAR en el hotel, por causas naturales o accidentales, durante la vigencia y en una ciudad diferente a la de origen del mismo, COLASISTENCIA, hará los arreglos pertinentes para el debido traslado del cuerpo a la ciudad que la familia solicite en Colombia. Se otorgarán 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.

#### 5.4.3 PÉRDIDA O DAÑO DE EQUIPAJE

COLASISTENCIA compensará al titular del servicio de asistencia, por concepto de pérdida, siempre que provenga de la comisión del delito de hurto, y este se produzca al interior del hotel. En caso de pérdida. Para dar lugar a dicha reclamación es necesario presentar el denuncia ante la fiscalía o la URI del lugar de ocurrencia del hurto. En caso de daño COLASISTENCIA compensará siempre y cuando esto se haya producido al interior del hotel y por causas ajenas al Titular del servicio de asistencia, adicionalmente, el Titular deberá de entregar dicho

equipaje como salvamento y este pasará a ser propiedad de COLASISTENCIA. El monto máximo por el cual se compensará es de Dos Millones de pesos (\$2.000.000). Este Ítem tiene un deducible del 10% del valor de la pérdida o daño.

#### 5.4.4 PÉRDIDA O DAÑO DE LAVANDERÍA

COLASISTENCIA compensará las pérdidas o daños que sufran las prendas de uso personal del Titular del servicio de asistencia, que hayan sido enviadas a la lavandería autorizada por el Hotel hasta por un monto máximo de Dos Millones de pesos (\$2.000.000). El Titular deberá entregar dichas prendas como salvamento a COLASISTENCIA. En caso de pérdida. Para dar lugar a dicha reclamación es necesario presentar el denuncia ante la fiscalía o la URI del lugar de ocurrencia del hurto.

Ítem tiene un deducible del 3% del valor de la pérdida o daño.

### 5.5 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

#### 5.5.1 PREDIOS LABORES Y OPERACIONES PARA HUSPEDES

COLASISTENCIA compensará los perjuicios descritos a continuación, que cause el HOTEL, con motivo de determinada responsabilidad civil extracontractual en que incurra con relación a los huéspedes, de acuerdo con la ley que sean consecuencia de un siniestro, imputable al HOTEL.

- Daños personales tales como lesiones corporales, enfermedades, muerte.
- Perjuicios resultantes en una pérdida económica como consecuencia directa de los daños personales o materiales.
- Daño moral, Perjuicios Fisiológicos y Daño a la vida en relación directamente derivados de una lesión corporal o daño material amparado por la póliza.

#### 5.5.2 EVENTOS CUBIERTOS:

La cobertura comprende la responsabilidad civil extracontractual del HOTEL frente a huéspedes, originada dentro de las actividades declaradas y aseguradas y que son inherentes a las actividades desarrolladas por el mismo.

De manera que este contrato tiene como propósito el resarcimiento de la víctima, la cual, en tal virtud, se constituye en el beneficiario de la compensación, sin perjuicio de las prestaciones que se le reconozcan al HOTEL.

Por lo tanto, está amparada la responsabilidad civil extracontractual imputable al HOTEL derivada de:

- La posesión, uso o el mantenimiento de los predios, de su propiedad o tomados en arrendamiento, en los cuales el HOTEL desarrolla sus actividades normales.
- Las labores u operaciones que lleva a cabo el HOTEL en el ejercicio de sus actividades normales en relación con:
  - Posesión o uso de ascensores y escaleras automáticas.
  - Posesión o uso de maquinaria y equipos de trabajo.
  - Operaciones de cargue, descargue y transporte de mercancías dentro de los predios del HOTEL.
  - Posesión o uso de avisos y vallas para propaganda y/o publicidad
  - Posesión o uso de instalaciones sociales y deportivas, que se encuentren en los predios del HOTEL.
  - Vigilancia de los predios del HOTEL.
  - Posesión o uso de depósitos, tanques y tuberías dentro de los predios del HOTEL.
  - Labores y operaciones de sus empleados en el ejercicio de las actividades normales del HOTEL.
  - Posesión o utilización de cafeterías, casinos y restaurantes para uso de sus empleados, dentro de los predios del HOTEL.
  - Incendio y/o explosión.
  - Bienes bajo cuidado, tenencia y control, se amparan los daños causados a terceros con los bienes más no los daños sufridos por los mismos.

### 5.5.3 GASTOS DE DEFENSA

Los gastos de defensa en el proceso que se adelanta como consecuencia de un daño amparado en este contrato se entenderán cubiertos. COLASISTENCIA solo reconocerá como honorarios profesionales aquellos establecidos en las tarifas de los colegios de abogados de la respectiva ciudad, previa aplicación del deducible pactado.

### 5.5.4 RC TERCEROS

COLASISTENCIA compensará los perjuicios descritos a continuación, que cause el HOTEL, con motivo de determinada responsabilidad civil extracontractual en que incurra con relación a los terceros afectados, de acuerdo con la ley que sean consecuencia de un siniestro, imputable al HOTEL.

- Daños personales tales como lesiones corporales, enfermedades, muerte.
- Perjuicios resultantes en una pérdida económica como consecuencia directa de los daños personales o materiales.

- Daño moral, Perjuicios Fisiológicos y Daño a la vida en relación directamente derivados de una lesión corporal o daño material amparado por la póliza.

#### 5.5.5 RC PARQUEADEROS

Se cubren los perjuicios patrimoniales que cause el HOTEL con motivo de determinada responsabilidad civil extracontractual en que incurra por Daños de automóviles de terceros parqueados dentro de los predios del HOTEL. Está amparada bajo este contrato la responsabilidad relativa a aquellos vehículos que estén aparcados únicamente dentro de los linderos que conforman los predios del parqueadero.

El simple hecho de que el vehículo que este dentro del parqueadero sufra daños a consecuencia de un choque, no es motivo de indemnización bajo la presente póliza, sino que además de ocurrir tal hecho, deberá deducirse una responsabilidad civil extracontractual para el TITULAR del servicio de asistencia de acuerdo con las condiciones generales de este contrato.

Si el daño sobreviene al mover el vehículo con fuerza motriz dentro de estos mismos predios, existirá amparo solo si el conductor del automóvil es empleado del HOTEL y posee el respectivo pase de conducción vigente. El TITULAR del servicio de asistencia no podrá reconocer o satisfacer una reclamación de responsabilidad civil, sea total o parcial o por vía de transacción, sin el conocimiento previo de COLASISTENCIA, si procediere de otra manera, COLASISTENCIA queda libre de su obligación.

#### Exclusiones

COLASISTENCIA no responde por:

- Daños, pérdida o el extravío de vehículos situados fuera de los predios del HOTEL
- Daños, pérdida o el extravío de accesorios o partes de los vehículos, de su contenido o carga.
- Daños o perjuicios causados por actos de infidelidad de los empleados del HOTEL.
- Daños o perdida de elementos diferentes a un vehículo automotor matriculado en Colombia.

## Garantías Parqueadero

EL HOTEL se obliga a cumplir estrictamente las siguientes garantías:

- Mantener vigilancia, por lo menos con un celador, durante el tiempo en que el establecimiento esté prestando servicio.
- La existencia de este contrato debe tratarse en forma confidencial y por ningún motivo puede ser argumento de propaganda para con los clientes del parqueadero. En lo posible EL TITULAR deberá procurar no enterar de su existencia al personal que trabaja para él.

## Gastos médicos a terceros:

COLASISTENCIA asumirá los gastos correspondientes a la atención ambulatoria u hospitalaria prestada a un tercero afectado, como consecuencia directa y exclusiva de un accidente ocurrido dentro de las instalaciones del hotel y que este sea demostrable sea por video o por relación de ingreso de personas al hotel hasta por la suma de Cinco Millones de pesos \$5.000.000, 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.

## 5.6 OBLIGACIONES DEL HOTEL EN CASO DE SINIESTRO.

El HOTEL está obligado a dar noticia a COLASISTENCIA de la ocurrencia de un siniestro, a la fecha de que lo haya conocido o debido conocer. Si contra el HOTEL se inicia algún proceso judicial por la ocurrencia de un siniestro, debe de igual modo dar aviso, aunque ya lo haya dado respecto a la ocurrencia del mismo siniestro. Igual obligación corresponde al HOTEL cuando recibe reclamación de terceros por algún siniestro. COLASISTENCIA no puede alegar el retardo o la omisión si, dentro del mismo plazo, intervienen en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro.

Ocurrido un siniestro, el HOTEL está obligado a evitar su extensión y propagación, y a proveer el salvamento de los bienes y/o el auxilio de las personas afectadas. Queda igualmente obligado a tomar las providencias aconsejables tendientes a evitar la agravación de los daños o perjuicios. COLASISTENCIA se hará cargo, dentro de las normas que regulan el importe de la indemnización, de los gastos razonables en que ocurra el HOTEL en cumplimiento de tales obligaciones.

EL HOTEL está obligado a colaborar en su defensa, a otorgar los documentos y a concurrir a las citaciones que la ley o la autoridad le exija; a hacerse presente en todas las diligencias encaminadas a establecer el monto de los perjuicios y a ajustar la pérdida cuando la ley; la autoridad o COLASISTENCIA se lo exija.

El HOTEL está obligado a observar la mejor diligencia a fin de evitar otras causas que puedan dar origen a reclamaciones. Igualmente está obligado a atender todas las instrucciones e indicaciones que COLASISTENCIA le dé para los mismos fines.

El HOTEL debe hacer todo lo que esté a su alcance para permitir a COLASISTENCIA el ejercicio de los derechos derivados de la subrogación.

Si el HOTEL incumple cualquiera de las obligaciones que le corresponden en virtud de esta condición, COLASISTENCIA puede deducir de la compensación el valor de los perjuicios que le cause dicho incumplimiento. La mala fe del HOTEL o del TITULAR del servicio de asistencia en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado siniestro, causa la pérdida de tal derecho.

### RECLAMACIÓN

Corresponde al HOTEL demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida. Sin perjuicio de la libertad probatoria que le asiste en virtud de artículo 1077 del Código de Comercio, el HOTEL debe aportar como sustento a la reclamación los documentos que COLASISTENCIA o la compañía aseguradora que respalda dicho contrato de asistencia razonablemente le exija, tales como pero no limitados a: detalles, libros, facturas, documentos justificativos y cualesquiera

informes que se le requieran en relación con la reclamación, como también, facilitar la atención de cualquier demanda, asistir a las audiencias y procesos judiciales a que haya lugar, suministrar pruebas, conseguir si es posible la asistencia de testigos y prestar toda colaboración necesaria en el curso de tales procesos judiciales.

## FACULTADES DE COLASISTENCIA Y DE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS EN CASO DE SINIESTRO.

Ocurrido el siniestro, COLASISTENCIA está facultada para lo siguiente:

- Entrar en los predios o sitios en que ocurrió el siniestro, a fin de verificar o determinar su causa o extensión.
- Inspeccionar, examinar, clasificar, avaluar y trasladar de común acuerdo con el HOTEL, los bienes que hayan resultado afectados en el siniestro.
- Pagar la compensación en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa afectada, a opción de COLASISTENCIA o de La Compañía de Seguros.
- COLASISTENCIA o la compañía de seguros tienen el derecho a transigir o desistir, así como de realizar todo lo conducente para disminuir el monto de la responsabilidad a su cargo y para evitar que se agrave el siniestro.
- COLASISTENCIA o la compañía de seguros tienen el derecho a tomar las medidas que le parezcan convenientes para liquidar o reducir una reclamación en nombre del HOTEL.
- COLASISTENCIA o la compañía de seguros tienen el derecho de verificar las condiciones del riesgo y de sus modificaciones, y de cobrar las primas reajustadas a que hay lugar.

Si por acto u omisión del HOTEL se desmejoran los derechos de COLASISTENCIA o la compañía de seguros, ésta no tiene más responsabilidad que la que le correspondió al HOTEL en el momento de ocurrir el siniestro conforme a las estipulaciones de este contrato.

## PROHIBICIONES AL ASEGURADO Y PÉRDIDA DEL DERECHO.

El HOTEL no puede sin consentimiento previo y escrito de COLASISTENCIA aceptar responsabilidades, desistir, transigir, ni hacer cesión de derechos derivados de este contrato de asistencia, so pena de perder todo derecho.

Así mismo le está prohibido impedir o dificultar la intervención de COLASISTENCIA o la compañía de seguros en la investigación de un siniestro o en el ajuste de las pérdidas.

COLASISTENCIA o la compañía de seguros están relevados de toda responsabilidad y el TOMADOS pierde todo derecho a la compensación en cualquiera de los siguientes casos:

- Si en cualquier tiempo se emplean engañosa o dolosamente medios o documentos por el Tomador, o por terceras personas que obren por cuenta suya o con su consentimiento, para sustentar una reclamación o para derivar beneficio de este contrato de asistencia.
- Por omisión maliciosa por parte del HOTEL de su obligación de declarar a COLASISTENCIA conjuntamente con la noticia del siniestro, los seguros coexistentes sobre el mismo interés Asegurado y contra el mismo riesgo.
- Por renuncia del HOTEL a sus derechos contra terceros responsables del siniestro.

#### DEDUCIBLE.

De todo y cada siniestro cuyo monto ha sido acreditado por el HOTEL o el TITULAR del servicio de asistencia, o se haya determinado mediante sentencia judicial, laudo arbitral ejecutoriados, o haya sido resultado de transacción con los afectados, se deduce el valor indicado en este contrato de asistencia o por anexo como deducible. Esta deducción es de cargo del HOTEL, así como los siniestros cuyo valor es igual o menor a dicho deducible.

Si el deducible se acordó como porcentaje del valor del siniestro y/o una suma fija mínima, el importe del deducible se calcula aplicando el porcentaje acordado al valor del siniestro o el valor mínimo acordado, el que sea mayor de los dos. Si resulta que el valor del siniestro es menor al deducible mínimo pactado, no hay lugar a compensación alguna.

Si se acordó un deducible diferente para algunos de los amparos otorgados, se aplica únicamente el importe del deducible relativo al amparo afectado.

#### PAGO DE LA COMPENSACIÓN.

COLASISTENCIA pagará las compensaciones correspondientes a siniestros amparados bajo este contrato de asistencia, únicamente en los siguientes casos:

- Cuando se le demuestra plenamente por parte del HOTEL o del TITULAR, su responsabilidad a través de medios probatorios idóneos; así como la cuantía del perjuicio causado.
- Cuando se realiza, con autorización previa de COLASISTENCIA, un acuerdo entre el
- HOTEL y el TITULAR del servicio de asistencia o sus causahabientes, mediante el cual se establecen las sumas definitivas que el primero debe pagar al segundo o segundos, por concepto de toda compensación.
- Cuando COLASISTENCIA realiza un convenio con el TITULAR o sus causahabientes, mediante el cual éstos liberan de toda responsabilidad al HOTEL.

- Cuando existe una sentencia judicial o laudo arbitral debidamente ejecutoriados.
- Si el HOTEL debe pagar una renta al damnificado y el valor capitalizado de ésta excede el valor del límite o el remanente una vez deducidas otras indemnizaciones, tal renta se paga en la proporción que existe entre el límite o su remanente y el valor capitalizado de la renta.
- Si el HOTEL, como consecuencia de alguna situación distinta, obtiene el derecho de pedir la eliminación o disminución en el monto de la renta, está obligado a que sea COLASISTENCIA la que ejerza tal derecho.
- En el caso que algún arreglo convenido por COLASISTENCIA no llegue a concretarse por culpa del HOTEL, COLASISTENCIA queda liberada de su obligación de compensar.

## 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:

### En caso de Muerte

- Formato de Declaración para Reclamar el Pago de un Seguro Grupo y Colectivo
- Certificación de la entidad tomadora en donde conste el nombre del asegurado, su fecha de nacimiento, número de identificación y valor asegurado.
- Acta de levantamiento de cadáver y/o necropsia.
- Carta de reclamación del beneficiario, indicando fecha ocurrencia del fallecimiento
- Certificación Bancaria de los beneficiarios.
- Certificado médico de defunción del asegurado.
- Original del registro civil de defunción del asegurado.
- Original del registro civil de nacimiento del asegurado.
- Fotocopia del Documento de identidad del asegurado.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de los beneficiarios.
- Registro civil de nacimiento de los beneficiarios.
- Registro civil de matrimonio y/o declaración extra juicio, si el beneficiario es el compañero.
- Designación de representante legal si los beneficiarios son menores de edad.
- Informe detallado de los hechos del accidente.
- Certificación de la fiscalía respecto a las causas posibles del hecho violento.
- En caso de ser cedido algún derecho que por la misma corresponda, poder autenticado de la persona que cede el beneficio.

- Copia de la solicitud con la designación de los beneficiarios.
- Cuando no se designe beneficiario, o la designación se haga ineficaz o quede sin efecto por cualquier causa, tendrán la calidad de tales el cónyuge o compañero(a) permanente del asegurado, en la mitad del seguro, y los herederos de éste en la otra mitad.
- Copia de la sucesión que se establezca los herederos de Ley.
- Formato de pago por transferencia diligenciado por los beneficiarios.
- Copia del resultado de la prueba de alcoholemia.

#### En caso de Invalidez o desmembración accidental

- Formato de Declaración para Reclamar el Pago de un Seguro Grupo y Colectivo
- Registro Civil de Nacimiento o Cédula de Ciudadanía
- Dictamen del médico tratante donde certifique causa, descripción de la invalidez y/o desmembración, y diagnóstico y/o dictamen de EPS, AFP, ARL o Junta de calificación de invalidez donde se indique el porcentaje de disminución de la capacidad laboral el cual en deberá ser superior a 50%.
- Historia Clínica completa
- Si la invalidez se produce en Accidente de Tránsito se deberá solicitar el informe de la Autoridad de Tránsito correspondiente.
- Certificación de la entidad tomadora en donde conste el nombre del asegurado, su fecha de nacimiento, número de identificación y valor asegurado.

#### 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.

Daños o pérdida de prendas en la lavandería del tomador, daños o pérdida de equipaje en la habitación del huésped

- 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
- Descripción de los hechos
- Copia del denuncia penal formulado ante las autoridades componentes.
- Cotización o factura de compra de los bienes dañados o perdidos.
- Copia del recibo de lavandería, cotización de la prenda, salvamento (prenda averiada)
- Comprobante de ingreso al hotel y copia del denuncia.
- Cualquier otro documento que pruebe la ocurrencia del siniestro y su cuantía

## 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. CONGÉNITO

Presente o existente desde antes del momento de nacer.

#### D. HOSPITALIZACIÓN

Es la permanencia de un titular del servicio de asistencia en una institución hospitalaria y/o clínica, por un término superior a veinticuatro (48) 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.

#### F. EQUIPAJE DEL PASAJERO

Las maletas y objetos personales que el pasajero tenga durante su permanencia en el Hotel amparado

G. **CONTRATISTAS Y/O SUBCONTRATISTAS** Es toda persona natural o jurídica, quien, en virtud de contratos o convenios de carácter estrictamente comercial, presta al HOTEL un servicio remunerado y bajo su dependencia y subordinación, y mientras se encuentra en el desempeño de las labores a su cargo.

H. **URGENCIA VITAL:** Se entiende por urgencia o emergencia vital toda condición clínica que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave

## 8. CONDICIONES IMPORTANTES

### CONDICIÓN PRIMERA- VIGENCIA Y TERMINACIÓN 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 viaje.

### CONDICIÓN SEGUNDA- LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

COLASISTENCIA No será responsable en ningún caso por suma alguna en exceso del Límite Máximo de Responsabilidad Cien Millones de pesos (\$100.000.000).

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.

### CONDICIÓN 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.

#### CONDICIÓN 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 en la misma causa que el primer evento.

#### CONDICIÓN 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>[SEP]</sup> acompañada de los documentos indispensables para acreditar la ocurrencia del accidente y su cuantía, tales como: 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.

#### CONDICIÓN SEXTA- PAGO DE LA COMPENSACIÓN

COLASISTENCIA pagará la compensación 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.

#### CONDICIÓN SÉPTIMA- 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

cualquieras de las exclusiones escritas en este contrato.

#### CONDICIÓN OCTAVA- JURISDICCIÓN Y ARBITRAMENTO.

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

#### CONDICIÓN 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.

#### CONDICIÓN DÉCIMA- AUTORIZACIÓN PARA CONSULTAR Y REPORTAR INFORMACIÓN FINANCIERA A CENTRALES DE RIESGO.

Se autoriza a COLASISTENCIA para que, con fines estadísticos, de información entre Compañías, consulta o transferencia de datos con cualquiera autoridad que lo requiera, consulte, informe, guarde en sus archivos y reporte a las centrales de riesgos que considere necesario a cualquier otra entidad autorizada, la información que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente y bajo cualquier modalidad se le haya otorgado o se le otorgue en el futuro, así como sobre novedades, referencias y manejo del presente contrato y demás servicios que surjan de esta relación comercial que declara conocer y aceptar en todas sus partes.

#### CONDICIÓN DÉCIMA PRIMERA- 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.

#### CONDICIÓN DÉCIMA SEGUNDA- PRESCRIPCIÓN 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.

## CONDICIÓN DÉCIMA QUINTA- SALVAMENTO

Cuando ocurra un siniestro bajo el amparo de Pérdida o Daño de Equipaje o el amparo de Pérdida o Daño en Lavandería, Colasistencia está facultada para tomar posesión del equipaje o prendas que hayan sido afectadas por el siniestro y examinar, clasificar, arreglar, trasladar o disponer de las mismas en la forma que crea conveniente, sin que por ello pueda exigírsele daños o perjuicios o mayor responsabilidad de la convenida en este contrato de asistencias.

Está facultada también para encargarse de la venta o liquidación de los bienes o de sus restos, quedando entendido que ni el Tomador, ni cualquier persona que obre por si misma o por aquel, pueden disponer de los bienes sin autorización escrita de COLASISTENCIA ni hacer abandono de ellos, aun cuando la compañía haya tomado posesión de ellos.

## 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. SUBROGACIÓN.

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. AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA.

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.

## 13. ANEXO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

En caso de existir una asistencia ACCIDENTAL y que esta se haya informado a Colasistencia en tiempo y forma de manera inmediata, cumpliendo lo solicitado en estas condiciones generales y todo el manejo del caso se haya dado por medio de Colasistencia y que como consecuencia de dicho accidente el Titular, su beneficiario o su representante del servicio de asistencia inicie un proceso en contra del hotel o vivienda turística, la cual debe estar legalmente constituida, esta contara con la siguiente protección por parte de Allianz Seguros:

### RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL Y ACCIDENTES DE TERCEROS

Predios, Labores y Operaciones para huéspedes

\$300.000.000

RC terceros diferentes a Huéspedes	\$10.000.000
RC Parquaderos	\$10.000.000
Gastos por Accidente en las instalaciones del hotel de un tercero	\$5.000.000

Allianz no será responsable por los eventos descritos en la condición de exclusiones del condicionado general de la póliza y además por los siguientes casos: salvo que esté expresamente contratada la cobertura, esta póliza excluye la pérdida y cualquier tipo de siniestro, daño, costo o gasto de cualquier naturaleza que éste fuese, relacionado, derivado, causado o como consecuencia de:

- a. cualquier lesión corporal, enfermedad relacionada con asbestos.
- b. pérdidas financieras puras.
- c. secuestro y rescate.
- d. reciclaje y eliminación de desechos.
- e. riesgos de energía nuclear, reacción nuclear, radiación nuclear, contaminación radioactiva. riesgos atómicos y nucleares, isotopos radioactivos.
- f. daño ecológico puro.
- g. responsabilidad civil de productos farmacéuticos y cosméticos o de tocador.
- h. excluye cualquier pérdida, daño, costo o gasto de cualquier naturaleza causada directa o indirectamente, como resultado o en conexión con cualquier acto de terrorismo independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuye concurrentemente o en cualquier otra secuencia a la pérdida. esta exclusión también excluye la pérdida, daño, costo o gasto de cualquier naturaleza directa o indirectamente causada por, como resultado o en conexión con cualquier acción tomada en el control, prevención, supresión o de cualquier manera relacionada con cualquier acto de terrorismo.
- i. pérdida, responsabilidad, daño, compensación, lesión, enfermedad, muerte, pago médico, costo de defensa, costo, gasto o cualquier otra cantidad, real o supuesta. incurrido o acumulado para el asegurado directa o indirectamente e independientemente de cualquier otra causa que contribuya al mismo tiempo o en cualquier secuencia, que se origine, sea causado por, surja de, contribuya a, resulte de o de otra manera en conexión con una enfermedad transmisible o contagiosa el miedo o la amenaza (real o percibida) de una enfermedad transmisible
- j. enfermedad transmisible o contagiosa: es cualquier enfermedad que pueda transmitirse por medio de cualquier sustancia o agente desde cualquier organismo a otro organismo donde: la sustancia o agente incluye, pero no se limita a, un virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación del mismo, ya sea que se considere vivo o no, y el método de transmisión, ya sea directo o indirecto, incluye, pero no se limita a, transmisión aérea, transmisión de/por fluidos corporales, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gas o entre organismos, y la enfermedad, sustancia o agente puede causar o amenazar con causar lesiones personales, enfermedades, angustia o aflicción emocional, daño a la salud o vida humana, bienestar humano o daños en general.

k. en ningún caso este seguro cubrirá pérdida, daño, responsabilidad o gasto directa o indirectamente causado por o al cual se contribuya por lo que surja de un evento cibernético, y en general no está cubierto cualquier tipo de perjuicio, pérdida, y/ o daño que se cause al asegurado, sus dependientes, sus socios, sus accionistas, sus directivos, sus empleados, sus contratistas y subcontratistas, como tampoco los daños que cause el asegurado.

datos: hace referencia a los datos que tienen valor para el titular de los mismos, es decir, que son esenciales para el negocio; incluye, pero sin limitarse a, datos personales, información técnica, jurídica, comercial, financiera, administrativa, operativa y tecnológica.

datos personales: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, que cumplen con las siguientes características: (i) están referidos a aspectos exclusivos y propios de la persona y (ii) permiten identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos. son ejemplos de datos personales: el nombre, número de identificación, datos de ubicación, origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

l. evento cibernético: cualquier tratamiento no autorizado de datos por parte del asegurado o cualquier persona que tenga cualquier tipo de vínculo, real y/o presunto con éste. cualquier violación a las leyes o incumplimiento de los reglamentos que tienen que ver con la seguridad o protección de datos. cualquier falla en la seguridad de los sistemas tecnológicos del asegurado. falla en la seguridad de los sistemas tecnológicos: cualquier situación que afecta la protección o el aseguramiento de los datos, sistemas y aplicaciones, es decir, cualquier situación que afecta la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que se almacenen, reproduzcan o procesen en los sistemas informáticos.

m. no otorgará cobertura ni será responsable de pagar ningún siniestro u otorgar ningún beneficio en la medida en que (i) el otorgamiento de la cobertura, (ii) el pago de la reclamación o (iii) el otorgamiento de tal beneficio expongan a Allianz a cualquier sanción, prohibición o restricción contemplada en las resoluciones, leyes, directivas, reglamentos, decisiones o cualquier norma de las naciones unidas, la unión europea, el reino unido de gran bretaña e irlanda del norte, los estados unidos de américa o cualquier otra ley nacional o regulación aplicable. esta cláusula aplica para todos los amparos de esta póliza.

n. exclusión territorial: Bielorrusia, rusia y ucrania no obstante, cualquier indicación en contrario en la presente póliza, esta póliza excluye cualquier pérdida, daño, responsabilidad, costo o gasto de cualquier naturaleza que, de manera directa o indirecta, pueda surgir de o con respecto a cualquier: i) entidad domiciliada, residente, localizada, incorporada, registrada o establecida en un territorio excluido; ii) propiedad, bien o activo localizado en un territorio excluido; iii) individuo que sea residente en o localizado en un territorio excluido; iv) reclamo,

acción, demanda o ejecución procedente traído o mantenido en un territorio excluido; o v) pago en un territorio excluido. esta exclusión no aplicará para cualquier cobertura o beneficio que se requiera sea proporcionada por la aseguradora por ley o regulación aplicable a esa aseguradora. sin embargo, los términos de cualquier cláusula de sanción prevalecerán. para propósitos de esta exclusión, territorio excluido significa: o Bielorrusia (república de Bielorrusia); y o federación rusa; y o ucrania (incluyendo la península de Crimea y las regiones de Donetsk y Luhansk)

o. perjuicios derivados de la inobservancia por parte de la agencia turística u operador de las normas técnicas, leyes y decretos emitidas por organismos a nivel nacional para el desarrollo de la actividad ofrecida.

p. perjuicios y/o daños causados a terceros, cuando se desplacen a lugares que tengan alguna restricción de ingreso y/o tránsito por las autoridades competentes.

q. perjuicios causados voluntariamente por los usuarios de los servicios turísticos y/o recreativos, cuando se encuentren bajo la influencia de bebidas alcohólicas, estupefacientes, alucinógenos o drogas tóxicas o heroínas, cuya utilización no haya sido requerida por prescripción médica.

## 14. RESPONSABILIDAD DE USO DE APLICACIONES COLASISTENCIA APP

COLASISTENCIA pone todos sus esfuerzos para que sus aplicaciones sean estables, amigables y disponibles las 24 horas, al usar alguna herramienta de autogestión como Colasistencia APP, es responsabilidad del distribuidor del servicio de asistencia digital de manera adecuada nombre, apellidos y documentos de Identidad, además de las fechas de viaje, actividad y destino para brindar una asistencia exitosa. No habrá responsabilidad en la prestación de servicios de personas que no estén digitadas, que las fechas estén incorrectamente digitadas o que se elija un producto que no corresponda al riesgo específico de la actividad desarrollada por la persona protegida.

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