



Condiciones Generales

HOTELERO Y VIVIENDA

TURISTICA

2026

CONDICIONES GENERALES APLICABLES PARA TODOS LOS PRODUCTOS

HOTELEROS	3
CONSIDERACIONES PREVIAS.....	3
1. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA.....	5
2. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES.....	5
3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS.....	9
3.1 ASISTENCIA MÉDICA.....	9
3.1.1 ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE.	9
Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional.....	10
3.1.2 ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD.	10
Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional.....	11
3.1.3 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.....	11
3.1.4 RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACION POR ACCIDENTE.....	12
3.1.5 ENFERMERA EN CASA EN CASO DE ACCIDENTE.	12
3.1.6 GASTOS ODONTOLÓGICOS POR ACCIDENTE.....	12
Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional.....	13
3.1.7 ATENCIÓN INICIAL POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES (consulta de urgencias).....	13
Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional.....	14
3.1.8 GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD DE MATERNAS (consulta de urgencias).....	14
Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional.....	14
3.1.9 TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE.....	15
Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional.....	16
3.2 TRASLADOS.....	16
3.2.1 AUXILIO PARA TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE ACCIDENTE.	16
3.2.2 AUXILIO PARA TRASLADO Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL.....	17
3.3 COMPENSACIONES	18
3.3.1 COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL.....	18
3.3.2 COMPENSACIÓN POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL.....	19
3.3.3 COMPENSACIÓN POR MUERTE POR AHOGAMIENTO.....	23

3.3.4	COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARITIMO O FLUVIAL.....	24
3.3.5	COMPENSACIÓN POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARITIMO O FLUVIAL.....	25
3.3.6	COMPENSACIÓN POR MUERTE POR HOMICIDIO	29
3.3.7	REMUNERACIÓN POR ROBO DE DOCUMENTOS.....	30
3.4	ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS.....	30
3.4.1	SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.....	30
3.4.2	EXPATRIACION DE CADAVER POR MUERTE ACCIDENTAL DEL TITULAR EXTRANJERO.....	31
3.4.3	PÉRDIDA O DAÑO DE EQUIPAJE EN LA HABITACION DEL HUESPED	31
3.4.4	PÉRDIDA O DAÑO DE LAVANDERÍA	32
3.5	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.....	33
3.5.1	PREDIOS LABORES Y OPERACIONES PARA HUSPEDES	33
	EVENTOS CUBIERTOS:.....	33
3.5.2	GASTOS DE DEFENSA.....	34
3.5.3	RC TERCEROS.....	34
3.5.4	RC PARQUEADEROS	34
	Exclusiones.....	36
3.6	OBLIGACIONES DEL HOTEL EN CASO DE SINIESTRO.....	37
4.	DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS.....	41
5.	DEFINICIONES.....	43
6.	CONDICIONES IMPORTANTES.....	44
7.	RESPONSABILIDAD.....	47
8.	SUBROGACIÓN.....	47
9.	AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLINICA.....	47
10.	GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES.....	48
11.	ANEXO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.....	48
12.	RESPONSABILIDAD DE USO DE APLICACIONES COLASISTENCIA APP.....	49

CONDICIONES GENERALES APLICABLES PARA TODOS LOS PRODUCTOS HOTELEROS

Entre Colombiana de Asistencia, que en adelante y para efectos del presente contrato se denominará COLASISTENCIA de una parte, y de la otra, la persona inscrita en el servicio de asistencia Colombiana de Asistencia, que en adelante y para los efectos del presente contrato, se denominará 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 no está constituida como una **ASEGURADORA** o un **INTERMEDIARIO DE SEGUROS** en Colombia. Es una entidad colombiana de asistencia integral cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica y personal en situaciones de emergencia durante el transcurso de la estadía de un huésped en un hotel, vivienda turística o lugar habilitado para prestar el servicio de alojamiento turístico.

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Titular del servicio de asistencia, que los servicios de COLASISTENCIA no constituyen un seguro, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social, ARL, ni de medicina prepagada o pólizas de salud. Los servicios y prestaciones de COLASISTENCIA están exclusivamente orientados a la asistencia de eventos ocurridos dentro de las instalaciones del hotel que sean súbitos e imprevisibles, 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 o máximo de 24 horas de cesar el impedimento y explicar el motivo, el cual será estudiado por COLASISTENCIA sin que esto genere compromiso adicional de prestación de servicio alguno o responsabilidad.

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 los productos amparen la actividad por la cual ha solicitado la asistencia.

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

Para que la cobertura de asistencia sea válida, las personas a cubrir deberán ser reportadas en el sistema de emisión de COLASISTENCIA al menos 20 minutos antes del inicio de la actividad. La cobertura comenzará a regir únicamente una vez transcurridos 20 minutos desde el momento en que las personas hayan sido registradas en dicho sistema. COLASISTENCIA no asumirá responsabilidad alguna por servicios, atenciones o compensaciones derivados de eventos ocurridos antes de que se cumpla este periodo mínimo de registro

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 estos **se generará la caducidad de los días no utilizados perdiendo así el derecho a su uso sin devolución de dinero en ningún caso.**

Se deja claro que Colasistencia no es una agencia de viajes o promotor de actividades turísticas de ninguna índole, no ofrece ni comercializa ningún servicio turístico, no ofrece servicios de guianza ni contrata guías y nunca ofrece algún paquete turístico y tampoco renta o presta el servicio de alojamiento turístico, se reitera que es una compañía de asistencia al viajero que se dedica a solucionar imprevistos a través de red de proveedores idónea, para los huéspedes durante un el tiempo de estadía que adquieren a las empresas de turismo habilitadas para estas actividades, por tanto y según el artículo **2341 del Código Civil colombiano** que establece:

que quien ha cometido un delito o culpa que ha causado daño a otro, está obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por el delito o culpa cometido.

Colasistencia no tiene en ningún caso la comisión de un delito o culpa de un daño a un turista o huésped, por el contrario, ayuda a solucionar los diferentes daños que tiene ese turista o huésped a causa de un accidente. Por lo anterior y alineados con las normas Colombianas, Colasistencia esta exentó de responder por una Responsabilidad Civil Extracontractual a causa de un accidente que tenga un turista por el hecho de la imposibilidad de comprobarse el elemento esencial de la responsabilidad Civil Extracontractual que es **LA CULPA** debido a que los incidentes

pasan en los paquetes que ofrecen y comercializan las agencias de viajes, operadores de turismo, guías entre otros y su objeto social es totalmente diferente a este.

1. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

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

2. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES

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

- A. COLASISTENCIA no será responsable por los daños o gastos en que deba incurrir el TITULAR, dentro de los servicios de asistencia objeto del contrato de adhesión, cuando quiera que los mismos sean causados intencionalmente por el TITULAR. Lesiones o muerte causadas a si mismo ya sea en estado de cordura o de demencia, incluye el suicidio o tentativa del mismo.
- B. Los accidentes causados en actividades terroristas NBQR, lo que quiere decir material nuclear, biológico, químico y radioactivo.
- C. Manipulación de explosivos, municiones y fuegos artificiales.
- D. Enfermedades físicas o mentales del titular, cualquier clase de hernias y várices, tratamientos médicos o quirúrgicos que no sean necesarios en razón de accidentes amparados por este servicio de asistencia, ni los efectos psíquicos o estéticos de cualquier accidente o enfermedad.
- E. Lesiones causadas de manera propia con arma de fuego, cortante, punzante, contundente, con explosivos o por envenenamiento.

- 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 asegurado en labores militares, en las fuerzas armadas, navales, aéreas o de policía de cualquier país o autoridad internacional, así como la participación del asegurado en grupos al margen de la ley.
- L. El uso de cualquier aeronave en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación.
- M. Quedan expresamente excluidas la compensación por muerte Accidental y todas las asistencias solicitadas como consecuencia directa de encontrarse el titular bajo el influjo de estupefacientes, alucinógenos o drogas tóxicas o heroicas o de sustancias psicoactivas o que por su propia naturaleza produzcan alteración del estado de plena conciencia, cuya utilización no haya sido requerida por prescripción médica. Adicionalmente queda excluida cualquier tipo de asistencia derivada de trastornos mentales o psiquiátricos.
- N. Convulsiones de la naturaleza de cualquier clase; fisión, fusión nuclear o radioactividad.

- O. Por la participación directa del asegurado en la comisión de algún delito o contravención tipificado por la ley penal. Violación de normas de carácter penal.
- P. Participación del asegurado en cualquier clase de riñas.
- Q. Complicaciones, agudizaciones, controles y o asistencias derivadas de Accidentes y lesiones ocurridos con antelación al inicio del viaje o actividad para la cual se contrató la cobertura.
- R. Se exonera igualmente, cuando la patología a asistir surja como consecuencia de la práctica de deportes peligrosos, incluyendo, pero no limitando automovilismo, motociclismo, moto cross, buceo, vuelo en ala delta, paracaidismo, planeadores o la práctica como profesional de cualquier otro deporte o práctica en calidad de competencia de cualquier índole.
- S. Cualquier acto doloso o culposo del TITULAR incluyendo la falsedad u omisión de información en el momento de solicitud, hace cesar inmediatamente la cobertura del contrato de servicio de asistencia y por lo mismo, excluye cualquier tipo de asistencia.
- T. 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, dengue y fiebre amarilla y cualquiera catalogada tropical.
- U. El diagnóstico, seguimiento, exámenes, tratamiento o interrupción voluntaria del embarazo, y/o parto y/o cesárea.
- V. Todos los servicios y beneficios del presente contrato tienen validez cuando el TITULAR se encuentre únicamente dentro del territorio nacional colombiano a menos que se apruebe por la COLASISTENCIA la cobertura en un país fronterizo.
- W. 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.
- X. Cualquier asistencia derivada de alguna actividad donde no se realice con buenas prácticas, con las revisiones periódicas, mantenimiento, normas de

seguridad y los permisos locales o nacionales correspondientes. Por lo tanto, se podrá solicitar cualquier documentación (bitácoras, hojas de mantenimiento, material fotográfico o de video, reparaciones, certificaciones de profesionales, entre otros) que compruebe dichas buenas practicas de la actividad cubierta.

Y. los costos de tratamiento de las enfermedades o preexistencias odontológicas.

Z. En caso de accidente en algún transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT o su equivalente, debe cubrir en primera instancia este seguro, de acuerdo con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

En caso de transporte marítimo o fluvial de pasajeros deberá cubrir en primera instancia las pólizas exigidas por la capitanía de puerto, DIMAR entre otras entidades (Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual y Póliza de accidentes acuáticos), para la prestación de este servicio. En exceso de las anteriores Colasistencia asumirá hasta el monto indicado en el cubrimiento de accidente incluido en las condiciones de COLASISTENCIA.

AA. 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.

BB. COLASISTENCIA no tendrá responsabilidad alguna dentro de los servicios de asistencia objeto de este contrato, ante el incumplimiento de las NORMAS TECNICAS SECTORIALES DE AGENCIAS DE VIAJES U OPERADORES TURISTICOS (NTS AV 010, NTS AV 011, NTS AV 012 y NTS AV 013).

CC. Tratamientos ya iniciados antes de la vigencia del servicio de asistencia.

DD. Se excluyen de cualquier cobertura los casos con síntomas o signos de enfermedad presentados antes del inicio de vigencia del producto contratado incluyendo, pero no limitando a dolores de cabeza, fiebre, vomito, síntomas gastro intestinales, síntomas urinarios, dolores abdominales, Dolores osteomusculares, Síntomas Respiratorios, Síntomas Menstruales, Alergias, erupciones de la piel, alergias respiratorias, resfriados, entre otros.

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

3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

3.1 ASISTENCIA MÉDICA

3.1.1 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 las instalaciones de la vivienda turística u hotel y dentro de la vigencia del servicio de asistencia y hasta su terminación, **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, siempre y cuando la atención médica y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA.

Siempre que exista un procedimiento quirúrgico con estancia hospitalaria superior a 24 horas, se otorgaran 2 consultas de control a razón de (Ciento cincuenta mil pesos) \$150.000 máximo por cada consulta y terapias de recuperación. Estas terapias serán por un máximo de 10 sesiones, a razón de (cincuenta mil pesos) \$50.000 pesos como valor máximo por cada terapia, hasta un máximo de 1.000.000, lo que primero se cumpla.

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.

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

IMPORTANTE:

Los servicios de asistencia médica a ser brindados por COLASISTENCIA se limitan a tratamientos de urgencia de cuadros agudos eventos súbitos e imprevisibles y están orientados a la prestación del servicio de asistencia en un viaje y que impida la normal continuación del mismo y por esta razón no están diseñados, ni se contratan, ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje, en caso de NO informar del hecho al momento de suceder o máximo 24 horas después de cesar el inconveniente para comunicarse y hasta antes de

finalizar la vigencia del servicio de asistencia todas las responsabilidades de prestación de servicios por parte de Colasistencia cesaran.

COLASISTENCIA, podrá generar una asistencia hasta 24 horas después de haber terminado la vigencia del servicio de asistencia como excepción, única y exclusivamente si se ha dado **aviso en vigencia de la misma** y se ha recibido autorización por parte de la central de asistencia de **COLASISTENCIA**.

Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional

Colasistencia S.A.S. garantiza la selección de prestadores de servicios médicos debidamente habilitados por el Ministerio de Salud y la autoridad competente en cada región, procurando siempre la mejor atención disponible para el Titular. No obstante, se deja expresa constancia de que Colasistencia actúa como coordinador logístico del servicio de asistencia, y no como ejecutor directo de actos médicos.

En consecuencia, Colasistencia S.A.S. no asume responsabilidad legal, civil ni penal por los resultados clínicos, decisiones médicas, intervenciones quirúrgicas, diagnósticos o tratamientos efectuados por profesionales de la salud, instituciones prestadoras de servicios médicos (IPS) o sus equipos.

Cualquier reclamación derivada de una eventual mala praxis o negligencia médica deberá ser dirigida directamente contra el profesional interviniente y/o la institución prestadora, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 23 de 1981 (Régimen Ético Médico), la Ley 1122 de 2007 y demás normas vigentes sobre responsabilidad médica en Colombia.

Colasistencia se compromete a brindar orientación al Titular en el proceso de reclamación ante el prestador correspondiente, si este lo solicita.

3.1.2 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 otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, 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 COLASISTENCIA la enfermedad por *COVID-19, es considerada una patología súbita, por tanto, COLASISTENCIA asumirá los gastos por la suma de hasta otorgada en el producto contratado, si lo incluye y en su fase de emergencia.

Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional

Colasistencia S.A.S. garantiza la selección de prestadores de servicios médicos debidamente habilitados por el Ministerio de Salud y la autoridad competente en cada región, procurando siempre la mejor atención disponible para el Titular. No obstante, se deja expresa constancia de que Colasistencia actúa como coordinador logístico del servicio de asistencia, y no como ejecutor directo de actos médicos.

En consecuencia, Colasistencia S.A.S. no asume responsabilidad legal, civil ni penal por los resultados clínicos, decisiones médicas, intervenciones quirúrgicas, diagnósticos o tratamientos efectuados por profesionales de la salud, instituciones prestadoras de servicios médicos (IPS) o sus equipos.

Cualquier reclamación derivada de una eventual mala praxis o negligencia médica deberá ser dirigida directamente contra el profesional interviniente y/o la institución prestadora, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 23 de 1981 (Régimen Ético Médico), la Ley 1122 de 2007 y demás normas vigentes sobre responsabilidad médica en Colombia.

Colasistencia se compromete a brindar orientación al Titular en el proceso de reclamación ante el prestador correspondiente, si este lo solicita.

3.1.3 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.

COLASISTENCIA asumirá directamente o por reembolso, dentro de la cobertura de asistencia médica por enfermedad o accidente, durante la estancia del huésped dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, el costo de los medicamentos que sean suministrados o recetados en Colombia 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 otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares.** Se deja expresa constancia que los gastos de medicamentos otorgados no serán para el tratamiento de preexistencias.

3.1.4 RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACION POR ACCIDENTE

Cuando el TITULAR, sufre un accidente durante la cobertura del servicio de asistencia COLASISTENCIA y dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y para su atención y recuperación se prevea como mínimo Setenta y dos (72) horas de hospitalización en Colombia, COLASISTENCIA otorgará **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares.** Estos se otorgarán en periodos de 24 horas completas y máximo hasta 5 días a manera de renta diaria. Dicha renta se otorgará a manera de reembolso después de comprobar la orden de hospitalización y orden de alta que se genere por el accidente.

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

3.1.5 ENFERMERA EN CASA EN CASO DE ACCIDENTE.

Cuando el TITULAR del servicio de asistencia COLASISTENCIA, a consecuencia de un accidente ocurrido dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y por prescripción médica motivada por la plena imposibilidad de movilización del titular, requiera cuidado especial en su hogar, COLASISTENCIA otorgará una enfermera, para la atención de este titular por espacio máximo de cinco (5) días y en horarios de 6 am a 6pm, **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares,** este servicio se prestará solamente para las ciudades principales del país.

3.1.6 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 no tratadas del TITULAR, ocurridas dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, hasta cubrir la emergencia, **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares** COLASISTENCIA garantiza los 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.

Para dar lugar a un reembolso se debe haber tenido la autorización por parte del departamento de asistencias de Colasistencia y presentar facturas que cumplan los estándares y requisitos determinados por la DIAN.

Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional

Colasistencia S.A.S. garantiza la selección de prestadores de servicios médicos debidamente habilitados por el Ministerio de Salud y la autoridad competente en cada región, procurando siempre la mejor atención disponible para el Titular. No obstante, se deja expresa constancia de que Colasistencia actúa como coordinador logístico del servicio de asistencia, y no como ejecutor directo de actos médicos.

En consecuencia, Colasistencia S.A.S. no asume responsabilidad legal, civil ni penal por los resultados clínicos, decisiones médicas, intervenciones quirúrgicas, diagnósticos o tratamientos efectuados por profesionales de la salud, instituciones prestadoras de servicios médicos (IPS) o sus equipos.

Cualquier reclamación derivada de una eventual mala praxis o negligencia médica deberá ser dirigida directamente contra el profesional interviniente y/o la institución prestadora, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 23 de 1981 (Régimen Ético Médico), la Ley 1122 de 2007 y demás normas vigentes sobre responsabilidad médica en Colombia.

Colasistencia se compromete a brindar orientación al Titular en el proceso de reclamación ante el prestador correspondiente, si este lo solicita.

3.1.7 ATENCION 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, ocurrida dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, para este efecto se determina una cobertura de atención medica inicial **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, que se limitaran al reembolso de transporte en caso de urgencia vital (Infarto o ACV), 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.

Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional

Colasistencia S.A.S. garantiza la selección de prestadores de servicios médicos debidamente habilitados por el Ministerio de Salud y la autoridad competente en cada región, procurando siempre la mejor atención disponible para el Titular. No obstante, se deja expresa constancia de que Colasistencia actúa como coordinador logístico del servicio de asistencia, y no como ejecutor directo de actos médicos.

En consecuencia, Colasistencia S.A.S. no asume responsabilidad legal, civil ni penal por los resultados clínicos, decisiones médicas, intervenciones quirúrgicas, diagnósticos o tratamientos efectuados por profesionales de la salud, instituciones prestadoras de servicios médicos (IPS) o sus equipos.

Cualquier reclamación derivada de una eventual mala praxis o negligencia médica deberá ser dirigida directamente contra el profesional interviniente y/o la institución prestadora, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 23 de 1981 (Régimen Ético Médico), la Ley 1122 de 2007 y demás normas vigentes sobre responsabilidad médica en Colombia.

Colasistencia se compromete a brindar orientación al Titular en el proceso de reclamación ante el prestador correspondiente, si este lo solicita.

3.1.8 GASTOS MEDICOS POR ENFERMEDAD DE MATERNAS (consulta de urgencias)

Si durante la estadía de un huésped una titular gestante llegase a presentar molestias o anomalías derivadas de su condición de materna dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, se autorizará atención medica inicial **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, que se limitaran reembolso de transporte en caso de urgencia vital (Crisis Hipertensiva, Infarto o ACV), consulta de urgencias, diagnóstico y tratamiento de la urgencia o hasta llegar al límite citado.

Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional

Colasistencia S.A.S. garantiza la selección de prestadores de servicios médicos debidamente habilitados por el Ministerio de Salud y la autoridad competente en

cada región, procurando siempre la mejor atención disponible para el Titular. No obstante, se deja expresa constancia de que Colasistencia actúa como coordinador logístico del servicio de asistencia, y no como ejecutor directo de actos médicos.

En consecuencia, Colasistencia S.A.S. no asume responsabilidad legal, civil ni penal por los resultados clínicos, decisiones médicas, intervenciones quirúrgicas, diagnósticos o tratamientos efectuados por profesionales de la salud, instituciones prestadoras de servicios médicos (IPS) o sus equipos.

Cualquier reclamación derivada de una eventual mala praxis o negligencia médica deberá ser dirigida directamente contra el profesional interviniente y/o la institución prestadora, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 23 de 1981 (Régimen Ético Médico), la Ley 1122 de 2007 y demás normas vigentes sobre responsabilidad médica en Colombia.

Colasistencia se compromete a brindar orientación al Titular en el proceso de reclamación ante el prestador correspondiente, si este lo solicita.

3.1.9 TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA asumirá los gastos del traslado del TITULAR que, como consecuencia de un accidente ocurrido dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA y que genere condiciones críticas de gravedad y cuando sea imposible el desplazamiento del paciente por sus propios medios. Además, 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 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 médico más cercano en el nivel de atención que el TITULAR requiera.

Se reafirma que este es un servicio de medio y no de resultado, la responsabilidad de la prestación del servicio es del mismo prestatario por su idoneidad.

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

En caso de no contar con disponibilidad inmediata por parte de los prestatarios de COLASISTENCIA, el TITULAR del servicio podrá contratar dicho transporte siempre y cuando haya sido autorizado por la central de asistencias de COLASISTENCIA y

observando que se solicitaran comprobantes fehacientes y facturas de pago para su reembolso.

Anexo Legal – Exoneración de Responsabilidad Profesional

Colasistencia S.A.S. garantiza la selección de prestadores de servicios médicos debidamente habilitados por el Ministerio de Salud y la autoridad competente en cada región, procurando siempre la mejor atención disponible para el Titular. No obstante, se deja expresa constancia de que Colasistencia actúa como coordinador logístico del servicio de asistencia, y no como ejecutor directo de actos médicos.

En consecuencia, Colasistencia S.A.S. no asume responsabilidad legal, civil ni penal por los resultados clínicos, decisiones médicas, intervenciones quirúrgicas, diagnósticos o tratamientos efectuados por profesionales de la salud, instituciones prestadoras de servicios médicos (IPS) o sus equipos.

Cualquier reclamación derivada de una eventual mala praxis o negligencia médica deberá ser dirigida directamente contra el profesional interviniente y/o la institución prestadora, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 23 de 1981 (Régimen Ético Médico), la Ley 1122 de 2007 y demás normas vigentes sobre responsabilidad médica en Colombia.

Colasistencia se compromete a brindar orientación al Titular en el proceso de reclamación ante el prestador correspondiente, si este lo solicita.

3.2 TRASLADOS

3.2.1 AUXILIO PARA TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE ACCIDENTE.

Cuando el TITULAR, sufre un accidente dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA 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.

En caso de que el TITULAR se encuentre acompañado y esta persona sea la seleccionada para quedarse al cuidado del titular, COLASISTENCIA asumirá la estadía de dicho acompañante en el caso de que su plan de viaje haya culminado,

La cobertura de este servicio contempla, la diferencia de la tarifa del tiquete, penalidad o tiquete nuevo, alojamiento y alimentación para un solo acompañante

hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares, 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 otorgada en el producto contratado, para lo que se estima una estadía máxima en días según el producto contratado, en el caso de no requerir desplazamiento.

Si el desplazamiento se requiere dicho valor 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 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 días previstos para este ítem.

3.2.2 **AUXILIO PARA TRASLADO Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL.**

Cuando el TITULAR, sufre un **accidente** dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA y a consecuencia de este falleciera, COLASISTENCIA asumirá los gastos de desplazamiento terrestre o aéreo en clase regular y estadía para un familiar al lugar del deceso.

En caso de que el TITULAR se encontrara acompañado y esta persona sea la seleccionada para quedarse acompañando el cuerpo del titular, COLASISTENCIA asumirá la estadía de dicho acompañante en el caso de que su plan de viaje haya culminado.

La cobertura de este servicio contempla, la diferencia de la tarifa del tiquete, penalidad o tiquete nuevo, alojamiento y alimentación para un solo acompañante **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, 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 según el producto contratado, para lo que se provee una estadía máxima de días según tabla de condiciones particulares del producto en el caso de no requerir desplazamiento.

Si el desplazamiento se requiere, dicho valor 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 o sus restos sean trasladados a la ciudad de destino o hasta máximo los días estipulados para este ítem

3.3 COMPENSACIONES

3.3.1 COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL

Se compensará **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares** por muerte del titular colombiano del servicio de asistencia, siempre y cuando haya sido ocasionada por un **accidente** ocurrido dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, y se presente dentro de los 180 días siguientes a la fecha de ocurrencia del accidente.

Salvo las exclusiones previstas para los efectos de esta compensación, se entenderá por accidente todo suceso provocado por una acción violenta, exterior, visible, súbita, imprevista, repentina e independiente de la voluntad del Titular y de sus beneficiarios, que produzca la muerte del Titular

La prescripción de esta compensación será de dos años y empezará a correr desde el momento de la ocurrencia del deceso, según el Artículo 1081 de Código de Comercio.

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 al límite de la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

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 queda excluida la muerte en cualquier transporte aéreo, terrestre fluvial o marítimo, muerte por homicidio y muerte por ahogamiento para titulares colombianos.

Toda muerte **NATURAL** está excluida de esta compensación ya que el producto se ofrece bajo una la protección de una póliza de **ACCIDENTES PERSONALES**.

***MUERTE POR DESAPARECIMIENTO EN ACCIDENTE**

Se compensará a los beneficiarios la suma asegurada según la tabla de coberturas y valores individuales, si no se encontrase el cuerpo del titular, en los siguientes eventos:

- 1) Como consecuencia de su desaparición en un hecho accidental en un río, lago o mar.
- 2) La desaparición como consecuencia del hundimiento, caída, explosión, naufragio o encalladura de cualquier vehículo, respecto del cual no exista exclusión expresa de cobertura.
- 3) Cuando fuera víctima de un hecho catastrófico natural como terremoto, inundación o maremoto.

Si el desaparecimiento, con base en el cual se declara judicialmente la muerte presunta, no tiene relación con alguno de los eventos señalados, no se configurará siniestro.

La muerte presunta por desaparecimiento debe declararse judicialmente bajo lo establecido en la Ley Colombiana.

Para este ítem queda excluida la muerte en cualquier transporte aéreo, terrestre fluvial o marítimo, muerte por homicidio y muerte por ahogamiento para titulares colombianos.

Ninguna de las compensaciones por muerte accidental es acumulable entre ellas y el monto a compensar dependerá de la causa que genere el fallecimiento.

Toda muerte **NATURAL** está excluida de esta compensación ya que el producto se ofrece bajo la protección de una póliza de ACCIDENTES PERSONALES.

3.3.2 COMPENSACIÓN POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL

INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE

Para todos los efectos exclusivos de este amparo, se entiende por incapacidad total y permanente por accidente dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, 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 calificada 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 aseguradora.

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, 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.

Para los efectos de este amparo, por accidente se entiende todo suceso imprevisto, exterior, violento, visible, verificable mediante examen médico, repentino e independiente de la voluntad del Titular, que produzca en la integridad física del mismo, cualquiera de las pérdidas indicadas.

Colasistencia compensará **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, las pérdidas sufridas por el titular del servicio de asistencia, según se describen en el párrafo anterior.

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 al límite de la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

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 queda excluida la invalidez total y permanente en cualquier transporte aéreo, terrestre fluvial o marítimo

DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL

El amparo de desmembración accidental cubre las lesiones corporales que sufra el Titular del servicio de asistencia, originadas en un accidente dentro de las

instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA y que produzcan en su integridad física cualquiera de las pérdidas enumeradas en la tabla de indemnizaciones, siempre y cuando la lesión se ocasione dentro de los noventa (90) días calendario siguientes contados a partir de la ocurrencia del accidente.

En este amparo, por accidente se entiende 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 en la tabla de indemnizaciones.

Colasistencia compensará **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, las pérdidas sufridas por el titular del servicio de asistencia, según se describen en las tablas a continuación.

Nota: Si se realiza un pago de acuerdo con el porcentaje indemnizado por la tabla de desmembración, dicha suma se deduce del que pueda corresponder por el amparo de Invalidez Accidental.

DEFINICIONES: INHABILITACIÓN Y/O PÉRDIDA: Se entiende por inhabilitación la pérdida funcional total y definitiva de un miembro.

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. Para todos los efectos de la presente condición, 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 del servicio de asistencia sufra dos o más pérdidas de las especificadas en la tabla, el valor total de la compensación no podrá exceder el 100% del Valor Asegurado en este amparo.
- D. Las compensaciones 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 asegurado zurdo se aplica en los mismos porcentajes indicados en sentido inverso.

Parágrafo 3:

Cuando se reconozca el 100% del valor asegurado por desmembración accidental, finaliza el servicio de asistencia, por ende, EL TITULAR perderá el derecho de reclamar por cualquier otro amparo suscrito en el presente servicio de asistencia.

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 individual. En caso de algún pago por este anexo que no corresponda al 100% de la suma individual, este anexo continuará en vigor, para el evento de fallecimiento accidental por esta misma causa hasta completar máximo 180 días desde el día de ocurrencia del accidente, por la diferencia entre la suma individual y las indemnizaciones ya pagadas.

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 al límite de la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

Para este ítem queda excluida la invalidez total y permanente accidental y desmembración accidental en cualquier transporte aéreo, terrestre fluvial o marítimo.

3.3.3 COMPENSACIÓN POR MUERTE POR AHOGAMIENTO

Para este servicio COLASISTENCIA compensará **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, por muerte accidental a causa de ahogamiento, siempre que la misma se produzca por hechos aislados y ajenos al titular dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, 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

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 al límite de la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

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.

Ninguna de las compensaciones por muerte accidental es acumulable entre ellas y el monto a compensar dependerá de la causa que genere el fallecimiento.

Toda muerte **NATURAL** está excluida de esta compensación ya que el producto se ofrece bajo la protección de una póliza de **ACCIDENTES PERSONALES**.

3.3.4 **COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARÍTIMO O FLUVIAL**

Para este ítem la compensación por muerte en cualquier transporte aéreo, terrestre, fluvial o marítimo que sea prestado por la vivienda turística u hotel para arribar a sus instalaciones y del hotel al puerto de salida del huésped y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares.**

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

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 al límite de la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

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.

Ninguna de las compensaciones por muerte accidental es acumulable entre ellas y el monto a compensar dependerá de la causa que genere el fallecimiento.

Toda muerte **NATURAL** está excluida de esta compensación ya que el producto se ofrece bajo la protección de una póliza de ACCIDENTES PERSONALES.

3.3.5 COMPENSACIÓN POR INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARÍTIMO O FLUVIAL

INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARÍTIMO O FLUVIAL

Para todos los efectos exclusivos de este amparo, se entiende por incapacidad total y permanente por accidente ocurrido dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, 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 en transporte aéreo, terrestre, marítimo o fluvial 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 calificada 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 aseguradora.

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, 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.

Para los efectos de este amparo, por accidente se entiende todo suceso imprevisto, exterior, violento, visible, verificable mediante examen médico, repentino e independiente de la voluntad del Titular, que produzca en la integridad física del mismo, cualquiera de las pérdidas indicadas.

Colasistencia compensará **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, las pérdidas sufridas por el titular del servicio de asistencia, según se describen en el párrafo anterior.

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 al límite de la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

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.

Ninguna de las compensaciones por invalidez o desmembración accidental es acumulable entre ellas y el monto a compensar dependerá de la causa que genere la incapacidad o desmembración accidental y de las tablas de compensación.

DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARITIMO O FLUVIAL

Si como consecuencia de un accidente ocurrido dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA sufrido por Titular del servicio de asistencia durante la vigencia del servicio de asistencia se ocasiona dentro de los noventa (90) 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 del servicio de asistencia tendrá derecho a una compensación 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 Desmembración Accidental, establecido en la tabla de coberturas y valores individuales de este condicionado .

Colasistencia compensará **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**, las pérdidas sufridas por el titular del servicio de asistencia, según se describen en las tablas a continuación.

Salvo las exclusiones previstas para los efectos de este servicio de asistencia, 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.

DEFINICIONES: INHABILITACIÓN Y/O PÉRDIDA: Se entiende por inhabilitación la pérdida funcional total y definitiva de un miembro.

CLASE DE PERDIDA	% 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

- E. Para todos los efectos de la presente condición, 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.
- F. 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
- G. Cuando el titular del servicio de asistencia sufra dos o más pérdidas de las especificadas en la tabla, el valor total de la compensación no podrá exceder el 100% del Valor Asegurado en este amparo.
- H. Las compensaciones 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 asegurado zurdo se aplica en los mismos porcentajes indicados en sentido inverso.

Parágrafo 3: Cuando se reconozca el 100% del valor asegurado por desmembración accidental, finaliza el servicio de asistencia, por ende, EL TITULAR perderá el derecho de reclamar por cualquier otro amparo suscrito en el presente servicio de asistencia.

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.

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 al límite

de la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

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 individual. En caso de algún pago por este anexo que no corresponda al 100% de la suma individual, este anexo continuará en vigor, para el evento de fallecimiento accidental por esta misma causa hasta completar máximo 180 días desde el día de ocurrencia del accidente, por la diferencia entre la suma individual y las indemnizaciones ya pagadas.

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.

3.3.6 COMPENSACIÓN POR MUERTE POR HOMICIDIO

Colasistencia compensará la muerte por homicidio del titular del servicio de asistencia dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares** siempre que la misma se produzca por hechos aislados y ajenos 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.

Esta cobertura no aplica para extranjeros.

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 al límite de la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

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.

Ninguna de las compensaciones por muerte accidental es acumulable entre ellas y el monto a compensar dependerá de la causa que genere el fallecimiento.

Toda muerte **NATURAL** está excluida de esta compensación ya que el producto se ofrece bajo la protección de una póliza de **ACCIDENTES PERSONALES**.

3.3.7 REMUNERACIÓN POR ROBO DE DOCUMENTOS.

En el evento que el titular del servicio de asistencia sea víctima del hurto calificado dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA de la licencia de conducción, Cédula, Pasaporte, tarjeta de propiedad del vehículo, Libreta Militar.

Colasistencia compensará **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares** a manera de reembolso contra la presentación de las facturas de los gastos ocasionados para la reexpedición de dichos documentos.

Dicho evento debe ser avisado a la central telefónica de Colasistencia máximo 12 horas después de ocurrido el evento; para dar lugar a dicha reclamación es necesario presentar el denuncia ante la fiscalía o la URI del lugar de ocurrencia del hurto calificado.

3.4 ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS

3.4.1 SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.

En caso de fallecimiento del TITULAR, por causa natural o accidental dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA 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 **BÁSICO** contemplando: preservación de la persona fallecida, cofre básico, trámites civiles y eclesiásticos, velación 12 horas, servicio de cafetería en la sala de velación, coche fúnebre, servicio de cortejo, cinta con nombre, un bus para transporte de acompañantes al destino final y exequias. 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 ítem no aplica por reembolso”.**

Este servicio se presta solo para TITULARES residentes en COLOMBIA. Se ofrece máximo 3 sesiones con Profesionales en psicología, para el proceso de elaboración de duelo.

Este servicio tendrá un monto **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares**

3.4.2 EXPATRIACION DE CADAVER POR MUERTE ACCIDENTAL DEL TITULAR EXTRANJERO

En caso de muerte **ACCIDENTAL** del TITULAR extranjero dentro de las instalaciones de la vivienda turística u hotel y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, 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.

COLASITENCIA generara para este ítem **hasta por la suma otorgada en el producto contratado, si lo incluye, según tabla de condiciones particulares.**

En caso de que la compensación por muerte se encuentre sublimitada como sucede en los casos de homicidio, ahogamiento, muerte accidental en transportes, la compensación se entenderá por asumida por la prestación del servicio de expatriación funeraria generándose un único pago, cesando la responsabilidad de cualquier compensación adicional por parte de Colasistencia.

En caso de que suceda la muerte de manera accidental por el amparo sin sublimites, se deducirá el total los 45.000.000 (cuarenta y cinco millones de pesos) y se otorgará el restante de la compensación si así lo deciden los familiares, demostrando el debido proceso en Colombia de ser los herederos legales del titular fallecido, la compensación restante se dará en Colombia, en pesos colombianos y en una cuenta en Colombia.

3.4.3 PÉRDIDA O DAÑO DE EQUIPAJE EN LA HABITACION DEL HUESPED

COLASISTENCIA pagará, hasta el monto de la suma estipulada en la cobertura con aplicación del deducible, las pérdidas que sufran los Equipajes de propiedad del huésped, siempre que ocurran en la habitación a él asignada por el hotel, según conste en los registros de este, siempre y cuando sean de uso personal del TITULAR.

Se entiende por DAÑOS O PERDIDA DE EQUIPAJE EN LA HABITACIÓN DEL HUÉSPED, los daños o pérdida de equipaje acaecidos en la habitación del huésped,

siempre que ocurran como consecuencia de incendio, explosión, daños por agua, hurto y hurto calificado, siempre y cuando se demuestre que el siniestro sucedió mientras el equipaje se encontraba dentro de la habitación asignada al huésped.

Se entiende por EQUIPAJE las maletas, la ropa en ellas contenida y los elementos de aseo que tuvieran los huéspedes en la habitación, según conste en los registros del hotel, siempre y cuando sean de uso personal del TITULAR.

Cuando las pérdidas o daños al equipaje se deban al hurto calificado, deberán acreditarse a COLASISTENCIA mediante denuncia presentada ante las autoridades competentes.

En caso de daño COLASISTENCIA compensará siempre y cuando esto se haya producido al interior de la habitación 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 se muestra en las condiciones particulares del producto hotelero contratado.

No se ampara la pérdida, hurto o deterioro del dinero, objetos obras de arte, estructuras, bonos, títulos, letra pagares, cheques, giros, 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, casillas de seguridad, o en poder de la administración del hotel.

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.

3.4.4 PÉRDIDA O DAÑO DE LAVANDERÍA

COLASISTENCIA pagará las pérdidas o daños que sufran las prendas o los artículos de uso personal de propiedad de los huéspedes, que hayan sido enviados a la lavandería del Hotel o a la lavandería contratada por este, si tales daños o pérdidas son ocasionados por las operaciones de lavado.

El monto máximo por el cual se compensará se muestra en las condiciones particulares del producto hotelero contratado. 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.

3.5.1 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, accidentes o 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.

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.

3.5.2 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.

3.5.3 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, accidentes y 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.

3.5.4 RC PARQUEADEROS

COLASISTENCIA se compromete a indemnizar hasta el límite indicado en la carátula de la póliza y/o sus anexos y/o certificados los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado con motivo de responsabilidad civil, en que incurra por las pérdidas o daños de vehículos de HUESPEDES parqueados dentro de los predios del HOTEL.

El simple hecho que el vehículo que está dentro del parqueadero sufra daños o se presente una pérdida a consecuencia de un choque, no es motivo de indemnización bajo el presente amparo, sino que además de ocurrir tal hecho, deberá deducirse una responsabilidad civil para el HOTEL de acuerdo con las condiciones generales de esta póliza.

Si el daño sobreviene al mover el vehículo con fuerza motriz dentro de estos mismos predios, existirá amparo solo si el conductor es empleado del HOTEL y posee la respectiva licencia de conducción vigente.

El HOTEL no podrá reconocer su responsabilidad o pagar una reclamación de responsabilidad civil, sea total o parcial o por vía de transacción o conciliación o cualquier tipo de acuerdo, sin el conocimiento previo de COLASISTENCIA, si procediere de otra manera, COLASISTENCIA queda libre de su obligación de indemnizar.

3.5.5 HURTO CALIFICADO PARA PARQUEADEROS

COLASISTENCIA se compromete a indemnizar hasta el límite indicado en la carátula de la póliza y/o sus anexos y/o certificados los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado con motivo de responsabilidad civil extracontractual en que incurra por **hurto** calificado de vehículos de HUESPEDES parqueados dentro de los predios del asegurado.

El límite asegurado otorgado para este amparo operara como un sublímite dentro del límite asegurado otorgado para la cobertura de responsabilidad civil parqueaderos de manera que no se consideran límites independientes ni en adición.

3.5.6 HURTO SIMPLE PARA PARQUEADEROS

COLASISTENCIA se compromete a indemnizar hasta el límite indicado en la carátula de la póliza y/o sus anexos y/o certificados los perjuicios patrimoniales que cause el asegurado con motivo de las reclamaciones de terceros por las pérdidas de los bienes asegurados, contenidos dentro del establecimiento descrito en la carátula, que sean consecuencia directa de hurto simple confirme su definición legal.

El límite asegurado otorgado para este amparo operara como un sublímite dentro del límite asegurado otorgado para la cobertura de responsabilidad civil parqueaderos de manera que no se consideran límites independientes ni en adición.

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 Parquadero

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.

3.5.7 GASTOS MEDICOS 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.

3.6 ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL (CONTRATACION ADICIONAL)

COLASISTENCIA asumirá los gastos correspondientes a la atención ambulatoria u hospitalaria como consecuencia de un accidente ocurrido dentro del hotel y dentro de la vigencia del contrato de servicio de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL, hasta por la suma de **Un Millón de Pesos (\$1.000.000)** siempre y cuando la atención veterinaria y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por la Línea de Asistencia, excluyendo tratamientos, consultas, controles y/o tratamientos después de finalizada la vigencia del servicio de ASISTENCIA VETERINARIA ACCIDENTAL.

Para perfeccionar el proceso de reembolso en los lugares donde no se tienen convenios, se exige que las facturas sean originales y con las estipulaciones dictaminadas por la DIAN.

3.7 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.

4. 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

- Acta de levantamiento de cadáver.
- necropsia.
- Carta de reclamación del beneficiario, indicando fecha ocurrencia del fallecimiento
- Certificación Bancaria del Beneficiario
- 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 y psicofármacos.

En caso de Invalidez o desmembración accidental

- 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 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.

Gastos por Reembolso

- Carta de reclamación en que se registre: Numero del servicio de asistencia, 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
- Certificación bancaria
- Copia del certificado de la incapacidad.

En Caso De Renta Clínica por accidente

- Carta solicitando la reclamación en la cual se evidencie número de servicio de asistencia, 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 bancaria.

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 , coacer o crear temor y miedo en la opinión pública o parte de la misma , o perturbar o interferir en una economía nacional o cualquier segmento de una economía nacional, o incluya, implique o esté asociado, total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva que cualquier instancia gubernamental autorizada haya declarado que sea terrorista o que implique terrorismo, actividades terroristas o actos de terrorismo.

C. CONGENITO

Presente o existente desde antes del momento de nacer.

D. HOSPITALIZACIÓN

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

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. URGENCIA VITAL:

Se entiende por urgencia o emergencia vital toda condición clínica que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave.

6. CONDICIONES IMPORTANTES

CONDICION PRIMERA- VIGENCIA Y TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Las coberturas respecto de cada titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA, iniciaran y terminaran su vigencia en fecha y hora de iniciación y terminación del viaje y/o evento contratado.

CONDICION SEGUNDA- LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD

COLASISTENCIA No será responsable en ningún caso por suma alguna en exceso la responsabilidad máxima global expresado en la tabla de condiciones particulares del producto contratado.

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 o Celular 310 315 73 35 o por WhatsApp 311 522 98 80, para todo accidente para el cual necesite asistencia.

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

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 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 o los que se necesiten para atender el caso.

CONDICIÓN SEXTA- PAGO DE LA COMPENSACIÓN

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

CONDICIÓN SEPTIMA- PÉRDIDA DEL DERECHO A LA COMPENSACIÓN

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

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

CONDICIÓN OCTAVA- JURISDICCION 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 DECIMA- CLAUSULA OFAC

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

CONDICIÓN DECIMA PRIMERA- PRESCRIPCION DEL CONTRATO.

Todas las obligaciones contractuales de COLASISTENCIA como consecuencia del presente contrato de servicio de asistencia, prescriben en la misma fecha de terminación de vigencia del mencionado servicio para cada titular. El servicio de asistencia también se dará por terminado 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 exonerándola de forma total.

CONDICIÓN DECIMA SEGUNDA- ACTIVIDADES NO INCLUIDAS EN LA COBERTURA

Colasistencia ha diseñado productos especializados para cada necesidad por tanto según el producto que se adquiera estarán excluidas o incluidas las diferentes actividades de turismo, estas se nombraran en cada condición particular del producto adquirido.

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 incluyendo las recomendaciones e instrucciones dadas por el personal de la central de asistencias de COLASISTENCIA, asumirá de manera exclusiva la responsabilidad por el evento objeto de asistencia y exonera expresamente a COLASISTENCIA.

8. 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.

9. AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLINICA.

COLASISTENCIA tendrá derecho, mediante los servicios de su personal facultativo, a acceder a los exámenes de cualquier paciente, tantas veces como lo considere prudente y necesario, durante cualquier etapa de una asistencia. El paciente debe

proporcionar todo tipo de exámenes y reportes médicos que se requieran y debe firmar aquellas autorizaciones, para facilitar a COLASISTENCIA la obtención de una historia clínica completa. El manejo de dicha información será de exclusiva confidencialidad entre COLASISTENCIA y el TITULAR del servicio o su representante legal en caso de ser un menor de edad.

10. 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.

11. 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 de una agencia de viajes la cual debe estar legalmente constituida, esta contara con la siguiente protección por parte de Allianz Seguros:

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	\$ 300.000.000
GASTOS DE DEFENSA.....	\$20.000.000

Se deja claro que Colasistencia no es una agencia de viajes de ninguna índole, no proporciona ningún servicio turístico ni contrata actividades de turismo, no contrata guías y nunca ofrece algún paquete turístico, se reitera que es una compañía de asistencia al viajero y que se dedica a solucionar imprevistos de los turistas que son ocasionados en los viajes por las diferentes actividades que adquieren a las empresas de turismo, por tanto y según el artículo **2341 del Código Civil colombiano** que establece:

que quien ha cometido un delito o culpa que ha causado daño a otro, está obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por el delito o culpa cometido.

Colasistencia no tiene en ningún caso la comisión de un delito o culpa de un daño a un turista, por el contrario, ayudamos a solucionar los diferentes daños que tiene ese turista a causa de un accidente. Por lo anterior y alineados con las normas Colombianas, Colasistencia esta exentó de responder por una Responsabilidad Civil Extracontractual a causa de un accidente que tenga un turista por el hecho de la imposibilidad de comprobarse el elemento esencial de la responsabilidad Civil Extracontractual que es LA CULPA debido a que los incidentes pasan en los paquetes que ofrecen y comercializan las agencias de viajes, operadores de turismo, guías entre otros y nuestro objeto social es totalmente diferente a este.

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 todas las exclusiones que aparezcan en el clausulado de la póliza contratada que se pueden encontrar en:

<https://www.allianz.co/content/dam/onemarketing/iberolatam/allianz-co/seguros/empresas/documentos/Responsabilidad-Civil-Extracontractual-21062023-V4.pdf>

12. 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.